9 клас Правознавство

**Тема.** Захист прав споживачів. Особливості електронного продажу

Та операцій із кредитною карткою.

Мета: розглянути права та обов'язки споживачів, способи захисту прав спожива­чів; розвивати навички працювати з нормативно-правовими актами, форму­вати правову компетентність школярів як учасників цивільно-правових пра­вовідносин.

Очікувані результати: учні зможуть:

характеризувати права та обов’язки споживачів;

аналі­зувати *та коментувати* окремі статті відповідних нормативно-правових актів;

*визначати* особливості електронного продажу й операцій з кредитною карткою;

розв'язувати правові ситуації з використанням знань і положень цивільного законодавства України щодо неповнолітніх;

вчиняти власні дії відповідно до норм права в різних видах правовідносин.

Тип уроку: Практичне заняття.

Обладнання: підручник, статті Закон України «Про захист прав споживачів».

Хід роботи

**І Організаційний момент.**

**ІІ Актуалізація опорних знань**.

* Назвіть речі, послуги і роботи, які найчастіше є об’єктом купівлі продажу неповнолітніх.

**ІІІ Мотиваційний аспект.**

Повсякчас ми купуємо у магазині або замовляємо через мережу інтернет певні товари, тобто користуємось мобільним телефоном, тією ж таки мережею, користуємося різними видами послуг. Отже виступаємо суб’єктами правовідносин у ролі споживача, продавця, виробника чи виконавця. Якими правами та обов’язками вони наділені дізнаємось на сьогоднішньому уроці.

**ІV Вивчення нового матеріалу.**

1. ***Які права та обов’язки мають споживачі.***

Робота з джерелом права.

Нормативно-правовим актом «Про захист прав споживачів»

Опрацюйте ст1.

Дайте відповіді на такі питання.

-Хто такі споживач, продавець, виробник, виконавець?

-Що таке недолік товару, гарантійний строк, термін придатності, строк служби?

Робота в групах.

Опрацюйте ст..4.

Завдання для І групи.

- Якими є права споживачів?

- Прокоментуйте та проаналізуйте їх.

Завдання для ІІ групи.

- Визначте обов’язки споживачів.

- Прокоментуйте їх.

Обговорення ідей у загальному колі.

- Якими є права споживачів в разі виявлення у разі виявлення недоліків протягом гарантійного строку?

- Якими б з них ви порадили скористатися ?

- Назвіть права споживачів під час виявлення істотних недоліків з вини виробника.

Робота в парах

Завдання 2 у підручнику на стор. 106

1. ***Які державні органи захищають права споживачів.***

Складіть схему «Державні органи які захищають права споживачів»

**V Виконання практичних завдань.**

Розв’язання правових ситуацій у малих групах.

Ситуація 1. Олена придбала в магазині дорогу сукню. На етикетці не було вказано, що цю річ не можна прати з ви­користанням деяких пральних порошків.

Відповідь. Було порушено право споживача на необхідну інфор­мацію про продукцію.

Ситуація 2. Олег придбав у супермаркеті торт, виробни­ком якого було зазначено кондитерську фабрику, хоча насправді торт було виготовлено фізичною особою — підприємцем Деркачем.

Відповідь. В обіг було введено фальсифіковану продукцію. Було порушено право споживача на належну якість продукції (ч. 4 ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Ситуація 3. На етикетці йогурту було вказано, що строк при­датності цього продукту становить 10 днів і обчислюється із дня продажу товару.

Відповідь. Строк придатності продовольчих товарів має обчис­люватися не із дня продажу товару, а з дня його виготовлення. Ідеться про порушення гарантійних зобов’язань виробником про­дукції.

Ситуація 4. Микола у вересні 2014 року придбав у магазині «Магніт» холодильник , на який було встановлено гарантійний строк тривалістю в один рік. З 1-го листопада того самого року холодильник перестав морозити. Відремонтувати виріб не вдалося. 15-го листопада 2014 року

Миколі замінили холодильник на аналогічний. 10 листопада 2015 року він знову вийшов з ладу. У магазині покупцеві відмовили у проведенні безоплатного ремонту.

Відповідь. Під час обміну товару його гарантійний строк обчис­люється заново від дня обміну. Оскільки від дня обміну телевізора до його поломки минуло менше року, то йдеться про порушення гарантійних зобов’язань продавцем продукції.

Ситуація 5. Марина придбала в магазині постільну білизну. Однак удома з’ясувалося, що простирадла замалі для того, щоб їх можна було заправити в широке ліжко. Обміняти товар на аналогіч­ний у магазині Марині відмовили, не дивлячись на те, що річ не була у використанні, було збережено її товарний вигляд, споживчі властивості і ярлики, а також касовий чек, виданий магазином.

Відповідь. Порушення законодавства про захист прав споживачів відсутнє, оскільки постільна білизна входить до переліку товарів належної якості, які не підлягають обміну.

Ситуація 6. На етикетці продовольчого товару не було зазначено, що товар містить генномодифіковані організми.

Відповідь. Було порушено право споживача на достовірну інфор­мацію про продукцію.

Ситуація 7. Надія у вересні 2017 року придбала у магазині «Магніт» фен із гарантійним строком один рік. Феном Надії користувався молодший брат Сергій – сушив свого кота. У грудні того ж року фен зломався. Магазин відмовився провести безоплатний ремонт виробу, не дивлячись на те, що гарантійний строк ще не за­кінчився.

Відповідь. Порушення законодавства про захист прав споживачів відсутнє, оскільки споживачем було порушено правила використан­ня товару.

Ситуація 8. Владислав придбала в магазині морозиво, від спо­живання якого отримала харчове отруєння. Магазин відмовився відшкодувати витрати на лікування Владиславу, незважаючи на доведення факту харчового отруєння внаслідок споживання продо­вольчого продукту, придбаного в магазині.

Відповідь. Порушено право споживача на відшкодування шкоди, заподіяною небезпечною для здоров’я продукції.

Ситуація 9. Володя придбав у магазині «Алло» мобільний телефон, на який було встановлено гарантійний строк тривалістю в один рік. Через два місяці телефон вийшов з ладу. На час ремонту Володимир висунув магазину письмову вимогу про надання йому товару ана­логічної марки і моделі. У магазині покупцеві запропонували товар аналогічної марки, однак іншої моделі.

Відповідь. Порушення законодавства про захист прав споживачів відсутнє, оскільки в таких випадках має надаватися товар аналогіч­ної марки, однак модель може бути інша.

Ситуація 10. 20 лютого 2016 року закінчився строк придатності рибних консервів «Сардинелла». Однак магазин «Посад» продовжував їх продаж.

Відповідь. Порушено право споживачів на безпеку продукції.

Ситуація 11. На афіші була розміщена інформація про концерт В. Козловського який мав відбутися 11травня. Про використання чи невикористання фонограми під час виконання музичних творів на афіші інформації не було.

Відповідь. Було порушено право споживача на необхідну ін­формацію про послуги, пов’язані з гастрольно-концертною діяль­ністю.

Ситуація 1. Олена придбала в магазині дорогу сукню. На етикетці не було вказано, що цю річ не можна прати з ви­користанням деяких пральних порошків.

Відповідь. Було порушено право споживача на необхідну інфор­мацію про продукцію.

Ситуація 2. Олег придбав у супермаркеті торт, виробни­ком якого було зазначено кондитерську фабрику, хоча насправді торт було виготовлено фізичною особою — підприємцем Деркачем.

Відповідь. В обіг було введено фальсифіковану продукцію. Було порушено право споживача на належну якість продукції (ч. 4 ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Ситуація 3. На етикетці йогурту було вказано, що строк при­датності цього продукту становить 10 днів і обчислюється із дня продажу товару.

Відповідь. Строк придатності продовольчих товарів має обчис­люватися не із дня продажу товару, а з дня його виготовлення. Ідеться про порушення гарантійних зобов’язань виробником про­дукції.

Ситуація 4. Микола у вересні 2014 року придбав у магазині «Магніт» холодильник , на який було встановлено гарантійний строк тривалістю в один рік. З 1-го листопада того самого року холодильник перестав морозити. Відремонтувати виріб не вдалося. 15-го листопада 2014 року

Миколі замінили холодильник на аналогічний. 10 листопада 2015 року він знову вийшов з ладу. У магазині покупцеві відмовили у проведенні безоплатного ремонту.

Відповідь. Під час обміну товару його гарантійний строк обчис­люється заново від дня обміну. Оскільки від дня обміну телевізора до його поломки минуло менше року, то йдеться про порушення гарантійних зобов’язань продавцем продукції.

Ситуація 5. Марина придбала в магазині постільну білизну. Однак удома з’ясувалося, що простирадла замалі для того, щоб їх можна було заправити в широке ліжко. Обміняти товар на аналогіч­ний у магазині Марині відмовили, не дивлячись на те, що річ не була у використанні, було збережено її товарний вигляд, споживчі властивості і ярлики, а також касовий чек, виданий магазином.

Відповідь. Порушення законодавства про захист прав споживачів відсутнє, оскільки постільна білизна входить до переліку товарів належної якості, які не підлягають обміну.

Ситуація 6. На етикетці продовольчого товару не було зазначено, що товар містить генномодифіковані організми.

Відповідь. Було порушено право споживача на достовірну інфор­мацію про продукцію.

Ситуація 7. Надія у вересні 2017 року придбала у магазині «Магніт» фен із гарантійним строком один рік. Феном Надії користувався молодший брат Сергій – сушив свого кота. У грудні того ж року фен зломався. Магазин відмовився провести безоплатний ремонт виробу, не дивлячись на те, що гарантійний строк ще не за­кінчився.

Відповідь. Порушення законодавства про захист прав споживачів відсутнє, оскільки споживачем було порушено правила використан­ня товару.

Ситуація 8. Владислав придбала в магазині морозиво, від спо­живання якого отримала харчове отруєння. Магазин відмовився відшкодувати витрати на лікування Владиславу, незважаючи на доведення факту харчового отруєння внаслідок споживання продо­вольчого продукту, придбаного в магазині.

Відповідь. Порушено право споживача на відшкодування шкоди, заподіяною небезпечною для здоров’я продукції.

Ситуація 9. Володя придбав у магазині «Алло» мобільний телефон, на який було встановлено гарантійний строк тривалістю в один рік. Через два місяці телефон вийшов з ладу. На час ремонту Володимир висунув магазину письмову вимогу про надання йому товару ана­логічної марки і моделі. У магазині покупцеві запропонували товар аналогічної марки, однак іншої моделі.

Відповідь. Порушення законодавства про захист прав споживачів відсутнє, оскільки в таких випадках має надаватися товар аналогіч­ної марки, однак модель може бути інша.

Ситуація 10. 20 лютого 2016 року закінчився строк придатності рибних консервів «Сардинелла». Однак магазин «Посад» продовжував їх продаж.

Відповідь. Порушено право споживачів на безпеку продукції.

Ситуація 11. На афіші була розміщена інформація про концерт В. Козловського який мав відбутися 11травня. Про використання чи невикористання фонограми під час виконання музичних творів на афіші інформації не було.

Відповідь. Було порушено право споживача на необхідну ін­формацію про послуги, пов’язані з гастрольно-концертною діяль­ністю.

***3.Особливості електронного продажу й операцій із кредитною карткою.***

(якщо часу обмаль це питання можна запропонувати опрацювати вдома самостійно).

VI Підведення підсумків уроку.

Отже, сьогодні ми опрацювали з вами частину нормативно-правових актів, які вре­гульовують питання захисту прав споживачів, розв’язали низку правових ситуацій, які допомогли вам значно краще засвоїти особ­ливості реалізації прав споживачів. Оголошення оцінок за урок.

VII Домашнє завдання.

Опрацювати матеріал § 16 підручника.

1. Скласти пам’ятку «Як безпечно здійснювати покупки в інтернеті».
2. Написати скаргу за зразком на стор.107.

Додаток

Закон України «Про захист прав споживачів».

Ст. 1.

3) **виконавець -** суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги;

4) **виробник** - суб'єкт господарювання, який: виробляє товар або заявляє про себе як про виробника товару чи про виготовлення такого товару на замовлення, розміщуючи на товарі та/або на упаковці чи супровідних документах, що разом з товаром передаються споживачеві, своє найменування (ім'я), торговельну марку або інший елемент, який ідентифікує такого суб'єкта господарювання; або імпортує товар;

5) **гарантійний строк** - строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг;

7) **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 чи касовим чеком, квитком, талоном або іншими документами (далі - розрахунковий документ);

13) **належна якість товару, роботи або послуги** - властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем;

14) **нечесна підприємницька практика** - будь-яка підприємницька діяльність або бездіяльність, що суперечить правилам, торговим та іншим чесним звичаям та впливає або може вплинути на економічну поведінку споживача щодо продукції;

15) **недолік** - будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем);

17) **послуга** - діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб;

18) **продавець** - суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації;

19) **продукція** - будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб;

20) **реалізація** - діяльність суб'єктів господарювання з продажу товарів (робіт, послуг);

22) **споживач** - фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника;

24) **строк (термін) придатності** - строк (термін), визначений нормативно-правовими актами, нормативними документами, умовами договору, протягом якого у разі додержання відповідних умов зберігання та/або експлуатації чи споживання продукції її якісні показники і показники безпеки повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів, нормативних документів та умовам договору;

25) **строк служби** - календарний строк використання продукції за призначенням, починаючи від введення в обіг чи після ремонту, протягом якого виробник (виконавець) гарантує її безпеку та несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з його вини;

27) **фальсифікована продукція** - продукція, виготовлена з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а так само неправомірним відтворенням товару іншої особи.

**Права та обов’язки споживачів( ст. 4)**

1. Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб **мають право** на:

1) захист своїх прав державою;

2) належну якість продукції та обслуговування;

3) безпеку продукції;

4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);

5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;

6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

2. Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

3. **Споживачі зобов'язані:**

1) перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;

2) в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару - до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції;

3) користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;

4) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації - дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

**Стаття 7. Гарантійні зобоб’язання**

1. Виробник (виконавець) забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції, в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором.

2. Гарантійний строк зазначається в паспорті на продукцію або будь-якому іншому документі, що додається до продукції.

Гарантійні зобов'язання у будь-якому випадку включають також будь-які зобов'язання виробника (виконавця) або продавця, передбачені рекламою.

3. Для продукції, споживчі властивості якої можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища, встановлюється строк придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до неї при продажу, і який вважається гарантійним строком.

Строк придатності обчислюється починаючи від дати виготовлення, яка також зазначається 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.

### Ст. 8. Права споживачів у разі придбання ним товару неналежної якості.

1. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

1) пропорційного зменшення ціни;

2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;

3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;

2) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

2. Стосовно непродовольчих товарів, що перебували у використанні та були реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача, зазначені у частині першій цієї статті, задовольняються за згодою продавця.

Згідно з цією частиною задовольняються вимоги споживача щодо товарів, гарантійний строк на які не закінчився.

4. Продавець і виробник під час продажу (реалізації) товару зобов'язані інформувати споживача про підприємства, що задовольняють вимоги, встановлені частинами першою і третьою цієї статті.

5. Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов'язані прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.

Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику та їх повернення споживачеві здійснюються за рахунок продавця, виробника.

6. За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, а в разі виникнення потреби в перевірці якості - протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін.

У разі відсутності товару вимога споживача про його заміну підлягає задоволенню у двомісячний строк з моменту подання відповідної заяви.

7. Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться.

Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни провадиться виходячи з його вартості на час обміну, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості на час купівлі.

8. У разі придбання споживачем непридатного харчового продукту продавець зобов’язаний замінити його на харчовий продукт, який є придатним до споживання, або повернути споживачеві сплачені ним кошти. Розрахунки із споживачем у такому разі проводяться в порядку, передбаченому абзацом третім частини сьомої цієї статті.

9. При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі.

Продаж товарів, на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, строк придатності яких минув, забороняється.

На сезонні товари (одяг, хутряні та інші вироби) гарантійний строк обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлюється Кабінетом Міністрів України.

6. При виконанні гарантійного ремонту гарантійний строк збільшується на час перебування продукції в ремонті.

Зазначений час обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

7. При обміні товару його гарантійний строк обчислюється заново від дня обміну.

9. Гарантійне зобов'язання не припиняється у разі неможливості виконання такого зобов'язання з причини відсутності необхідних для його виконання матеріалів, комплектуючих або запасних частин.