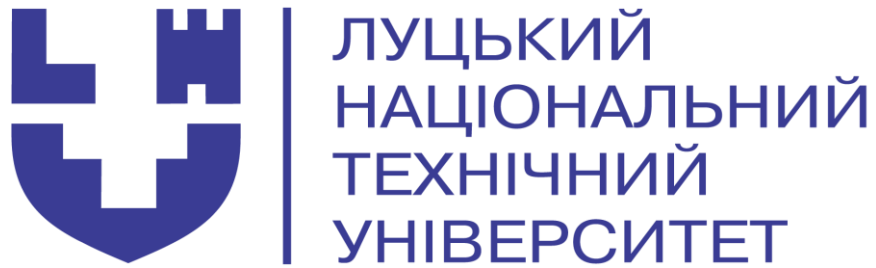


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**



## **ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

методичні вказівки до виконання самостійної роботи  
для здобувачів освітніх програм «Товарознавство та експертиза в митній справі»  
«Митна справа та торгівля»  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля»  
галузі знань 07 Управління та адміністрування  
денної та заочної форм навчання

**ЛУЦЬК 2025**

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій ЛНТУ

Директор бібліотеки \_\_\_\_\_ В. Поліщук

Рекомендовано до друку вченою радою факультету митної справи, матеріалів та технологій ЛНТУ, протокол №\_\_ від \_\_\_\_\_ 2025 року.

Голова вченої ради ЛНТУ \_\_\_\_\_ В. Ткачук

Укладачі:

\_\_\_\_\_ Речун О.Ю., к.е.н., завідувачка кафедри товарознавства та експертизи в митній справі ЛНТУ

\_\_\_\_\_ Передрій О.І., к.т.н., доцент кафедри товарознавства та експертизи в митній справі ЛНТУ

Рецензент: \_\_\_\_\_ Дзюбинський А.В., к.е.н., доцент кафедри товарознавства та експертизи в митній справі ЛНТУ

Відповідальний за випуск: \_\_\_\_\_ Пахолук О.В., к.т.н., завідувачка кафедри товарознавства та експертизи в митній справі ЛНТУ

Організація захисту прав споживачів : методичні вказівки до виконання самостійної роботи для здобувачів освітніх програм «Товарознавство та експертиза в митній справі», «Митна справа та торгівля» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля» галузі знань 07 Управління та адміністрування денної та заочної форм навчання / уклад. Речун О.Ю., Передрій О. І. Луцьк : ЛНТУ, 2025. 52 с.

© Передрій О.І., 2025

## ЗМІСТ

<b>Тема 1</b> ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ТА ЗНАЧЕННЯ КОНСЮМЕРИЗМУ ЯК КОНЦЕПЦІЇ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ .....	<b>4</b>
<b>Тема 2</b> ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РІЗНИХ КРАЇНАХ СВІТУ .....	<b>6</b>
<b>Тема 3</b> ПРАВОВІ ОСНОВИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ .....	<b>9</b>
<b>Тема 4</b> НОРМАТИВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГ .....	<b>12</b>
<b>Тема 5</b> МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОКРЕМИХ ВИДІВ ТОРГОВЕЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ .....	<b>15</b>
<b>Тема 6</b> МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ЯКІСНІ ТА БЕЗПЕЧНІ ТОВАРИ .....	<b>18</b>
<b>Тема 7</b> МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ЯКІСНІ ТА БЕЗПЕЧНІ ПОСЛУГИ .....	<b>20</b>
<b>Тема 8</b> РЕАЛІЗАЦІЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ІНФОРМОВАНІСТЬ ТА ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК .....	<b>23</b>
<b>Тема 9</b> ПРОЦЕДУРА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ ПРИДБАННЯ НЕЯКІСНИХ АБО НЕБЕЗПЕЧНИХ ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГ .....	<b>27</b>
<b>Тема 10</b> ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ .....	<b>30</b>
<b>СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ .....</b>	<b>34</b>

## **ТЕМА 1**

# **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ТА ЗНАЧЕННЯ КОНСЮМЕРИЗМУ ЯК КОНЦЕПЦІЇ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

### **Тестові питання для контролю знань**

**1. Що є головною метою сучасного консюмеризму?**

- A. Збільшення прибутків підприємств.
- B. Просування нових товарів.
- C. Захист прав споживачів та їх вплив на виробників.
- D. Формування державної монополії на торгівлю.

**2. Що означає термін "споживацтво" у сучасному розумінні?**

- A. Раціональне використання ресурсів.
- B. Надмірне споживання матеріальних благ.
- C. Захист прав покупців.
- D. Державний контроль за ринком.

**3. Яка з перелічених складових не належить до структури консюмеризму?**

- A. Держава.
- B. Бізнес.
- C. Реклама.
- D. Суспільство.

**4. Яка з основних засад консюмеризму забезпечує споживачу можливість отримувати повну та достовірну інформацію про продукцію?**

- A. Право на вибір.
- B. Право на споживчу освіту.
- C. Право на інформацію.
- D. Право бути почутим.

**5. Коли були вперше офіційно озвучені принципи захисту прав споживачів?**

- A. У 1945 році після Другої світової війни.
- B. У 1962 році президентом США Джоном Кеннеді.
- C. У 1991 році з прийняттям українського законодавства.
- D. У 2000 році на саміті ООН.

**6. Яке з тверджень найкраще описує роль консюмеризму в суспільстві?**

- A. Зменшення податків для бізнесу.
- B. Забезпечення конкуренції між державами.
- C. Захисний бар'єр між споживачами та недобросовісними виробниками.
- D. Регулювання міжнародної торгівлі.

**7. Що є умовою розвитку ефективного консюмеризму?**

- A. Заборона імпорту товарів.
- B. Високий рівень освіти та критичного мислення.
- C. Низький рівень споживання.
- D. Обмеження реклами в ЗМІ.

**8. Кого вважають слабшою стороною у відносинах "продавець – споживач"?**

- A. Держава.
- B. Виробник.
- C. Споживач.
- D. Банківська система.

**9. Що НЕ є характерною рисою споживацького суспільства?**

- A. Переважання духовних цінностей.
- B. Масове споживання товарів.
- C. Матеріалістичний спосіб життя.
- D. Надлишкова реклама.

**10. Що означає "право на безпеку" у контексті прав споживача?**

- A. Право на охорону праці.
- B. Право на захист від неякісних товарів.
- C. Право на безоплатне навчання.
- D. Право на політичну стабільність.

**Питання для самоконтролю**

1. Яка різниця між консюмеризмом як рухом за права споживачів і як ідеологією споживацтва?
2. Чому споживача вважають слабшою стороною у ринкових відносинах?
3. Які основні права мають бути гарантовані кожному споживачеві?
4. Як держава забезпечує контроль якості товарів і послуг?

5. Яку роль відіграє просвітницька робота у сфері захисту прав споживачів?
6. Наведіть приклади споживацтва у сучасному суспільстві.
7. Які функції виконують органи, відповідальні за захист прав споживачів?
8. У чому полягає критика культури надмірного споживання?
9. Чому важливе право на достовірну інформацію про товар або послугу?
10. Як міжнародні документи (наприклад, принципи ООН) впливають на формування споживчої політики в окремих державах?

### **Рекомендовані джерела інформації**

1. *United Nations guidelines for consumer protection : resolution 39/248 of 16 April 1985, later expanded by the Economic and Social Council in resolution E/1999/INF/2/Add.2 of 26 July 1999, and recently revised by the General Assembly in resolution 70/186 of 22 December 2015.* URL: [https://unctad.org/system/files/official-document/ditccrplrmisc2016d1\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ditccrplrmisc2016d1_en.pdf)
  2. *Про захист прав споживачів : Закон України, документ 1023-XII, чинний, поточна редакція від 24.12.2024 .* URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
- 
- 

## **ТЕМА 2**

### **ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РІЗНИХ КРАЇНАХ СВІТУ**

#### **Тестові питання для контролю знань до теми 2**

1. **Яка організація у Франції займається захистом прав споживачів і боротьбою з шахрайством?**
  - A. Federal Trade Commission.
  - B. PROFECO.
  - C. DGCCRF.
  - D. ECC-Net.
  
2. **Який орган у США має повноваження карати компанії за недобросовісну рекламу і порушення прав споживачів?**

- A. OECD.
- B. FTC.
- C. ECC-Net.
- D. SAMR.

**3. Яка міжнародна мережа координує транскордонний захист прав споживачів і сприяє обміну інформацією між країнами?**

- A. CAA.
- B. ICPEN.
- C. PROFECO.
- D. BBB.

**4. Який основний виклик постає перед країнами, що розвиваються, у сфері захисту прав споживачів?**

- A. Надлишок контролюючих органів.
- B. Перевищення бюджету споживчих агенцій.
- C. Високий рівень інформованості громадян.
- D. Низький рівень правової обізнаності та недостатнє фінансування.

**5. Яка країна має агентство САА, що відповідає за споживчу політику?**

- A. Південна Африка
- B. Японія.
- C. Бразилія.
- D. Канада.

**6. Яка європейська мережа допомагає споживачам вирішувати суперечки при покупках за кордоном у межах ЄС?**

- A. ECC-Net.
- B. FTC.
- C. Consumer Reports.
- D. CAA.

**7. Що є головним бар'єром для створення єдиного глобального стандарту захисту прав споживачів?**

- A. Надмірна участь ООН.
- B. Низький рівень цифровізації.
- C. Різні політичні системи та економічні інтереси країн.
- D. Заборона імпорту товарів.

**8. Яка установа в Китаї здійснює контроль за якістю продукції та боротьбою з підробками?**

- A. SAMR.
- B. FTC.
- C. ECC-Net.
- D. BBB.

**9. Яка форма міжнародної взаємодії допомагає організаціям країн реагувати на споживчі порушення великих цифрових компаній (Amazon, TikTok тощо)?**

- A. Внутрішні міністерства.
- B. CPC (Consumer Protection Cooperation).
- C. Генеральна Асамблея ООН.
- D. Торгова палата США.

**10. Яка перевага можливої уніфікації глобального підходу до захисту прав споживачів?**

- A. Обмеження конкуренції на ринку.
- B. Ліквідація незалежних споживчих організацій.
- C. Створення єдиних стандартів і посилення контролю за корпораціями.
- D. Заборона електронної торгівлі.

### **Питання для самоконтролю знань**

1. Охарактеризуйте діяльності державної організації захисту прав споживачів однієї з країн ЄС.
2. Які ключові цілі політики ЄС у сфері захисту прав споживачів?
3. Що таке Табло споживчих умов і які його функції?
4. Яким чином Європейський Парламент вдосконалює правила ЄС щодо захисту прав споживачів?
5. Охарактеризуйте діяльність ECC-Net (European Consumer Centre Network) та CPC (Consumer Protection Cooperation Network).
6. Як працює міжнародна організація захисту прав споживачів фінансових послуг?
7. Який вплив мають транснаціональні корпорації на рух споживачів щодо захисту своїх прав?
8. Як впливає цифровізація торгівлі на захист прав споживачів у різних країнах?
9. Які основні перешкоди на шляху розроблення універсального підходу захисту прав споживачів у різних країнах?

## **Рекомендовані джерела інформації**

1. Офіційний портал Європейської Комісії з прав споживачів:  
<https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers>
  2. Офіційний сайт Держпродспоживслужби України:  
<https://dpss.gov.ua>
- 
- 

## **ТЕМА 3**

### **ПРАВОВІ ОСНОВИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ**

#### **Тестові питання для контролю знань до теми 3**

#### **1. Хто, згідно із Законом України «Про захист прав споживачів», є споживачем?**

- A. Юридична особа, яка придбаває продукцію для підприємницької діяльності.
- B. Фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує продукцію для особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю.
- C. Фізична особа, яка є найманим працівником і використовує продукцію у службових цілях.
- D. Державне підприємство, яке замовляє послуги.

#### **2. Яке право споживача дозволяє йому отримати інформацію про товар, його якість, склад та виробника до моменту покупки?**

- A. Право на безпеку продукції.
- B. Право на відшкодування шкоди.
- C. Право на належну якість.
- D. Право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію.

#### **3. «Належна якість» товару / продукції – це:**

- A. Відповідність ціні товару.
- B. Відповідність вимогам нормативно-правових актів, стандартів та інформації, наданої виробником.
- C. Можливість використання товару лише протягом певного періоду.
- D. Відсутність прихованих недоліків.

**4. Який державний орган є основним у сфері захисту прав споживачів в Україні?**

- A. Міністерство фінансів України.
- B. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба).
- C. Антимонопольний комітет України.
- D. Національна поліція України.

**5. У випадку виявлення істотних недоліків у придбаному товарі, споживач має право (згідно із Законом України «Про захист прав споживачів»):**

- A. Вимагати лише пропорційного зменшення ціни.
- B. Розірвати договір та повернути сплачену за товар грошову суму.
- C. Звернутися до організації, яка проведе ремонт товару.
- D. Чекати, поки продавець сам запропонує вирішення проблеми.

**6. Яка відповідальність передбачена за шкоду, завдану дефектною чи фальсифікованою продукцією?**

- A. Лише адміністративна відповідальність для продавця.
- B. Відшкодування як матеріальної (реальні збитки, упущена вигода), так і моральної шкоди.
- C. Тільки обмін товару на аналогічний.
- D. Виключно штрафні санкції без компенсації споживачу.

**7. Чи звільняються споживачі від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав, згідно з Законом України "Про захист прав споживачів"?**

- A. Ні, споживачі сплачують судовий збір на загальних підставах.
- B. Так, звільняються.
- C. Звільняються лише у випадку, якщо сума позову перевищує певний поріг.
- D. Звільняються лише у випадку, якщо позов подається громадською організацією споживачів.

**8. Що включає в себе «моральна (немайнова) шкода» за законодавством України?**

- A. Лише фактично втрачені грошові кошти.
- B. Вартість зіпсованого майна.
- C. Душевні страждання, приниження честі та гідності, переживання через втрату здоров'я.

*D. Виключно упущена вигода від неможливості використання товару.*

**9. Згідно з яким правом споживачі можуть об'єднуватись для більш ефективного захисту своїх інтересів?**

- A. Право на безпеку продукції.*
- B. Право на державний захист .*
- C. Право на об'єднання в громадські організації споживачів.*
- D. Право на здобуття знань.*

**10. Яке з перелічених тверджень найкраще описує значення права на здобуття знань для споживача?**

- A. Це право гарантує споживачеві отримання диплому про освіту.*
- B. Це право дає можливість споживачеві проводити наукові дослідження товарів.*
- C. Це право дозволяє споживачеві краще розуміти свої права, механізми їх реалізації та приймати обґрунтовані рішення.*
- D. Це право зобов'язує продавців надавати споживачам повну історію створення товару.*

### **Питання для самоконтролю знань**

1. Охарактеризуйте систему законодавчих актів, якими встановлено вимоги щодо якості та безпеки побутових товарів, робіт та послуг.

2. В чому закладається правовий механізм забезпечення контролю за дотриманням прав споживачів з боку державних органів?

3. Які державні суб'єкти господарювання відносяться до системи захисту прав споживачів?

4. В чому закладається роль Міністерства економіки України у сфері захисту прав споживачів?

5. Охарактеризуйте основні напрямки діяльності Держпродспоживслужби.

6. Який державний орган опосередковано забезпечує права споживача через регулювання конкуренції на ринку України? які його основні функції?

7. Яка установа має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів?

8. Який порядок дій у разі виявлення небезпечної продукції?

9. На кого покладається відшкодування шкоди, яка була нанесена споживачу?

10. Над якими основними питаннями працює Україна у рамках міжнародного співробітництва у сфері захисту прав споживачів?

---

---

## **ТЕМА 4**

### **НОРМАТИВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГ**

#### **Тестові питання до теми 4**

**1. Будь-яка невідповідність продукції вимогам законодавства, умовам договору, інформації про продукцію, наданій суб'єктом господарювання, підтверджена результатами діагностики, здійсненої суб'єктом господарювання, або результатами іншої незалежної експертизи (дослідження) продукції – це:**

A. Недолік товару.

B. Дефект товару.

C. Брак товару.

D. Споживча характеристика товару..

**2. Вкажіть правильне пояснення терміну «якість товару»:**

A. Ступінь відповідності сукупності притаманних характеристик товару вимогам, що до нього висуваються

B. Сукупність властивостей товару, які обумовлюють придатність задовольнити певні потреби відповідно до призначення товару.

C. Обидва визначення правильні.

**3. Яка група споживчих властивостей товару характеризує здатність товарів створювати відчуття зручності, комфортності, найбільш повного задоволення потреб відповідно до антропометричних, психологічних і психофізіологічних характеристик споживача:**

A. Функціональні.

B. Ергономічні.

C. Естетичні.

D. Надійність.

**4. Законодавчий акт, прийнятий органом влади, що містить обов'язкові технічні вимоги або безпосередньо, або шляхом посилання на стандарт або стандарти, або шляхом застосування взаємопов'язаних стандартів – це:**

- A. Технічний регламент.
- B. Технічні умови.
- C. Стандарт.
- D. Директива.

**5. Що таке сертифікація товарів?**

- A. Оцінка ціни товару.
- B. Визначення країни походження.
- B. Підтвердження відповідності товару встановленим вимогам.
- Г. Рекламування товару.

**6. Якою може бути сертифікація?**

- A. Лише обов'язковою.
- B. Лише добровільною.
- B. Обов'язковою або добровільною.
- Г. Тимчасовою.

**7. Що таке ідентифікація товару?**

- A. Визначення його терміну придатності.
- B. Надання йому знижки.
- B. Встановлення його належності до певного виду, типу або марки.
- Г. Оцінка вартості.

**8. Яка з функцій ідентифікації товарів є ключовою для споживача?**

- A. Встановлення гарантійного терміну.
- B. Унеможливлення фальсифікації продукції.
- B. Рекламна підтримка.
- Г. Визначення місця продажу.

**9. Який документ підтверджує відповідність товару вимогам стандартів?**

- A. Товарний чек.
- B. Сертифікат відповідності.
- B. Декларація виробника.
- Г. Етикетка.

**10. Для чого здійснюється обов'язкова сертифікація?**

- A. Щоб покращити дизайн продукції.
- Б. Для збільшення ціни.
- В. Для захисту життя та здоров'я людей.
- Г. Для маркування продукції.

**11. Який європейський документ вплинув на українське законодавство у сфері сертифікації?**

- A. Закон про торгівлю ЄС.
- Б. Програма Erasmus+.
- В. Угода про асоціацію між Україною та ЄС.
- Г. Лісабонський договір.

**12. Досягнення реального результату, заради якого споживач звернувся за послугою – це:**

- A. Ефективність (результативність) послуги.
- Б. Якість послуги.
- С. Економічна доцільність послуги.
- Д. Корисність послуги.

**Питання для самоконтролю знань**

1. Які основні споживні властивості мають продовольчі товари?
2. Якими властивостями характеризуються складнотехнічні товари?
3. На які групи поділяються показники якості товарів?
4. Дайте визначення поняттю «якість».
5. Поясніть різницю між технічним регламентом та стандартом.
6. Що таке комплексний та простий показники якості товару?
7. Який механізм нормативного забезпечення якості товарів?
8. Чи для усіх товарів діє єдина нормативна база забезпечення якості?

**Рекомендовані джерела інформації**

1. ДСТУ 2925–94. Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення.
2. ДСТУ 3021–95. Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 3230–95. Управління якістю і забезпечення якості. Терміни і визначення.

4. *Ідентифікація та митні формальності при переміщенні товарів [текст]: навчальний посібник / За заг.ред О.В. Пахолюк та О.І. Передрій. – Луцьк: ЛНТУ, 2023. – 306 с.*

---

---

## **ТЕМА 5**

### **МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОКРЕМИХ ВИДІВ ТОРГОВЕЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

#### **Тестові питання для контролю знань до теми 5**

**1. Який вид перевірок суб'єктів господарювання в Україні, як правило, ґрунтується на ризик-орієнтованому підході та інформація про який має бути оприлюднена заздалегідь?**

- А. Позапланові перевірки.*
- Б. Тематичні перевірки.*
- В. Планові перевірки.*
- Г. Комплексні перевірки.*

**2. Яке адміністративне правопорушення в галузі торгівлі передбачає відповідальність за обважування, обмірювання або приховування товарів від покупців?**

- А. Порушення порядку заняття господарською діяльністю.*
- Б. Торгівля з рук у невстановлених місцях.*
- В. Порушення правил торгівлі та надання послуг працівниками торгівлі.*
- Г. Порушення правил торгівлі алкогольними напоями.*

**3. Який документ, окрім акта перевірки, складається уповноваженими особами у разі виявлення порушень і містить вимоги щодо їх усунення у встановлені строки?**

- А. Протокол про адміністративне правопорушення.*
- Б. Постанова про накладення адміністративного стягнення.*
- В. Припис (розпорядження) про усунення порушень.*
- Г. Акт прийняття-передачі.*

**4. Яке обмеження щодо перевірок суб'єктів господарювання діє в Україні в умовах воєнного стану?**

- А. Повна заборона на всі види перевірок.*
- Б. Дозволені лише планові перевірки, за винятком підакцизних товарів.*
- В. Діє мораторій на більшість перевірок, але є винятки для безпеки, здоров'я та державних інтересів.*
- Г. Усі перевірки проводяться в посиленому режимі без обмежень.*

**5. Що з наведеного НЕ є обов'язковою інформацією, яка має міститися у направленні на проведення перевірки?**

- А. Дата початку та закінчення перевірки.*
- Б. Перелік посадових осіб, які здійснюватимуть перевірку.*
- В. Рекомендації щодо покращення господарської діяльності суб'єкта.*
- Г. Найменування суб'єкта господарювання та його місцезнаходження.*

**6. Яке стягнення може бути застосоване до суб'єкта господарювання за систематичні або грубі порушення ліцензійних умов, особливо при торгівлі алкоголем чи тютюном неповнолітнім?**

- А. Штраф.*
- Б. Конфіскація .*
- В. Адміністративний арешт .*
- Г. Анулювання ліцензії.*

**7. Яка роль Державної податкової служби України (ДПС) в контексті контролю за продажем алкогольних напоїв та тютюнових виробів?**

- А. Контроль санітарних норм у торговельних точках.*
- Б. Видача ліцензій та контроль за сплатою акцизного податку.*
- В. Боротьба зі стихійною торгівлею.*
- Г. Сертифікація якості продукції.*

**8. Який документ складається на підставі протоколу про адміністративне правопорушення та є виконавчим документом?**

- А. Акт перевірки .*
- Б. Припис.*
- В. Постанова про накладення адміністративного стягнення.*

*Г.Направлення на перевірку.*

**9. До якого державного органу споживач має звертатися у першу чергу у разі виявлення продажу неякісних, небезпечних товарів або порушення правил обміну та повернення товарів?**

*А.Національна поліція України.*

*Б.Державна податкова служба України.*

*В.Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів.*

*Г.Суд.*

**10. Який документ, що складається за результатами перевірки, повинен містити детальний, об'єктивний та послідовний виклад виявлених порушень із зазначенням конкретних норм законодавства та посиланням на докази?**

*А.Протокол про адміністративне правопорушення.*

*Б.Акт перевірки.*

*В.Направлення на перевірку.*

*Г.Постанова про накладення адміністративного стягнення.*

**11. Який державний орган є основним у системі контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів в Україні?**

*А.Державна податкова служба України .*

*Б.Міністерство внутрішніх справ України .*

*В.Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів.*

*Г.Міністерство фінансів України.*

**12. Яка з перелічених підстав НЕ є типовою для проведення позапланової перевірки суб'єкта господарювання органом державного нагляду (контролю) у мирний час?**

*А. Звернення фізичної особи про порушення, що спричинило шкоду її правам.*

*Б. Виявлення недостовірності даних у поданій суб'єктом звітності.*

*В. Щорічний план перевірок, затверджений контрольним органом.*

Г. Неподання суб'єктом господарювання документів обов'язкової звітності за два звітні періоди підряд.

**13. Який документ є основним для фіксації результатів перевірки суб'єкта господарювання та виявлених порушень?**

А.Направлення на перевірку.

Б.Протокол про адміністративне правопорушення.

В.Постанова про накладення адміністративного стягнення.

Г.Акт перевірки.

**14. Яке адміністративне стягнення є найпоширенішим за адміністративні правопорушення в галузі торгівлі?**

А.Конфіскація предметів торгівлі .

Б.Адміністративний арешт .

В.Анулювання ліцензії .

Г.Штраф.

**15. Який основний доказ факту купівлі та її умов є найбільш важливим для споживача у разі виявлення порушення його прав?**

А.Фото- та відеофіксація порушення.

Б.Пояснення свідків.

В.Заява про адміністративне правопорушення.

Г.Касовий чек або інший розрахунковий документ.

**Питання для самоконтролю знань**

1. Назвіть основні категорії товарів, продаж яких підлягає особливому державному контролю. Поясніть причини такого посиленого контролю для кожної категорії.

2. Які адміністративні правопорушення можуть бути застосовані до суб'єктів господарювання за порушення правил торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами?

3. Охарактеризуйте особливості контролю за продажем ювелірних виробів. Які державні органи здійснюють цей контроль?

4. Які адміністративні стягнення передбачені за адміністративні правопорушення в галузі торгівлі згідно з Кодексом України про адміністративні правопорушення?

5. Поясніть, чому продаж транспортних засобів та їх номерних агрегатів підлягає особливому контролю. Які державні структури відповідальні за це?
6. Опишіть, яким чином змінилися правила проведення перевірок суб'єктів господарювання в умовах воєнного стану в Україні. Які винятки з мораторію діють?
7. Які заходи протидії адміністративним правопорушенням у галузі торгівлі можуть бути вжиті з боку суб'єктів господарювання?
8. Що може зробити споживач для захисту своїх прав у разі виявлення адміністративного правопорушення в галузі торгівлі? Назвіть кроки та можливі органи звернення.
9. Поясніть значення пробірного контролю та клеймування для продажу ювелірних виробів.
10. Яке значення має система фінансового моніторингу для контролю за обігом певних непродовольчих товарів (наприклад, ювелірних виробів)?

### **Рекомендовані джерела інформації**

1. Про затвердження Правил торговельного обслуговування : Постанова Кабінету міністрів України від 11.02.2025 р. №144. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/144-2025-%D0%BF#Text>.
  2. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами : Наказ Міністерства економіки України від 19/04/2007 р. №104. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07#Text>
  3. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами : Наказ Міністерства економіки України від 23/07/2003 р. №185. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0628-03#Text>
- 
-

## **РОЗДІЛ 6**

### **МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ЯКІСНІ ТА БЕЗПЕЧНІ ТОВАРИ**

#### **Тестові питання до теми 6**

**1. Який основний нормативно-правовий акт регулює захист прав споживачів в Україні?**

- A. Цивільний кодекс України.
- B. Господарський кодекс України.
- C. Закон України «Про захист прав споживачів».
- D. Податковий кодекс України.

**2. Яку з наведених вимог споживач НЕ МАЄ права пред'являти продавцю у разі придбання товару неналежної якості (якщо недолік НЕ є істотним)?**

- A. Пропорційного зменшення ціни.
- B. Безоплатного усунення недоліків товару.
- C. Розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми.
- D. Відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

**3. Який максимальний строк (у днях) встановлено для задоволення вимоги споживача щодо безоплатного усунення недоліків товару?**

- A. 7 днів.
- B. 10 днів.
- C. 14 днів.
- D. 30 днів.

**4. Протягом якого строку споживач має право пред'явити продавцю вимоги щодо недоліків товару, якщо на товар не встановлено гарантійний строк?**

- A. 6 місяців.
- B. 1 рік.
- C. 2 роки.
- D. 3 роки.

**5. Який документ є обов'язковим для оформлення факту заміни товару неналежної якості на новий?**

- A. Акт прийому-передачі товару.
- B. Новий розрахунковий документ (чек, товарний чек).
- C. Висновок експертизи.
- D. Довідка з сервісного центру.

**6. Який орган державної влади є основним контролюючим органом у сфері захисту прав споживачів в Україні?**

A. Міністерство фінансів України.

B. Антимонопольний комітет України.

C. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба).

D. Національна поліція України.

**7. У разі виявлення істотних недоліків у товарі, споживач має право вимагати розірвання договору та повернення грошової суми. Яка з наведених ознак НЕ є ознакою істотного недоліку?**

A. Недолік взагалі не може бути усунений.

B. Усунення недоліку потребує понад чотирнадцять календарних днів.

C. Недолік виявлено протягом перших 3 днів експлуатації.

D. Недолік робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

**8. Хто несе витрати на проведення експертизи товару неналежної якості, якщо недоліки виникли не з вини споживача?**

A. Споживач.

B. Продавець (виробник).

C. Контролюючий орган.

D. Суд.

**9. Чи звільняються споживачі від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав?**

Так, звільняються завжди.

Ні, сплачують на загальних підставах.

Звільняються лише у разі значної суми позову.

Звільняються за рішенням суду.

**10. Що має зробити споживач у першу чергу у випадку виявлення недоліків у придбаному товарі?**

A. Звернутися до суду.

B. Написати скаргу до Держпродспоживслужби.

C. Подати письмову заяву (претензію) продавцю (виробнику).

D. Опублікувати негативний відгук у соціальних мережах.

**11. Протягом якого терміну споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний, не рахуючи дня купівелі?**

- A. 7 днів.
- B. 10 днів.
- C. 14 днів.
- D. 30 днів.

**12. Яка з наведених умов є ОБОВ'ЯЗКОВОЮ для обміну товару належної якості?**

- A. Наявність акту сервісного центру про відсутність недоліків.
- B. Причина, що підтверджена експертним висновком.
- C. Збереження товарного вигляду та споживчих властивостей товару.
- D. Наявність підтвердження від виробника про можливість обміну.

**13. Який документ споживач ОБОВ'ЯЗКОВО має пред'явити продавцю для обміну товару належної якості?**

- A. Паспорт громадянина України.
- B. Гарантійний талон.
- C. Розрахунковий документ (чек, квитанція).
- D. Довідка з місця роботи.

**14. Що має зробити продавець, якщо на момент звернення споживача аналогічного товару для обміну належної якості немає у продажу?**

- A. Запропонувати споживачеві дочекатися надходження товару без альтернатив.
- B. Запропонувати споживачеві придбати будь-які інші товари з асортименту АБО розірвати договір та повернути кошти АБО здійснити обмін при надходженні.
- C. Повідомити споживачеві, що обмін неможливий через відсутність товару.
- D. Вимагати від споживача компенсацію за зберігання товару.

**15. Які з перелічених товарів належної якості, згідно з Постановою КМУ № 172, не підлягають обміну (поверненню)?**

- A. Куртка зимова.
- B. М'яка дитяча іграшка.
- C. Мобільний телефон.
- D. Книга.

### **Питання для самоконтролю знань**

1. Назвіть три основні вимоги, які споживач може пред'явити продавцю (виробнику) у разі виявлення недоліків у придбаному товарі, якщо ці недоліки НЕ є істотними.
  2. Чим відрізняється поняття «недолік товару» від «істотного недоліку товару»? Які додаткові права надаються споживачеві у випадку виявлення істотного недоліку?
  3. Який загальний термін встановлено для подання споживачем скарг щодо придбання товарів з недоліками? Чи змінюється цей термін, якщо на товар не встановлено гарантійний строк?
  4. Опишіть порядок документального оформлення заміни товару неналежної якості на новий. Який ключовий документ має отримати споживач після такої заміни?
  5. Поясніть, що таке фальсифікований товар згідно з українським законодавством. Які заходи здійснюються для вилучення таких товарів з обігу?
  6. Яка роль Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужби) у забезпеченні права споживача на якісний та безпечний товар? Назвіть хоча б два механізми контролю, які вона застосовує.
  7. Охарактеризуйте умови, за яких споживач має право обміняти непродуктивний товар належної якості. Які критерії повинні бути дотримані щодо самого товару?
  8. Протягом якого терміну споживач може скористатися правом на обмін товару належної якості, і з якого моменту починається відлік цього терміну?
- 
- 

### **ТЕМА 7**

### **МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ЯКІСНІ ТА БЕЗПЕЧНІ ПОСЛУГИ**

#### **Тестові питання до теми 7**

#### **1. Хто є стороною договору про надання туристичних послуг зі споживачем?**

- A. Туристичне агентство.
- B. Працівник туристичного агентства.
- C. Туристичний оператор.
- D. Державна служба туризму.

**2. Яке з наведених тверджень є правильним щодо відповідальності за неякісні туристичні послуги?**

- A. За якість послуг відповідає тур агент.
- B. Турагент і туристичний оператор відповідають на рівних.
- C. Відповідальність несе туристичний оператор.
- D. Споживач не може подавати претензії щодо тур послуг.

**3. У якому випадку споживач звільняється від сплати судового збору при подачі позову?**

- A. Якщо позов стосується послуг агентства.
- B. Якщо позов поданий з метою захисту прав споживача.
- C. Якщо позов містить інші позовні вимоги.
- D. Якщо він поданий до Держпродспоживслужби.

**4. Яка основна функція туристичного агента згідно з законом?**

- A. Формування туристичного продукту.
- B. Відповідальність за неякісне обслуговування.
- C. Представлення інтересів туристичного оператора та надання супутніх послуг.
- D. Укладання договору з туристом від свого імені.

**5. Яке з наведених прав має споживач житлово-комунальних послуг відповідно до Закону України «Про житлово-комунальні послуги»?**

- A. Безкоштовне надання будь-яких додаткових послуг.
- B. Встановлення тарифів на послуги самотійно.
- C. Неоплата комунальних послуг під час відпустки без підтвердження.
- D. Зменшення плати за послуги у разі їх неналежного надання.

**6. Які дії повинен виконати споживач у разі неналежної якості комунальних послуг?**

- A. Звернутися виключно до суду.
- B. Викликати представника виконавця для складання акта-претензії.
- C. Самостійно перерахувати плату.
- D. Написати скаргу до Кабінету Міністрів України.

**7. У якому випадку акт-претензія вважається дійсним без підпису представника виконавця?**

- A. Якщо його підписав один споживач.
- B. Якщо його підписали не менш як два споживачі.

- C. Якщо пройшло більше 10 днів.
- D. Якщо він був відправлений рекомендованим листом.

**8. Яке положення стосується судового захисту прав споживачів комунальних послуг?**

- A. Споживачі зобов'язані сплатити судовий збір.
- B. Суд не має повноважень розглядати спори у сфері ЖКГ.
- C. Споживачі звільняються від сплати судового збору за відповідними позовами.
- D. Споры вирішуються виключно органами місцевого самоврядування.

**9. Який критерій є базовим у формуванні першого враження про готель?**

- A. Доступність додаткових послуг.
- B. Чистота та санітарний стан.
- C. Вартість проживання.
- D. Місце розташування готелю.

**10. Що найперше очікує гість від персоналу готелю?**

- A. Надання знижки.
- B. Ввічливе і професійне обслуговування.
- C. Безкоштовний сніданок.
- D. Туристичні екскурсії.

**11. Яка характеристика стосується оцінки технічного оснащення номерів?**

- A. Наявність ресторану при готелі.
- B. Відповідність інтер'єру сучасному дизайну.
- C. Професійність адміністратора.
- D. Стан меблів, Wi-Fi, сантехніки.

**12. Чому безпека вважається критично важливою складовою якості готельних послуг?**

- A. Бо вона зменшує витрати готелю.
- B. Бо впливає на естетику приміщення.
- C. Бо забезпечує фізичну та емоційну захищеність гостя.
- D. Бо є ознакою відповідності зірковості.

**13. Який критерій впливає на суб'єктивне сприйняття готелю та атмосферу перебування?**

- A. Кількість співробітників.
- B. Розташування будівлі.

- C. Рівень доходу гостей.
- D. Естетика інтер'єру, запахи, освітлення.

**14. Пані Світлана замовила в перукарні стрижку та укладку. Після завершення послуги вона виявила, що стрижка виконана несиметрично, а укладка не тримається. На її претензії майстер відповів, що "у неї просто таке волосся". Яке основне право споживача було порушено в цій ситуації?**

- A. Право на вільний вибір послуги.
- B. Право на належну якість послуги.
- C. Право на безпеку послуги.
- D. Право на отримання повної інформації про послугу.

**15. Пан Андрій скористався послугою фарбування бороди в барбершопі. Через кілька годин після процедури у нього з'явилася сильна алергічна реакція на шкірі обличчя, що вимагала медичного втручання. До якого державного органу пан Андрій має звернутися в першу чергу, якщо барбершоп відмовляється визнавати свою відповідальність?**

- A. До місцевого відділку поліції.
- B. До закладу Міністерства охорони здоров'я України.
- C. До територіального органу Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужби).

### **Питання для самоконтролю знань**

1. У чому полягає відмінність між туристичним агентом та туристичним оператором?
2. Хто несе юридичну відповідальність за якість наданих туристичних послуг?
3. Які функції виконує туристичний агент у відносинах із туристом?
4. Чому позови щодо туристичних послуг не слід подавати до турагентів?
5. Як правильно споживачеві звернутися із претензією щодо туристичних послуг?
6. Які умови звільнення від сплати судового збору при позовах щодо туристичних послуг?
7. Які саме права має споживач житлово-комунальних послуг згідно із Законом України «Про житлово-комунальні послуги»?

8. Який порядок складання акта-претензії у разі ненадання або надання послуг неналежної якості?
9. У яких випадках акт-претензія вважається дійсним без підпису представника виконавця?
10. Як довго виконавець має розглядати акт-претензію після її подання?
11. Яку роль у захисті прав споживачів відіграють органи місцевого самоврядування?
12. У яких випадках споживач має право на відшкодування шкоди і які докази для цього потрібні?
13. Який порядок звернення до суду у разі порушення прав споживача у сфері ЖКГ?
14. Чи зобов'язаний споживач сплачувати судовий збір при подачі позову щодо порушення його прав при отриманні неякісної послуги?

#### **Рекомендовані джерела інформації**

1. Про туризм : Закон України, документ №324/95-ВР, редакція від 15.11.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
2. Про житлово-комунальні послуги : Закон України, документ № 2189-VIII ВР, редакція від 09.07.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>
3. Управління якістю туристичних та готельно-ресторанних послуг : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Туризм» спеціальності 242 Туризм і рекреація галузі знань 24 Сфера обслуговування денної та заочної форм навчання / уклад. Л.Ю. Матвійчук. – Луцьк, ЛНТУ. 2024.

---

---

## **ТЕМА 8**

### **РЕАЛІЗАЦІЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ІНФОРМОВАНІСТЬ ТА ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК**

#### **Тестові питання до теми 8**

**1.Щодо харчових продуктів, які лише упаковані або розфасовані в Україні, необхідно вказувати:**

- A. Лише інформацію щодо місця походження для харчових продуктів.
- B. Лише інформацію про імпортера та пакувальника.
- C. Лише інформацію про виробника.

D. Інформацію про імпортера, пакувальника, місце походження продукту.

**2. На маркуванні товару позначення нормативного документа, вимогам якого має відповідати товар, є:**

A. Обов'язковим.

B. Необов'язковим.

C. Є обов'язковим в окремих випадках.

D. Зазначається за бажанням виробника.

**3. На маркуванні харчових продуктів вказується:**

A. Найменування та місцезнаходження і номер телефону виробника, фактична адреса потужностей (об'єкта) виробництва.

B. Найменування та місцезнаходження і номер телефону виробника.

C. Лише фактична адреса потужностей (об'єкта) виробництва та номер гарячої лінії виробника.

D. Найменування та місцезнаходження виробника.

**4. Обов'язкова інформація про поживну цінність харчових продуктів має включати інформацію про:**

A. Енергетичну цінність, вміст жирів та солі.

B. Енергетичну цінність, вміст жирів, насичених жирів, вуглеводів, цукрів, білків та солі.

C. Енергетичну цінність, вміст цукрів, білків та солі, вміст вітамінів.

**5. Назва харчового продукту повинна містити інформацією про фізичний стан продукту або спеціальну обробку, якій піддавався харчовий продукт (порошкоподібний, продукт сублимаційної сушки, швидко заморожений, концентрований, копчений тощо):**

A. В усіх випадках, коли відсутність такої інформації може вводити споживача в оману.

B. За бажанням виробника.

C. Лише у випадках експортування харчового продукту.

**6. Висота малих літер без виносних елементів у тексті, яким надається обов'язкова інформація про харчовий продукт, повинна:**

A. Дорівнювати або перевищувати 1,2 міліметра.

B. Дорівнювати або перевищувати 1,5 міліметра.

- C. Дорівнювати або перевищувати 1,7 міліметра.
- D. Вибирається на розсуд виробника.

**7. Інформація про харчові продукти не повинна приписувати будь-яким харчовим продуктам властивостей, що сприяють запобіганню чи лікуванню захворювань, або посилатися на такі властивості:**

A. Для будь-яких продуктів.

B. Для продуктів крім природних мінеральних вод та харчових продуктів для спеціальних медичних цілей.

C. Для продуктів крім харчових продуктів для спеціальних медичних цілей.

**8. Розмірні характеристик продукту вказуються у :**

A. Системі SI.

B. СГС.

C. МКС.

**9. Маркування харчових продуктів, призначених для експорту:**

D. Здійснюється відповідно до вимог українського законодавства.

E. Здійснюється відповідно до вимог країни, в яку експортуються.

F. Здійснюється згідно з умовами відповідної експортної угоди.

**10. Перелік інгредієнтів має включати всі інгредієнти харчового продукту в порядку:**

A. Зменшення їх маси станом на момент їх використання у процесі виробництва харчового продукту.

B. Збільшення їх маси станом на момент їх використання у процесі виробництва харчового продукту.

C. Зменшення їх маси у готовому харчовому продукті.

D. Збільшення їх маси у готовому харчовому продукті.

## **ТЕМА 9**

### **ПРОЦЕДУРА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ ПРИДБАННЯ НЕЯКІСНИХ АБО НЕБЕЗПЕЧНИХ ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГ**

#### **Тестові питання до теми 9**

**1. Який з наведених типів звернень громадян є вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) або рішеннями суб'єктів господарювання?**

- A. Пропозиція (зауваження).
- B. Заява (клопотання).
- C. Скарга .
- D. Електронна петиція

**2.Згідно з законодавством України, до кого споживач має звернутися в першу чергу у разі виявлення порушення своїх прав?**

- A. До Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів.
- B. До суду.
- C. До суб'єкта господарювання (продавця, виробника, виконавця послуг), з яким укладено договір.
- D. До громадської організації захисту прав споживачів.

**3.Протягом якого максимального загального строку розглядаються звернення громадян, якщо вирішити порушені питання у місячний строк неможливо?**

- A. Не більше 15 днів.
- B. Не більше 30 днів.
- C. Не більше 45 днів.
- D. Не більше 60 днів.

**4. Які відомості є обов'язковими для зазначення у скарзі споживача, що подається суб'єкту господарювання?**

- A. Лише прізвище, ім'я, по батькові та підпис споживача.
- B. Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактні дані, дата подання, підпис, обставини спору, вимоги та їх обґрунтування.
- C. Лише обставини споживчого спору та вимоги.
- D. Прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи та посада.

**5. Який документ складається споживачем у разі перерви в наданні житлово-комунальних послуг, їх ненадання або надання не в повному обсязі, і є підставою для перерахунку суми оплати?**

- A. Акт прийому-передачі.
- B. Акт-претензія.
- C. Договір про надання послуг.
- D. Квитанція про оплату.

**6. Який державний орган є центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері захисту прав споживачів в Україні?**

- A. Міністерство юстиції України.
- B. Міністерство економіки України.
- C. Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба).
- D. Національна поліція України

**7. Який новий інструмент для врегулювання споживчих спорів запроваджується Законом України №3153-IX?**

- A. Єдиний реєстр судових рішень .
- B. Портал е-покупець.
- C. Національна система медіації.
- D. Гаряча лінія Кабінету Міністрів.

**8. Яка максимальна сума продукції, придбаної споживачем, справи щодо якої розглядатимуть органи позасудового врегулювання спорів згідно з новим Законом України «Про захист прав споживачів» №3153-IX?**

- A. Не більше 10 тисяч гривень.
- B. Не більше 25 тисяч гривень.
- C. Не більше 50 тисяч гривень.
- D. Без обмежень по сумі.

**9. Чи звільняються споживачі від сплати судового збору у справах, пов'язаних з порушенням їхніх прав?**

- A. Ні, споживачі сплачують судовий збір на загальних підставах.
- B. Так, звільняються лише у суді першої інстанції.
- C. Так, звільняються в усіх судових інстанціях.
- D. Звільняються лише за рішенням суду.

**10. У якому випадку, згідно з лекцією, тягар доказування того, що недоліки товару виникли після його передачі, переходить на покупця?**

- A. Якщо продавець надав гарантії щодо якості товару.
- B. Якщо недоліки товару є неочевидними.
- C. Якщо покупець мав реальну можливість оглянути товар і виявити очевидні недоліки до його отримання, але не зробив цього.
- D. Якщо товар був придбаний онлайн.

**11. Який строк розгляду звернень громадян, що не потребують додаткового вивчення?**

- A. негайно, але не пізніше 5 днів.
- B. негайно, але не пізніше 15 днів.
- C. негайно, але не пізніше 30 днів.
- D. негайно, але не пізніше 45 днів.

**12. Яка з наведених форм звернень вважається анонімною і не підлягає розгляду?**

- A. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором.
- B. Електронне звернення без кваліфікованого електронного підпису.
- C. Усне звернення, записане посадовою особою.
- D. Колективне звернення, подане групою осіб.

**13. Які права споживачів, згідно з лекцією, можуть бути відновлені судом одночасно з відшкодуванням майнової шкоди?**

- A. Лише право на заміну товару.
- B. Лише право на безоплатне усунення недоліків.
- C. Право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди.
- D. Право на пропорційне зменшення ціни.

**14. Який строк зберігання бази даних звернень/скарг/претензій споживачів на підприємствах?**

- A. 1 рік.
- B. 3 роки.
- C. 5 років.
- D. 10 років.

**15. Яка з наведених громадських організацій відіграє важливу роль у захисті прав споживачів?**

- A. Червоний Хрест України.
- B. Центр громадянського представництва "Життя".
- C. Лікарі без кордонів.
- D. Всеукраїнська асоціація фермерів.

### **Питання для самоконтролю знань**

1. опишіть, як різноманітні форми комунікації (усні, письмові, електронні) сприяють забезпеченню можливості споживачів бути почутими, та які переваги надає диверсифікація цих каналів у системі захисту прав споживачів.
2. Поясніть, чому первинне звернення споживача до суб'єкта господарювання є обов'язковим етапом у процесі захисту прав, і які наслідки може мати недотримання цієї вимоги для подальшого врегулювання спору.
3. Які обов'язкові відомості повинна містити письмова скарга споживача для її належного розгляду, та яку роль відіграють додані до скарги підтверджуючі документи?
4. Детально опишіть технологію роботи з претензіями та скаргами всередині суб'єкта господарювання або державного органу, починаючи від реєстрації та закінчуючи підготовкою відповіді.
5. Розкрийте поняття "акт-претензія" у контексті житлово-комунальних послуг: для чого він призначений, які відомості має містити, та яка процедура його складання та реєстрації?
6. Яку роль відіграють "гарячі" телефонні лінії та кол-центри у системі зворотного зв'язку із споживачами?
7. Порівняйте та протиставте судовий та позасудовий порядки розгляду претензій споживачів..
8. Які процесуальні особливості судового захисту прав споживачів в Україні, зокрема, щодо сплати судового збору та розподілу обов'язку доказування? Як змінилися підходи до відшкодування моральної шкоди у судовій практиці?
9. Як запровадження Порталу е-покупець та розвиток механізмів позасудового врегулювання спорів впливають на загальну "технологію" захисту прав споживачів в Україні, та які перспективи це відкриває для споживачів?

## **СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ**

### ***Ситуаційне завдання до теми «Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів торговельної діяльності. Обмін товару належної якості»***

Опис ситуації: пані Ірина, юрист за фахом, придбала вечірню сукню в одному з магазинів жіночого одягу у торговому центрі Луцька. Покупка відбулася 15 червня 2025 року. Сукня була придбана для корпоративного заходу, який мав відбутися за кілька днів. У магазині сукня здалася їй ідеальною – фасон, матеріал, колір. Вартість сукні становила 4500 грн. При покупці пані Ірина отримала фіскальний чек, що підтверджує факт оплати. Наступного дня, 16 червня, пані Ірина вирішила вдома приміряти сукню ще раз з аксесуарами та взуттям, які планувала одягнути на захід. Виявилось, що колір сукні не гармоніє з її кольором шкіри при денному освітленні, а також фасон виявився не таким вдалим, як здавалося в магазині, і не підходить до її типу фігури, створюючи візуальний дискомфорт. Сукня не була ношеною, зберегла свій товарний вигляд, всі ярлики та бірки залишилися на місці, оригінальна упаковка також ціла.

19 червня 2025 року, тобто на п'ятий день після покупки, пані Ірина вирішила повернути сукню до магазину. Вона звернулася до продавця-консультанта, пояснивши, що сукня їй не підійшла за кольором та фасоном. Продавець, вислухавши її, категорично відмовив у поверненні, посилаючись на внутрішні правила магазину, згідно з якими «товари, що були придбані, не підлягають поверненню, якщо вони не мають дефектів». Продавець також зазначив, що «примірка в магазині є достатньою для прийняття рішення про покупку».

Пані Ірина, знаючи свої права, була обурена такою відмовою, але хотіла мати чіткий план дій.

Завдання: запропонуйте пані Ірині покроковий механізм захисту її прав як споживача, обґрунтувавши кожен крок нормами Закону України «Про захист прав споживачів» та Постановою Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів».

Механізм вирішення ситуації: ситуація з пані Іриною є класичним прикладом порушення права споживача на

обмін/повернення товару належної якості, який з певних причин не підійшов, навіть якщо він не має дефектів. Продавець у даному випадку діє неправомірно.

*Крок 1: обґрунтування права споживача на повернення.*

Пані Ірина має чітко розуміти свої права, щоб ефективно їх відстоювати. Згідно зі статтею 9 Закону України «Про захист прав споживачів»: право на обмін/повернення: споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний, якщо товар не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

Умови обміну/повернення: обмін або повернення можливе протягом чотирнадцяти днів (не рахуючи дня покупки), якщо довший строк не оголошений продавцем.

Обов'язкові умови: товар повинен відповідати таким критеріям:

- ✓ не був у вжитку»
- ✓ збережено його товарний вигляд;
- ✓ цілісність упаковки (якщо вона була);
- ✓ збережено споживчі властивості;
- ✓ збережено пломби та ярлики;
- ✓ наявність розрахункового документа (фіскального чека),

що підтверджує факт купівлі.

У даній ситуації пані Ірина звернулася на п'ятий день після покупки (19 червня - день звернення, 15 червня - день покупки), що укладається в 14-денний строк. Сукня не була у вжитку, зберегла товарний вигляд, ярлики та бірки. Причина повернення – не підійшла за кольором і фасоном, що прямо передбачено Законом. Наявність фіскального чека є ключовим доказом покупки.

Посилання продавця на «внутрішні правила магазину» є неправомірним, оскільки вони не можуть суперечити чинному законодавству України.

*Крок 2: письмова вимога (претензія) до продавця.*

Після усної відмови, наступним кроком є подання письмової вимоги (претензії). Це є офіційним документом, який фіксує звернення і є доказом у подальших діях.

Зміст претензії:

✓ найменування суб'єкта господарювання (магазину), його юридична адреса (можна знайти на чеку або в "Куточку споживача");

✓ заявник: П.І.Б. пані Ірини, її адреса та контактний телефон;

✓ виклад суті проблеми: детально описати обставини покупки (дата, назва товару, вартість), зазначити, що товар не підійшов за кольором та фасоном, і що він не був у вжитку, збережено товарний вигляд, ярлики, чек;

✓ посилання на законодавство: обов'язково послатися на статтю 9 Закону України «Про захист прав споживачів» та, за можливості, на Перелік непродовольчих товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню), затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. №172. Важливо зазначити, що одяг (сукня) не входить до цього переліку, отже, підлягає обміну/поверненню;

✓ вимога: важливо чітко сформулювати вимогу про повернення коштів за товар у повному обсязі, оскільки аналогічного товару, який би задовольнив споживача, немає або вона його не бажає. Згідно з ч. 2 ст. 9 Закону, якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахунком вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або обміняти товар на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. В даному випадку, оскільки товар просто не підійшов, розірвання договору та повернення коштів є найбільш доречною вимогою. Зазначити, що кошти мають бути повернуті у строк не пізніше семи днів з моменту отримання продавцем претензії, а в разі потреби проведення експертизи – протягом чотирнадцяти днів (ч. 7 ст. 8 Закону, застосовується аналогія);

✓ дата та підпис: дата складання претензії та особистий підпис пані Ірини;

✓ додатки до претензії: копія фіскального чека.

Скласти претензію у двох примірниках. Один примірник вручити адміністратору або керівнику магазину. На другому примірнику, який залишиться у пані Ірини, вимагати поставити відмітку про отримання: дата, вхідний номер (якщо є), підпис

відповідальної особи (з розшифровкою) та печатку магазину (якщо є). Це є доказом офіційного звернення.

Якщо магазин відмовляється приймати претензію особисто, або для додаткової фіксації, претензію можна надіслати рекомендованим листом з повідомленням про вручення та описом вкладення на юридичну адресу магазину (інформацію можна знайти в «Куточку споживача» або на чеку).

*Крок 3: звернення до Держпродспоживслужби.*

Якщо магазин відмовляється задовольнити вимоги пані Ірини після отримання письмової претензії (наприклад, протягом 7 днів не повернув кошти або надав письмову відмову), наступним кроком є звернення до територіального органу Держпродспоживслужби у Волинській області (місто Луцьк).

Зміст сарги:

- ✓ зазначити повні дані пані Ірини та магазину;
- ✓ детально описати ситуацію: дата покупки, назва товару, вартість, обставини відмови у поверненні. Обов'язково вказати, що була здійснена спроба досудового врегулювання (подана претензія), і магазин її проігнорував або відмовив. Послатися на порушені статті Закону України «Про захист прав споживачів» (ст. 9) та відсутність товару у Переліку №172;

- ✓ вимога до Держпродспоживслужби: провести позапланову перевірку магазину, вжити заходів щодо захисту прав споживача, зобов'язати магазин повернути кошти;

- ✓ додатки до скарги: копія фіскального чека; копія письмової претензії до магазину з відміткою про отримання або поштовим повідомленням про вручення.

Подати скаргу можна особисто доканцелярії територіального управління Держпродспоживслужби або поштою рекомендованим листом з повідомленням про вручення; електронно через офіційний сайт Держпродспоживслужби (як правило, є розділ для звернень громадян).

Держпродспоживслужба розгляне звернення пані Ірини та, у разі підтвердження порушень, здійснить позапланову перевірку магазину. За результатами перевірки до магазину можуть бути застосовані штрафні санкції та видано припис про усунення порушень, включаючи повернення коштів споживачу.

*Крок 4: судовий захист.*

Якщо всі попередні кроки не принесли бажаного результату (магазин продовжує відмовляти у поверненні коштів навіть після втручання Держпродспоживслужби), пані Ірина має право звернутися до суду з позовною заявою.

Позовна заява містить: детальний опис всіх обставин справи, посилаючись на законодавство; вимоги: розірвання договору купівлі-продажу, стягнення вартості сукні, а також, за бажанням, відшкодування моральної шкоди (хоча довести її при поверненні товару належної якості може бути складніше, ніж у випадку з пошкодженням здоров'я).

Важливо також включити вимогу про відшкодування всіх судових витрат. До позовної заяви обов'язково додати всі зібрані документи: чек, копію претензії до магазину, відповіді (або їх відсутність) від магазину, відповідь від Держпродспоживслужби, тощо.

На цьому етапі настійно рекомендується звернутися за професійною юридичною допомогою, оскільки судовий процес вимагає знання процесуального права.

Пані Ірина має всі законні підстави для повернення сукні та отримання коштів. Важливо діяти послідовно, документувати кожен крок та посилатися на відповідні норми законодавства. Незважаючи на відмову продавця, закон повністю на боці споживача в даній ситуації. Це завдання ілюструє, що навіть при купівлі товару належної якості споживач має сильні права, які можуть бути ефективно захищені.

### ***Ситуаційне завдання до теми «Механізм захисту прав споживачів на якісні та безпечні послуги»***

Опис ситуації: пані Олена, менеджерка середньої ланки, вирішила оновити свій образ перед важливою конференцією. Вона звернулася до відомого в місті салону краси «Естетика», який позиціонував себе як заклад преміум-класу. Бажанням клієнтки була зміна кольору волосся з русявого на «холодний попелястий блонд», що було чітко обговорено з майстром-колористом перед початком процедури. Майстер запевнив, що використовує лише високоякісні, безпечні барвники та гарантує бажаний результат. Процедура фарбування тривала близько трьох годин. Однак, після змивання фарби, пані Олена помітила, що її волосся набуло яскраво-жовтого, майже лимонного

відтінку, що зовсім не відповідало бажаному холодному попелястому кольору. Крім того, волосся стало сухим, ламким і почало випадати більше, ніж зазвичай, особливо під час розчісування. На шкірі голови відчувався легкий дискомфорт. Пані Олена негайно висловила свої претензії майстру, який почав виправдовуватися, посилаючись на «особливості пігменту» її волосся та «непередбачувану реакцію». Адміністратор салону запропонувала «записатися на наступний тиждень, щоб спробувати виправити ситуацію», але відмовилася компенсувати вартість послуги або негайно усунути проблему, заявивши, що «це стандартна процедура». У салоні пані Олена оплатила послугу готівкою, проте касовий чек їй не видали, посилаючись на «тимчасові технічні неполадки» з касовим апаратом. Через два дні стан волосся пані Олени погіршився, а шкіра голови почала свербіти. Вона вимушена була звернутися до іншого перукаря, який констатував значне пошкодження структури волосся, що, ймовірно, було спричинене неправильно підібраним окисником або надмірним часом витримки фарби. Виправлення ситуації потребуватиме довготривалого та дорогого лікування, а також повторного фарбування в іншому салоні.

*Завдання:* запропонуйте пані Олені покроковий механізм вирішення цієї ситуації, ґрунтуючись на нормах Закону України «Про захист прав споживачів».

Ситуація з пані Оленою є типовим випадком порушення прав споживача на якісну та безпечну послугу. Механізм її вирішення має бути послідовним та юридично обґрунтованим.

*Крок 1: документування факту порушення та збір доказів.*

Перш ніж розпочати будь-які дії щодо захисту своїх прав, пані Олені необхідно максимально задокументувати наслідки неякісної послуги:

✓ фото- та відеофіксація: необхідно зобити чіткі фотографії та/або відеозапис волосся одразу після фарбування (яскраво-жовтий відтінок), а також поточний стан (сухість, ламкість, випадіння, посічені кінчики). Важливо, щоб на фотографіях було видно дату»;

✓ звернення до лікаря/іншого майстра: оскільки є погіршення стану волосся та дискомфорт шкіри голови, бажано звернутися до дерматолога або кваліфікованого трихолога (фахівця з лікування волосся), а також до іншого незалежного

майстра-перукаря. Отримати від них письмовий висновок або консультацію щодо стану волосся та можливих причин пошкодження. Цей висновок стане важливим доказом»;

✓ свідчення: якщо пані Олена була в салоні не одна, або якщо хтось із близьких може підтвердити зміну кольору та стан волосся, їхні свідчення можуть бути корисними»;

✓ оцінка збитків: зберегти всі чеки та квитанції за консультації лікаря, придбання лікувальних засобів для волосся, а також вартість майбутнього фарбування та процедур відновлення. Це необхідно для обґрунтування вимоги про відшкодування збитків.

*Крок 2: офіційна претензія до салону краси «Естетика».*

Навіть якщо салон відмовився йти назустріч усно, пані Олені необхідно подати письмову претензію. Це обов'язковий етап, що дає салону шанс врегулювати конфлікт добровільно і слугує доказом спроби досудового вирішення спору.

У претензії слід чітко вказати:

✓ П.І.Б. та адресу пані Олени;

✓ назву та юридичну адресу салону «Естетика»;

✓ дату надання послуги та її вартість (незважаючи на відсутність чека, факт оплати може бути підтверджений показаннями пані Олени та відсутністю спростування з боку салону);

✓ детальний опис суті порушення: бажаний колір («холодний попелястий блонд»), отриманий результат («яскраво-жовтий, лимонний відтінок»), погіршення стану волосся (сухість, ламкість, випадіння, свербіж шкіри голови), діагноз/висновок іншого майстра/лікаря;

✓ посилання на порушені права споживача згідно із Законом України «Про захист прав споживачів» (зокрема, ст. 4 – право на належну якість, ст. 6 – право на безпеку, ст. 8 – права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості);

✓ вимоги пані Олени:

– безоплатне усунення недоліків (наприклад, перефарбування за рахунок салону іншим майстром, якому пані Олена довіряє, або в іншому салоні);

– відшкодування матеріальних збитків (вартість послуги, витрати на лікування/відновлення волосся, повторне фарбування);

– відшкодування моральної шкоди (завданих переживань, незручностей, погіршення зовнішнього вигляду перед важливою подією).

Претензію слід скласти у двох примірниках. Один примірник вручити адміністрації салону або відправити рекомендованим листом з повідомленням про вручення та описом вкладення на юридичну адресу салону. На другому примірнику, який залишиться у пані Олені, необхідно отримати відмітку про отримання (дата, підпис відповідальної особи, посада). Це буде доказом дотримання досудового порядку.

*Крок 3: звернення до Держпродспоживслужби.*

Якщо салон «Естетика» не відповість на претензію протягом розумного терміну (зазвичай 10-14 днів, якщо інше не зазначено в претензії) або відмовиться задовольнити вимоги, пані Олена має звернутися до територіального органу Держпродспоживслужби.

Заява до Держпродспоживслужби має містити:

- ✓ інформацію про заявника (П.І.Б., адреса, контактні дані).
- ✓ інформацію про салон «Естетика»;
- ✓ детальний опис ситуації (аналогічно претензії);
- ✓ послідовність дій, які були вчинені пані Оленою для врегулювання конфлікту (звернення до салону, копія претензії та докази її відправки/отримання);
- ✓ вимоги до Держпродспоживслужби (провести перевірку салону, вжити заходів щодо захисту прав споживача);
- ✓ додатки: До заяви обов'язково додати всі зібрані докази: фото, відео, висновки лікарів/майстрів, копію претензії до салону з відміткою про отримання/поштове повідомлення.

Заява може бути подана особисто, надіслана рекомендованим листом або через електронну форму на сайті територіального управління Держпродспоживслужби.

Держпродспоживслужба розгляне звернення, може призначити позапланову перевірку салону «Естетика» і за результатами розгляду надасть відповідь пані Олені та, за наявності порушень, видасть припис салону щодо їх усунення та/або застосує штрафні санкції.

*Крок 4: судовий захист.*

Якщо Держпродспоживслужба не зможе повністю вирішити проблему (наприклад, салон відмовиться виконувати припис або

розмір збитків є значним і потребує судового стягнення), пані Олена має право звернутися до суду з позовною заявою. У позовній заяві слід детально викласти всі обставини справи, посилаючись на зібрані докази та законодавство. Вимоги мають включати відшкодування матеріальних збитків (вартість послуги, витрати на лікування, відновлення, повторне фарбування) та моральної шкоди.

До позовної заяви долучаються всі наявні докази, включаючи висновки експертів (якщо такі будуть потрібні для суду), відповіді з Держпродспоживслужби, копії претензій тощо.

На цьому етапі бажано звернутися за допомогою до кваліфікованого юриста, який спеціалізується на захисті прав споживачів, оскільки судовий процес вимагає глибоких знань законодавства та процесуальних норм.

### ***Ситуаційне завдання до теми «Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотний зв'язок»***

Опис ситуації: пані Оксана, що проживає в Луцьку дбає про здоров'я своєї родини. Вона завжди ретельно вивчає склад продуктів харчування перед покупкою, оскільки її молодша донька має непереносимість глютену та деяких штучних добавок (Е-добавок). 18 червня 2025 року пані Оксана у супермаркеті «Смачна Країна» придбала хліб «Дарницький» виробництва ПП «Добрий Хліб». На етикетці хліба було чітко зазначено «безглютеновий» та «без додавання консервантів та штучних барвників». Також на упаковці було вказано, що хліб виготовлений з житнього борошна, води, солі та дріжджів. Вартість хліба була вищою, ніж у звичайного, через заявлені властивості. Касовий чек про покупку був виданий. Того ж вечора, після вживання цього хліба, у доньки пані Оксани почалося загострення симптомів непереносимості глютену та алергічна реакція. Пані Оксана негайно звернулася до сімейного лікаря. Лікар, оглянувши дитину та проаналізувавши її стан, припустив, що реакція могла бути спричинена наявністю глютену або інших небажаних компонентів у вжитому продукті.

Наступного дня, 19 червня 2025 року, пані Оксана вирішила уважніше вивчити упаковку хліба. Вона помітила, що, попри великий напис «безглютеновий» на лицьовій стороні, дрібним шрифтом на зворотному боці етикетки було зазначено «може

містити сліди глютену», а також у повний перелік інгредієнтів входили емульгатори та стабілізатори (Е-добавки), які не були згадані в основному описі «без додавання консервантів та штучних барвників». Крім того, не було жодного спеціального маркування, що підтверджувало б відсутність глютену, як, наприклад, перекреслений колосок – міжнародний символ безглютенових продуктів. Пані Оксана розуміє, що магазин продав їй товар, маркування якого ввело її в оману, і це призвело до шкоди здоров'ю її дитини. Вона прагне притягнути винних до відповідальності та запобігти подібним випадкам у майбутньому.

Завдання: запропонуйте пані Оксані покроковий механізм захисту її прав, ґрунтуючись на нормах Закону України «Про захист прав споживачів» та інших відповідних нормативно-правових актах.

Механізм вирішення ситуації: ситуація з пані Оксаною є серйозним порушенням права споживача на інформацію, що призвело до шкоди здоров'ю. Це підпадає під сферу дії Закону України «Про захист прав споживачів», а також Закону України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів».

*Крок 1: негайне документування факту порушення та збір доказів.*

Для успішного захисту прав необхідно мати максимально повну доказову базу:

✓ збереження товару: зберегти залишок хліба та його оригінальну упаковку з усіма маркуваннями, це є ключовим речовим доказом;

✓ медична документація: обов'язково отримати офіційний медичний висновок від лікаря щодо стану здоров'я дитини, діагнозу (загострення непереносимості глютену, алергічна реакція) та його ймовірного зв'язку із вживанням хліба. Зберігати всі призначення, чеки за ліки та медичні послуги;

✓ фото- та відеофіксація маркування: зробити чіткі фотографії та/або відеозапис упаковки хліба, особливо акцентуючи увагу на великому написі «безглютеновий» та «без консервантів» на лицьовій стороні, дрібному шрифті «може містити сліди глютену» та переліку Е-добавок на звороті, відсутності спеціального символу «без глютену» (перекреслений колосок);

✓ фіскальний чек: зберегти касовий чек, що підтверджує факт покупки хліба саме в супермаркеті «Смачна Країна» 18 червня 2025 року.

*Крок 2: письмова претензія до продавця (супермаркету «Смачна Країна»).*

Першим офіційним кроком є подання письмової претензії до керівництва супермаркету. Це дає магазину можливість вирішити конфлікт добровільно та є доказом досудового врегулювання.

У претензії чітко вказати:

✓ П.І.Б. та адресу пані Оксани, контактні дані;  
✓ назву та юридичну адресу супермаркету «Смачна Країна»;

✓ дату та час покупки хліба, його назву та вартість;  
✓ детальний опис порушення: зазначити, що хліб був придбаний як «безглютенний» та «без добавок», але насправді містив суперечливу інформацію на етикетці та викликав шкоду здоров'ю дитини;

✓ посилання на порушені права згідно з Законом України «Про захист прав споживачів»:

– Стаття 4: Право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію;

– Стаття 6: Право на безпеку продукції (оскільки невідповідна інформація призвела до ризику для здоров'я);

– Стаття 15: Право споживача на інформацію про продукцію (деталізує вимоги до інформації, зокрема про склад, умови використання, наявність шкідливих речовин);

– Стаття 21: Відшкодування шкоди, завданої небезпечною продукцією (хоча продукт не був "небезпечним" у прямому сенсі, неправдиве маркування зробило його небезпечним для дитини з особливими потребами);

– Посилання на Закон України "Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів", який встановлює жорсткі вимоги до достовірності маркування харчових продуктів, зокрема щодо алергенів;

✓ вимоги пані Оксани: відшкодування матеріальних збитків (вартість хліба, витрати на медичні послуги, ліки); відшкодування моральної шкоди (переживання, стрес, пов'язані з погіршенням здоров'я дитини); вилучення з продажу

немаркованого належним чином товару та проведення службового розслідування;

✓ додатки: до претензії додати копії всіх зібраних доказів (чек, фото упаковки, медичний висновок).

Претензія складається у двох примірниках. Один треба вручити адміністрації супермаркету, на другому отримати відмітку про отримання (дата, підпис, печатка). Якщо відмовляються приймати, надіслати рекомендованим листом з повідомленням про вручення та описом вкладення на юридичну адресу супермаркету.

*Крок 3: звернення до Держпродспоживслужби.*

Якщо супермаркет не відреагував на претензію протягом розумного терміну (зазвичай 10-14 днів) або відмовився задовольнити вимоги, пані Оксана має звернутися до територіального органу Держпродспоживслужби у Волинській області. Це головний орган, що контролює дотримання законодавства про захист прав споживачів та вимог до безпечності харчових продуктів. Аналогічно претензії, зазначити всі дані заявника та суб'єкта господарювання. Детально описати ситуацію, включаючи факт подання претензії до супермаркету та його бездіяльність/відмову. Чітко вказати, які норми законодавства, на думку пані Оксани, були порушені (недостовірна інформація, небезпека для здоров'я).

Вимоги до Держпродспоживслужби: провести позапланову перевірку супермаркету та виробника (ПП «Добрий Хліб»), зобов'язати їх усунути порушення, притягнути винних до відповідальності, сприяти відшкодуванню шкоди.

Долучити копії всіх зібраних доказів (чек, фото, медичний висновок, копія претензії до супермаркету з відміткою про отримання/поштовим підтвердженням).

Заява подається особисто в канцелярію, надіслати рекомендованим листом або через електронну форму на сайті територіального управління Держпродспоживслужби.

Держпродспоживслужба проведе перевірку як супермаркету, так і виробника хліба. У разі виявлення порушень, до них будуть застосовані адміністративні штрафи, видано приписи про усунення порушень, а також Держпродспоживслужба може сприяти досудовому врегулюванню питання щодо відшкодування збитків.

#### *Крок 4: звернення до суду.*

Якщо після всіх попередніх кроків питання щодо відшкодування шкоди не було вирішено, або якщо завдана шкода є значною і потребує судового розгляду, пані Оксана має право звернутися до суду з позовною заявою. Включити вимоги про відшкодування матеріальних збитків (вартість хліба, витрати на лікування, ліки, транспортні витрати, пов'язані з візитами до лікаря) та моральної шкоди. Моральна шкода в даному випадку є цілком обґрунтованою, оскільки порушення прав призвело до страждань дитини та переживань батьків. При обґрунтуванні моральної шкоди посилятися на факт порушення прав дитини, необхідність звернення до лікаря, переживання, пов'язані з її станом.

До позовної заяви додати всі зібрані докази: чек, упаковку, фото, медичний висновок (дуже важливий!), копії претензій та відповідей від супермаркету/Держпродспоживслужби. За потреби, суд може призначити судову експертизу продукту.

На цьому етапі настійно рекомендується звернутися до адвоката, який спеціалізується на справах із захисту прав споживачів та медичного права, щоб належним чином представити інтереси в суді.

#### ***Ситуаційне завдання до теми «Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів торговельної діяльності. Обмін товару належної якості»***

Опис ситуації: 20 червня 2025 року, о 15:00, пані Олена, бібліофіл із Луцька, у книжковому магазині «Книжковий Світ» придбала книгу в м'якій обкладинці, хоча хотіла саме видання у твердій палітурці. Вартість книги становила 450 грн. Факт оплати підтверджувався фіскальним чеком. Прийшовши додому, пані Олена одразу помітила свою неуважність. Книга перебувала в ідеальному стані: не була читаною, не має пошкоджень, сторінки чисті, обкладинка ціла. Захисна плівка, якщо така була, не знімалася. Всі ярлики та штрих-коди були на місці.

Наступного дня, 21 червня 2025 року, пані Олена вирішила повернути книгу до магазину, щоб обміняти її на таке ж видання у твердій палітурці або, якщо його немає, отримати назад кошти. У магазині вона звернулася до продавця-

консультанта, пояснивши ситуацію та продемонструвавши товарний вигляд книги та чек.

Продавець, вислухавши пані Олену, відмовив у поверненні або обміні, аргументуючи свою відмову тим, що «книги не підлягають поверненню, оскільки вони відносяться до друкованих видань і включені до переліку товарів, які не підлягають обміну». Пані Олена знає, що її права як споживача мають бути захищені, але не впевнена, які саме нормативні акти регулюють цю ситуацію та як їй діяти далі.

Завдання: запропонуйте пані Олені правовий аналіз ситуації та поясніть, чи має вона право на обмін/повернення книги в цьому випадку, ґрунтуючись на нормах Закону України «Про захист прав споживачів» та інших відповідних нормативно-правових актах.

Правовий аналіз ситуації: ситуація з пані Оленою, коли вона бажає повернути або обміняти книгу належної якості, яка просто «не підійшла» (у даному випадку, через тип обкладинки), є важливою для розуміння прав споживача:

✓ Закон України «Про захист прав споживачів», стаття 9: надає споживачу право на обмін непродуктового товару належної якості на аналогічний, якщо він не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний за призначенням. Обмін можливий протягом 14 днів, за умови, що товар не був у вжитку, збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики та є розрахунковий документ;

✓ Перелік непродуктових товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню), затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. №172 (далі – Перелік №172): є вичерпним і містить категорії товарів, які, навіть будучи належної якості та відповідаючи всім вимогам статті 9 Закону України «Про захист прав споживачів» (не були у вжитку, збережений товарний вигляд тощо), не можуть бути обміняні або повернуті.

У ситуації з пані Оленою, яка придбала книгу книга є непродуктовим товаром належної якості. Вона не була у вжитку, зберегла товарний вигляд, усі ярлики та є фіскальний чек. Звернення відбулося на другий день після покупки, що вкладається у 14-денний термін. Причина повернення – книга

не підійшла через тип обкладинки (бажала тверду, отримала м'яку), що є причиною, передбаченою статтею 9 Закону. Проте, ключовим моментом є те, що «друковані видання» (до яких належать книги) прямо включені до Переліку №172.

У даній ситуації продавець діє абсолютно правомірно, відмовляючи пані Олені в обміні або поверненні книги.

### ***Ситуаційне завдання до теми «Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів торговельної діяльності»***

Опис ситуації: 20 червня 2025 року, близько 12:00, пані Марія зайшла до магазину одягу «Модний Кут» у торговому центрі «ПортСіті», щоб придбати футболку. Після вибору товару та оплати його на касі, пані Марія прямувала до виходу. Біля виходу її зупинив охоронець магазину. Без будь-яких пояснень та без прохання пред'явити чек, охоронець рішуче попросив пані Марію «показати вміст сумки», вказуючи на її особисту велику сумку-шопер. Пані Марія, здивована і розгублена такою вимогою, запитала, на якій підставі охоронець вимагає огляду її особистих речей. Охоронець відповів підвищеним тоном, що «це внутрішні правила магазину, і всі сумки перевіряються на виході для запобігання крадіжкам». Він наполягав на негайному огляді, погрожуючи не випустити її з магазину, доки вона не покаже вміст сумки. Пані Марія відчула себе приниженою та підозрюваною, хоча вона нічого не крада і мала всі чеки за свої покупки. Вона відмовилася показати сумку, вимагаючи викликати поліцію, якщо у охоронця є підозри. Охоронець продовжував тиснути, створюючи конфліктну ситуацію, яка привернула увагу інших покупців.

Завдання: запропонуйте пані Марії покроковий механізм захисту її прав, обґрунтувавши кожен крок нормами чинного законодавства України.

Механізм вирішення ситуації: ситуація, в якій опинилася пані Марія, є грубим порушенням її конституційних прав та прав споживача. Працівники охорони магазину не мають повноважень проводити особистий обшук чи огляд речей без законних підстав.

*Крок 1: тверда відмова та виклик поліції (на місці).*

Насамперед, пані Марія діяла абсолютно правильно,

відмовившись показати вміст сумки та вимагаючи викликати поліцію. Це ключовий початковий етап. Знайте свої права: згідно з Конституцією України (стаття 32), ніхто не може зазнавати втручання в його особисте і сімейне життя, крім випадків, передбачених Конституцією України. Особистий обшук або огляд речей може проводитися виключно уповноваженими державними органами (наприклад, поліцією) і лише за наявності законних підстав та з дотриманням встановленої процедури (наприклад, санкція суду або наявність очевидних ознак злочину). Працівники охорони магазину не є правоохоронними органами. Вони не мають права проводити особистий обшук, вимагати показати вміст сумки, затримувати чи перешкоджати виходу з магазину без законних підстав. Їхні дії регулюються Законом України «Про охоронну діяльність», який не надає їм таких повноважень.

Якщо охоронець наполягає на огляді, пані Марія має чітко заявити: «Я відмовляюся показувати свої особисті речі. Якщо у вас є підозри, будь ласка, викликайте поліцію. До приїзду поліції я не буду нічого показувати і нікуди не піду».

За можливості (якщо безпечно), пані Марія може спробувати зняти дії охоронця на відео на свій мобільний телефон. Це буде цінним доказом порушення її прав. Також варто звернути увагу на свідків серед покупців.

*Крок 2: збір доказів після Інциденту (якщо конфлікт не вирішився на місці).*

Якщо поліція не приїхала або приїхала, але не зафіксувала всіх обставин, або якщо інцидент був припинений, але пані Марія хоче притягнути магазин до відповідальності необхідно виконати такі дії:

- ✓ ідентифікація охоронця: зафіксувати ім'я охоронця (якщо є бейдж), його зовнішність;
- ✓ інформація про магазин: точна назва магазину, його адреса, дані про юридичну особу (можна знайти в «Куточку споживача»);
- ✓ чек: зберегти фіскальний чек за покупку. Це підтвердить, що вона була клієнтом магазину і не здійснювала крадіжки;
- ✓ зібрати відеодокази.

*Крок 3: письмова скарга/претензія до магазину.*

Навіть якщо конфлікт був вирішений на місці за допомогою

поліції або припинений, пані Марія має подати офіційну скаргу до керівництва магазину. Це дозволить зафіксувати факт порушення та вимагати вибачень, а також запобігти подібним діям у майбутньому.

Зміст скарги:

✓ адресат: керівник магазину «Модний Кут» (або юридичній особі, що є власником магазину);

✓ заявник: П.І.Б. пані Марії, адреса, контактний телефон;

✓ детальний опис інцидент (дата, час, місце, дії охоронця, його погрози, відмова викликати поліцію або безпідставні вимоги). Зазначити, що її права були порушені;

✓ посилання на Законодавство:

– Стаття 32 Конституції України (право на невтручання в особисте життя);

– Стаття 29 Конституції України (право на свободу та особисту недоторканність);

– Закон України «Про охоронну діяльність» (відсутність у охоронців повноважень на обшук/огляд);

– Стаття 17 Закону України «Про захист прав споживачів» (право споживача на вільний вибір продукції та послуг, заборона примушування до придбання продукції або до надання послуг). Хоча це не пряме порушення цієї статті, дії охорони створили неправомірний примус;

✓ вимоги: проведення службового розслідування; притягнення охоронця до відповідальності; принесення офіційних вибачень; проведення інструктажу з персоналом щодо дотримання прав громадян; компенсація моральної шкоди (якщо дії охоронця призвели до значних психологічних страждань);

✓ додатки: копія чека, якщо є — відеозапис.

Скарга подається у двох примірниках, один з яких з відміткою про отримання (дата, підпис, печатка) залишається у пані Марії, або надіслати рекомендованим листом з повідомленням про вручення.

*Крок 4: звернення до Держпродспоживслужби та/або поліції.*

Якщо магазин не відреагує на скаргу або надасть формальну відписку, пані Марія може звернутися до державних органів. Держпродспоживслужба контролює дотримання законодавства про захист прав споживачів. Хоча основне порушення

стосується права на приватність, дії охорони можуть бути розцінені як створення неналежних умов обслуговування, що порушує права споживача на безпечне обслуговування та вільний вибір. Скаргу можна подати письмово або через електронні сервіси. Додати всі зібрані докази, включно з копією скарги до магазину та відповіддю (якщо є).

Якщо дії охоронця містили елементи затримання, примусу, погрози або перевищення службових повноважень, можна подати заяву про вчинення правопорушення. Поліція має провести перевірку щодо можливого порушення статей Кримінального кодексу України, що стосуються перевищення влади або службових повноважень, незаконного позбавлення волі або викрадення людини (якщо було фізичне перешкоджання виходу) тощо. Особливо важливо подати заяву, якщо поліція не була викликана на місце інциденту або проігнорувала його.

#### *Крок 5: судовий захист.*

Якщо всі адміністративні заходи не дали результату, або якщо пані Марія вважає, що їй завдано значної моральної шкоди, вона може звернутися до суду з позовною заявою і вимагати відшкодування моральної шкоди, завданої приниженням, стресом та порушенням конституційних прав. Необхідно надати суду всі зібрані докази: чек, відеозаписи, копії звернень до магазину та державних органів, їхні відповіді. Рекомендується звернутися до адвоката, який допоможе правильно скласти позов та представити інтереси в суді.

Висновок: пані Марія має сильні правові позиції для захисту своїх прав. Дії охоронця магазину «Модний Кут» були незаконними та порушили її конституційні права на особисту недоторканність та невтручання в особисте життя. інцидентам у майбутньому.

Організація захисту прав споживачів : методичні вказівки до виконання самостійної роботи для здобувачів освітніх програм «Товарознавство та експертиза в митній справі», «Митна справа та торгівля» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля» галузі знань 07 Управління та адміністрування денної та заочної форм навчання / уклад. Речун О.Ю., Передрій О. І. Луцьк : ЛНТУ, 2025. 52 с.

Комп'ютерний набір  
Редактор

О.І. Передрій  
О.І. Передрій

Підп. до друку 2025 р.  
Формат 60x84/16. Папір офс. Гарнітура Таймс.  
Ум. друк. арк. 3,5. Обл.-авт. арк.2,0  
Тираж 50 прим. Зам.