

Право споживачів на інформацію, її достовірність та повноту

Сценарій практичного заняття з навчального курсу «Основи споживчих знань» для студентів першого курсу різних спеціальностей.

Підготували:
Студентки 2 курсу
4 групи ТЗФ
Настич Тетяна
Мальована Юлія

Мета уроку: Ознайомитись з правами споживача даними йому від народження.



Хто такий споживач ? Основні терміни Закону України «Про захист прав споживачів».

Маніфест споживача :

Я споживач, я маю право
І серед тисячі задач
Найголовніший у державі
Моя величність – СПОЖИВАЧ.

І хай несуть безмірні втрати,
Хто бракороб чи просто рвач,
Я маю право вибирати,
Бо я кінцевий споживач.

Термін «споживач» має декілька значень, це залежить від того де і в яких документах його використовують.

Закон України «Про захист прав споживачів» :

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; { Офіційне тлумачення положень пункту 22 статті 1 див. в Рішенні Конституційного Суду N 15-рп/2011 (v015p710-11) від 10.11.2011 }.

Український тлумачний словник
дає таке визначення :

Споживач - особа або
організація, що споживають
продукти чийогось виробництва

У повсякденному значенні користуються таким терміном:

Споживач – це людина (фізична особа), яка купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити (роботу, послугу) для власних побутових потреб.

До основних термінів закону «Про захист прав споживачів» відносять такі терміни:

Продавець -

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





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

Виконавець - суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги;

Безпека продукції - відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції;

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);



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);





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.

Права споживачів на інформацію про продукцію



Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари (роботи, послуги), що забезпечує можливість їх свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги).

Тестові завдання

«Організація захисту прав споживачів на інформацію та умови інформування громадської думки з конsumerських проблем»

- 1) На кого відповідно до чинного законодавства покладено обов'язок щодо створення умов для набуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їхніх прав :
 - А) державу.
 - Б) виготівника.
 - В) виконавця.
 - Г) продавця.
- 2) Хто і коли згідно із Законом « Захист прав споживачів» повинен надавати інформацію споживачеві про товар :
 - А) виготівники чи виконавець при виготовленні товару.
 - Б) продавець під час реалізації товару.
 - В) інформація повинна бути зазначена у супроводжувючих товар документах.
 - Г) продавець і виготівник під час продажу товару.

- 3) Яка інформація додатково повинна вказуватись на товарах, упакованих або розфасованих в Україні :
- А) місце фасування.
 - Б) місце їх відправлення.
 - В) адреса посередницької організації.
 - Г) місце їх походження.
- 4) Які продукти повинні супроводжуватись інформацією про їх походження :
- А) харчові продукти, які розфасовані або упаковані в Україні.
 - Б) продукти промислового характеру.
 - В) харчові продукти промислового виробництва.
 - Г) товари побутової техніки.
- 5) Продавець повинен надати споживачеві всю необхідну, достовірну та повну інформацію про:
- А) всі відповіді вірні.
 - Б) належність закладу торгівлі.
 - В) найменування підприємства.
 - Г) режим роботи підприємства.

Ситуація №1

Громадянин Мілейненко А. А. придбав в магазині «Фарби» фарбу, на якій не було вказано умови зберігання даної фарби. Він поставив її на вікні, в результаті чого фарба почала виділяти отруйний запах. Внаслідок цього було завдано шкоди громадянину Мілейненко А. А. На товар він мав товарний чек. Проаналізуйте ситуацію. Ваші дії в такій ситуації.

Відповідь :

Згідно зі ст. 15 п. 7.3 у разі коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника спричинило заподіяння шкоди життю, здоров*ю або майну споживача, споживач має право пред*явити продавцю вимоги, передбачені ст. 16 цього Закону, а також вимагати відшкодування збитків, завданих, природним об*єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом чи договором.

Ситуація №2

Олена Володимирівна деякий час назад купила пральну машину зарубіжного виробництва. В інструкції були описані тільки 4 програми роботи машини з 10, причому ясно викладені були тільки 3 опису. Ні установники, ні працівники сервісного центру пояснити, як працюють деякі програми, не могли. У магазині послалися на те, що виробник надав інформацію російською мовою, а додаткову інформацію магазин надавати не зобов'язаний, тому що це робить виробник і за додаткову плату. Чи правий магазин?

Відповідь:

Магазин не правий. Згідно ст. 10 закону «Про захист прав споживачів» виробник (виконавець, продавець) зобов'язаний своєчасно надавати споживачеві необхідну і достовірну інформацію про товари (роботи, послуги). Поняття «необхідна інформація» включає в себе поняття повна. Виробник не надав повної інформації про товар, тому це обов'язок продавця.

Висновок

Помиляються ті споживачі, які думають, що починати захищати свої права слід тоді, коли з'ясувалося, наприклад, що термін придатності купленої ковбаси закінчився ще вчора чи що в наборі для ванної кімнати не вистачає деяких деталей. Якщо слідувати такій логіці, то найчастіше відстояти свої права буде просто неможливо.

Тому починати захист своїх прав варто ще до покупки або хоча б під час неї, але вже точно ніяк не після.