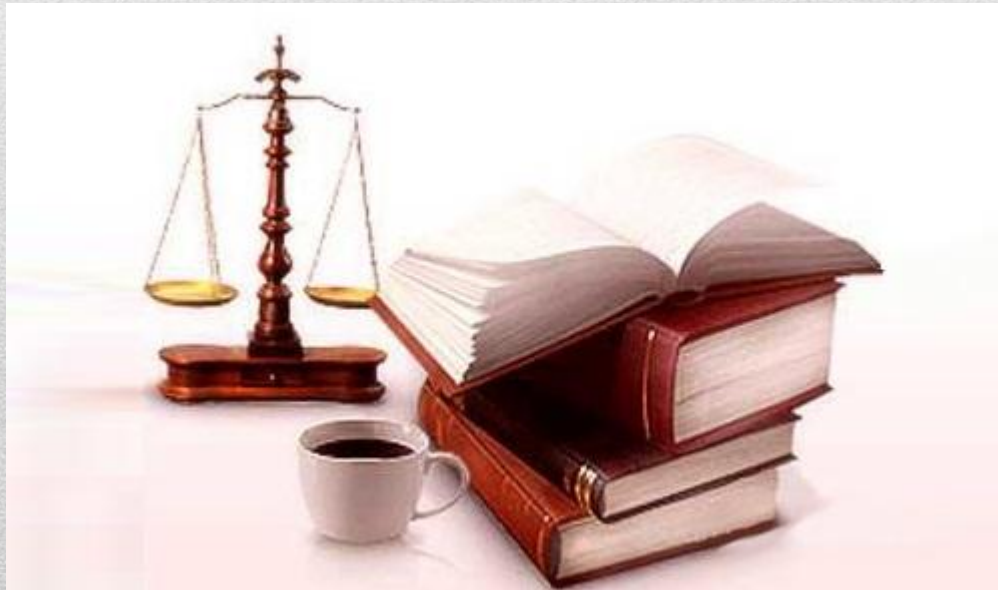


Дисципліна

«Організація захисту прав споживачів»



Викладач:
Бойчук Ганна
Іванівна
(404 каб.)

Тема лекції 1.
«Предмет, мета і завдання
дисципліни «Організація
захисту прав споживачів»»



План:

1. Захист прав споживачів як один із найважливіших напрямів соціальної діяльності держави.
2. Розвиток руху споживачів у світі та в Україні. Предмет і мета вивчення дисципліни «Організація захисту прав споживачів».
3. Методичні, наукові і теоретичні основи

«Організація захисту прав споживачів».

Питання 1. Захист прав споживачів як один із найважливіших напрямів соціальної діяльності держави

Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на (ст. 4):

- захист своїх прав державою;
 - належну якість продукції та обслуговування;
 - безпеку продукції;
 - необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
-

- відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;



- звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).



Споживачі зобов'язані (ст. 4):

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

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

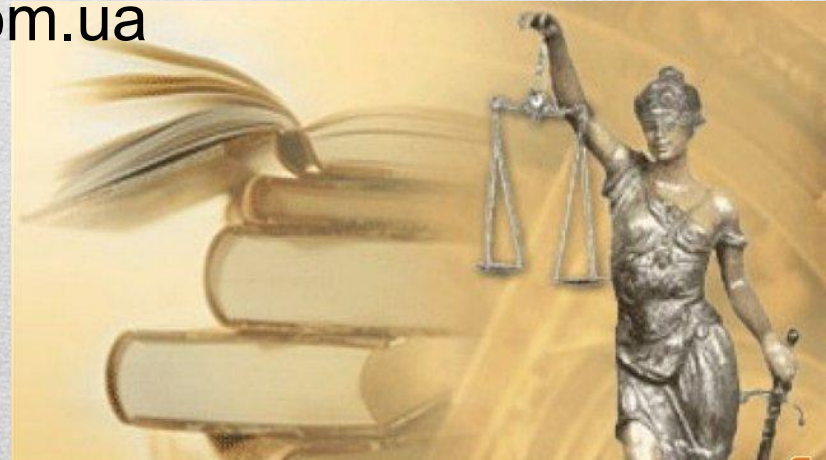


- з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації - дотримуватися звичайних розумних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

УПРАВЛІННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Адреса: м. Хмельницький, вул. ГРУШЕВСЬКОГО, 87
76-29-29 (громадська приймальня),
Телефон 79-51-55 (прийм),
: 76-41-79 (нач. відділу споживчої політики),
76-31-56 (заступ нач)
E-mail: uszps@rel.com.ua

9.00-18.15 обід 12.00-13.00
вих СУБОТА НЕДІЛЯ



УПРАВЛІННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ :

- відділ захисту прав споживачів по продовольчих питаннях;
 - відділ в сфері послуг та реклами;
 - відділ в сфері торгівлі непродовольчими товарами;
 - відділ правового забезпечення та кадрової роботи;
 - інформаційно-аналітичний відділ
-

ІНСПЕКЦІЯ З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

Україна, 29005,
м. Хмельницький,
вул. Грушевського, 87
тел.: (0382) 79-51-55
факс: (0382) 76-29-29
e-mail: insp.zps@ukr.net

Інспекція діє в м. Хмельницькому з 1 січня 2012 р.

Основне завдання інспекції з питань захисту прав споживачів у Хмельницькій області це - реалізація державної політики та здійснення контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів суб'єктами господарської діяльності - підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, фізичними особами, що здійснюють підприємницьку діяльність на території Хмельницької області.

Нормативні акти, що регулюють питання захисту споживачів в Україні Закони України:

- Захист прав споживачів
 - Про охорону навколишнього середовища
 - Про об'єднання громадян
 - Про охорону прав на знаки для товарів і послуг
 - Про антимонопольний комітет України
 - Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення
 - Про використання ядерної енергії та радіаційну безпеку
 - Про державне регулювання виробництва і торгівлі спиртом етиловим, коньячним і плодовим, алкогольними напоями та тютюновими виробами
 - Про рекламу
-

- Про внесення змін і доповнень до закону України "Про застосування електронних контрольно-касових апаратів і товарно-касових книг при розрахунках із споживачами у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг
 - Про внесення змін та доповнень до Кодексу України про адміністративні правопорушення щодо посилення адміністративної відповідальності у вигляді штрафу
 - Про державне регулюванні імпорту сільськогосподарської продукції
 - Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини
 - Про Національну раду України з питань телебачення і радіомовлення
 - Про метрологію та метрологічну діяльність
-

Укази та розпорядження Президента України:

- Про положення про Державний комітет України у справах захисту прав споживачів
 - Про положення про Державний Комітет України з стандартизації, метрології та сертифікації
 - Про порядок застосування обмежень імпорту товарів відповідно до норм і принципів ГАТТ/ВТО
 - Про Національну Раду з питань якості
 - Про зміни у структурі Центральних органів виконавчої влади
-

Постанови Верховної Ради:

- Про затвердження положень щодо захисту прав споживачів
 - Постанови Верховної Ради України № 2949 - III від 10 січня 2002 р. „Про внесення змін до Закону України „Про захист прав споживачів”
 - Постанови Верховної Ради України № 3161 - IV від 01 грудня 2005 р „Про внесення змін до Закону України „Про захист прав споживачів”.
-

Постанови Кабінету Міністрів України:

- Про створення Державного Комітету України у справах захисту прав споживачів
- Про організацію роботи, спрямованої на створення державної системи стандартизації, метрології та сертифікації
- Питання Державного Комітету України у справах видавництва, поліграфії та книгорозповсюдження
- Про державний нагляд за дотриманням стандартів, норм і правил та відповідальності за їх порушення
- Про стандартизацію і сертифікацію
- "Про забезпечення єдності вимірювань"
- Про укладення Угоди між Урядом України та Урядом Російської Федерації про співробітництво у сфері захисту прав споживачів
- Про затвердження правил побутового обслуговування населення

Питання 2. Розвиток руху споживачів у світі та в Україні.

Предмет і мета вивчення дисципліни «Захист прав споживачів»

Ринкові відносини – це особливий вид людської діяльності, в основі якого покладено систему товарно-грошових відносин, що виникають між покупцем і продавцем.



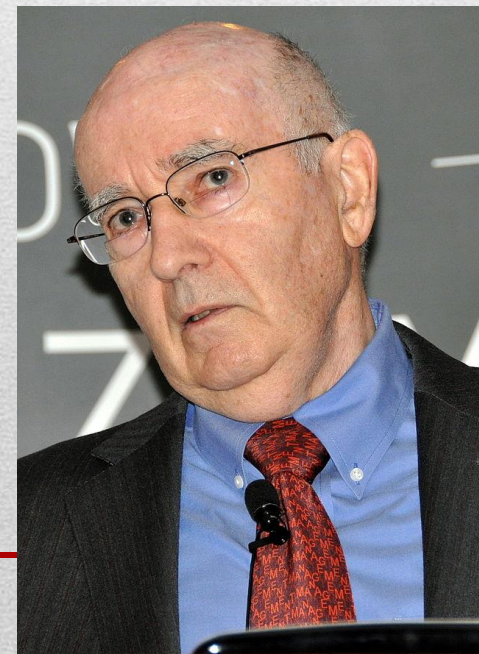
У Законі України "Про захист прав споживачів" цей термін вживається у такому значенні: "Споживач-громадянин, який придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб".

Консюмеризм (від англ. сотитет - споживач) - це організований рух громадян, а також діяльність державних і громадських установ за розширення прав і впливу споживачів на виробників і торговців як в комерційній, так і позакомерційній сферах. Він виник понад сто років тому.

Найбільш характерні визначення консюмеризму знаходимо, скажімо, у Ф. Котлера: "Консюмеризм - організований рух громадян та державних органів за розширення прав і впливу покупців на продавців".

Филип Котлер (род. 27 мая 1931 года, Чикаго, США) — профессор международного маркетинга Высшей школы менеджмента Келлога при Северо-Западном университете США. Получил степень магистра экономики в Чикагском университете и степень доктора философии.

13 марта 2014 Филип Котлер был удостоен степени почётного доктора Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова



У процесі розбудови незалежної держави в Україні в 90-х рр. виникає консюмерський рух на основі досягнень міжнародного досвіду, а також специфічних умов сучасного соціально-політичного й економічного розвитку.

Започаткувалася структурна, розвивається законотворча діяльність в галузі захисту прав споживачів.

Першою серед колишніх республік СРСР Україна
приймає Закон "Про захист прав споживачів"
(1991 р.), права споживачів гарантуються
Конституцією України, що була прийнята
28 червня 1996 р.

Розширюються міжнародні контакти в цій сфері.

Розвивається загальна консюмерська освіта та інформація в нашій державі. Налагоджується система підготовки фахівців з питань захисту прав споживачів.

Пріоритети політики консюмеризму полягають у задоволенні основних потреб людей, зокрема:

- ✓ справедливий розподіл природних ресурсів між світовим населенням,
 - ✓ доступ громадськості до інформації та участь у процесі ухвалення рішень,
 - ✓ зменшення цін на продукцію до прийняттого рівня,
 - ✓ формування соціально-відповідального бізнесу,
 - ✓ вироблення загальноєвропейської та світової стратегії енергозбереження тощо.
-

Громадські організації із захисту прав споживачів тісно співпрацюють з іншими об'єднаннями, наприклад:

- з радами ветеранів Великої Вітчизняної війни,
 - організаціями інвалідів,
 - клубами автолюбителів,
 - регіональними центрами стандартизації, метрології і сертифікації,
 - незалежними експертами,
 - державними органами із захисту прав споживачів.
-

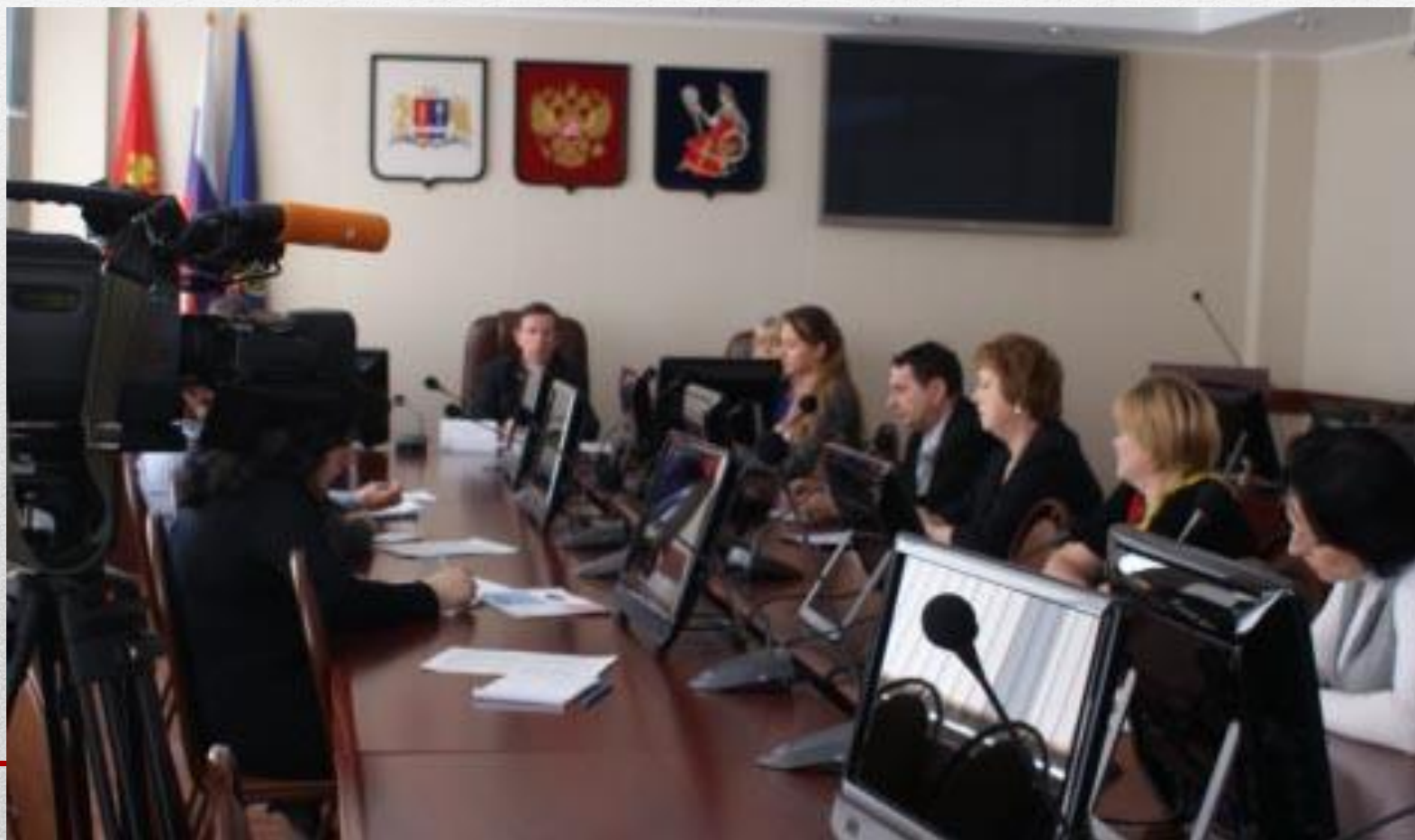
15 березня 1962 року Президент Сполучених Штатів Америки Джон Кеннеді вперше офіційно окреслив права людини як споживача, ухваливши **"Білль про права споживачів"**.

У цьому документі визначено чотири права: на безпеку товарів та послуг, на інформацію, на вибір та право бути вислуханим у суді, якщо першими трьома правами нехтують.

День проголошення Біллю у всьому світі відзначають як

Всесвітній день прав споживача.

Традиційно щороку 15 березня під егідою ООН
відзначається Всесвітній день прав споживачів.



Мета навчальної дисципліни – забезпечити поглиблене вивчення основних засад захисту прав споживачів щодо придбання, використання (споживання) товарів і послуг та гарантійного ремонту (обслуговування) товарів, а також нормативно-правових актів, що регламентують що регламентують цю сферу відносин.

Завданнями навчальної дисципліни є:

- ✓ вивчення прав споживачів на належну якість товарів; на безпеку товарів; на інформацію про товари; на обмін товару належної та неналежної якості у сфері ресторанного та інших видів обслуговування;
- ✓ вивчення прав споживачів у разі порушення виконавцями умов договору про виконання робіт (надання послуг);
- ✓ майнової відповідальності за шкоду, заподіяну товарами (роботами, послугами);
- ✓ структуру організації захисту прав споживачів: громадських, державних, об'єднаних установ, їхні функції в сучасних умовах.

Стаття 42 Конституції України проголошує:
„... Держава захищає права споживачів,
здійснює контроль за якістю і безпечністю
продукції та усіх видів послуг і робіт,
сприяє діяльності громадських організацій
споживачів”.

Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики є центральним органом виконавчої влади, який забезпечує проведення у життя державної політики щодо захисту прав споживачів на всій території України, здійснює керівництво дорученою сферою управління, несе відповідальність за стан її розвитку.

Функції управління:

- здійснення контролю за виконанням усіма промисловими підприємствами, організаціями й підприємствами торгівлі й громадського харчування, незалежно від відомчого підпорядкування, законодавства СРСР й УРСР, наказів Державного комітету Ради Міністрів СРСР з торгівлі, Міністерства торгівлі УРСР, стосовно якості виробництва, зберігання й реалізації товарів народного споживання;
 - перевірка якості товарів народного споживання на промислових підприємствах, їх базах, складах;
-

- здійснення контролю за дотриманням усіма промисловими підприємствами, оптовими базами, конторами, фірмами, підприємствами торгівлі й громадського харчування встановлених цін та націнок на товари народного споживання;
 - контроль за дотриманням в роздрібній торговельній мережі й на підприємствах громадського харчування встановлених правил торгівлі;
 - розробка пропозицій про поліпшення виробництва товарів.
-

З метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів Указом Президента України від 01.10.2002 року Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України перетворено в Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики, який є центральним органом виконавчої влади зі спеціальним статусом і підпорядкований безпосередньо Кабінету Міністрів України
