



Учасники ринкових відносин

Виробник

Споживач

Продавець



Споживач – це король ринку



- МЕТА:** підвищити рівень споживчих знань;
- дослідити приклади порушення та способи захисту прав споживачів;
 - навчитись розв'язувати практичні завдання застосовуючи знання законів;
 - виробити вміння оцінювати якість і безпеку товарів;
 - виховувати споживчу поведінку;



Завдання виховного заходу:

- ознайомитись з правами споживача;
- дослідити історію споживчого руху;
- знайти приклади порушень прав споживача;
- дізнатись про органи, що захищають права споживача;
- виховувати культуру споживчої поведінки;



ВПРАВА «ВІДСТРОЧЕНА ВІДГАДКА»

- Чи відповідає українське прислів'я «Бачили очі, що купували, тепер їжте, хоч повилазьте» чинному законодавству?
- Що відзначають в усьому світі 15 березня?



Вправа «Закон каже...»

**ПРАВА
ЛЮДИНИ
ПОНАД УСЕ**

- У Конституції України, стаття 42, проголошено:
 - *«Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».*
- У статті 50 Основного Закону України зазначено:
 - *«Кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена*



Практична вправа «Кіт у мішку»



Практичну вправу «Про що розкаже етикетка»

БУЛКІН
ТОРГОВА МАРКА

Зави́ток зробний з маковою начинкою

ТУ 15.3-34537980-001:2007

Термін придатності: 12 місяці

Виробник: ТОВ «Караван нутс. Укр.

тел/факс 8(044)4627898

e-mail: caravannuts@ukr.net

Дата вироблення: 03.02.2010

Дата фасування: 10.02.2010

Номер партії виробництва співпадає з датою фасування

Місце вироблення: 04209, м. Київ, вул. Дніпра, 7

Дніпра, 7

Виготовлено на замовлення мережі магазинів

SPAR

Склад виробу: борошно пшеничне вищого гатунку, наповнювач «мак», вода, цукор, маргарин, дріжджі, яйця курячі, сіль, поліпшувач борошна, ароматизатор «ванілін» ідентичний натуральному.

Склад наповнювача «мак»: мак, цукор, патока, пектин E440, консервант E 200, ароматизатор «ваніль» ідентичний натуральному.

Склад маргарину: жири рослинні і олії в натуральному та стверділому вигляді, вода, сіль, емульгатор E471, лецитин E322, бета-каротин E160a, ароматизатори вершкового масла та молока ідентичні натуральним, консервант E200, молочна кислота E270.

Склад поліпшувача: стабілізатор E 170i, борошно пшеничне, ферменти амілази, аскорбінова кислота E300. Поживна цінність 100 г продукту:

Білки 7,4 г, жири 8,3 г, вуглеводи 53,0 г. Калорійність – 316 ккал.

Строк придатності – 5 діб. Умови зберігання: при температурі не нижче 6 °С та відносній вологості не вище 75%.

Дату виготовлення та номер партії дивись на упаковці. Без ГМО.

Маса нетто:

0,38кг ± 3%

ДСТУ - 4585



Етикетка повинна містити:

- **назва товару;**
- **ціна;**
- **виробник;**
- **адреса виробника;**
- **склад;**
- **розмір (одяг);**
- **строк придатності (вжити);**
- **термін придатності (продати);**
- **застережлива інформація;**
- **інформація щодо догляду за продуктом;**
- **умови зберігання.**



Практична вправа на споживчу увагу «Знайди неякісний чи підроблений товар»



Права СПОЖИВАЧІВ

Права споживача в Україні



Знання ваших прав –
ваша сила
Василь Стус



**Законодавство
України**

ЗАКОН УКРАЇНИ

"ПРО ЗАХИСТ ПРАВ
СПОЖИВАЧІВ"

Захист своїх прав державою

Державна Інспекція України



з питань захисту прав споживачів

**Законодавство
України**

**Закон України
Про захист прав
споживачів**

**Право на належну якість
продукції та обслуговування**



Право на безпеку продукції



Право на необхідну, доступну,
достовірну та своєчасну інформацію
про продукцію, її кількість, якість,
асортимент, а також про її виробників



Право на відшкодування
шкоди (збитків), завданих дефектною чи
фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості



Фальсификация товаров



**ВНИМАНИЕ!
ПОДДЕЛКА!**

ФАЛЬСИФИКАТ



Право на звернення до
суду та інших уповноважених органів
державної влади за захистом порушених прав



Право на об'єднання в громадські організації споживачів



Історія споживчого руху

- У 1936 році з'явилася **НАЦІОНАЛЬНА АСОЦІАЦІЯ СПОЖИВАЧІВ США**,
- В 1951 році — у Франції, в 1957 році — у Великобританії;
- Президент США Джон Кеннеді визнав рух за захист прав споживачів життєво важливим;
- 15 березня 1962 Джон Кеннеді видав спеціальну постанову, що проголошувала права споживачів, які невдовзі були офіційно закріплені.



- **15 березня 1983** вперше в світі було відзначено **день споживача**, з тих пір в цей день **світова громадськість** відзначає **Всесвітній день споживачів**;
- в **1985** – ухвалено **Декларацію ООН** “**керівні принципи для захисту споживачів**”

Права споживачів



Споживчий рух в Україні

- Україна перша серед республік колишнього Союзу прийняла **Закон «Про захист прав споживачів»;**
- було створено **Державну інспекцію зі захисту прав споживачів,**
- в **1992** набула статусу **Державного комітету України у справах захисту прав споживачів;**
- захист прав споживачів здійснює **Антимонопольний комітет України.**



ЗАХИСТ ПРАВ



СПОЖИВАЧІВ

Громадські об'єднання у галузі захисту споживачів

- У **1989** була зареєстрована громадська організація **«Українська асоціація споживачів»**, яка взяла на себе відповідальність працювати за міжнародними правовими нормами.
- У **2003** році зареєстрована громадська організація **"Експерт"**, основною метою діяльності якої є виявлення на ринку неякісних, небезпечних для споживання продуктів харчування та інформування про це споживачів.

- **Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів**, до якої належать 26 територіальних управлінь у справах захисту прав споживачів;

- В інтернеті відкрито **портал споживача**;



- **Всеукраїнська громадська організація "Захисту прав споживачів фінансових послуг"** – некомерційна установа, що надає безкоштовну юридичну допомогу та правову підтримку вкладникам банків та кредитних союзів, клієнтам страхових компаній та інших фінансових закладів.





Добро пожаловать !
г. "Ақтау" 2 мкр. Т/Ц. "Алатау"
Серия: НДС 43001 № 0000689.
И/П. Грушкевич Светлана Степановна
Касса № 1
Чек № 6422



ЛІТ АБІЯНОС ІНФОРМАЦІЯ



Приклади порушення прав споживача



Контрольная
закупка 



...
ВІДПІДАЄМО
ГОЛОВОЮ





Споживче дослідження якості обслуговування

Інструктивна картка споживача.

Дослідження якостей обслуговування в магазинах

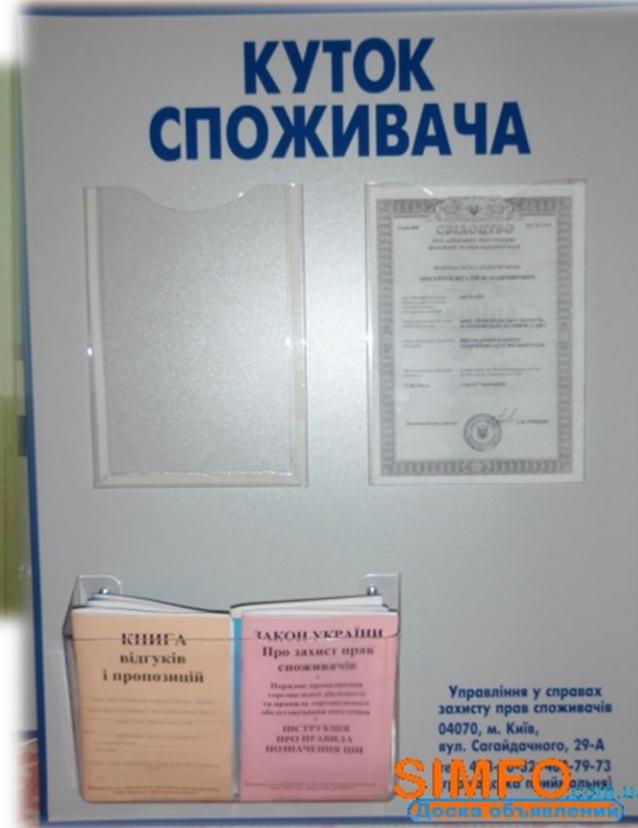
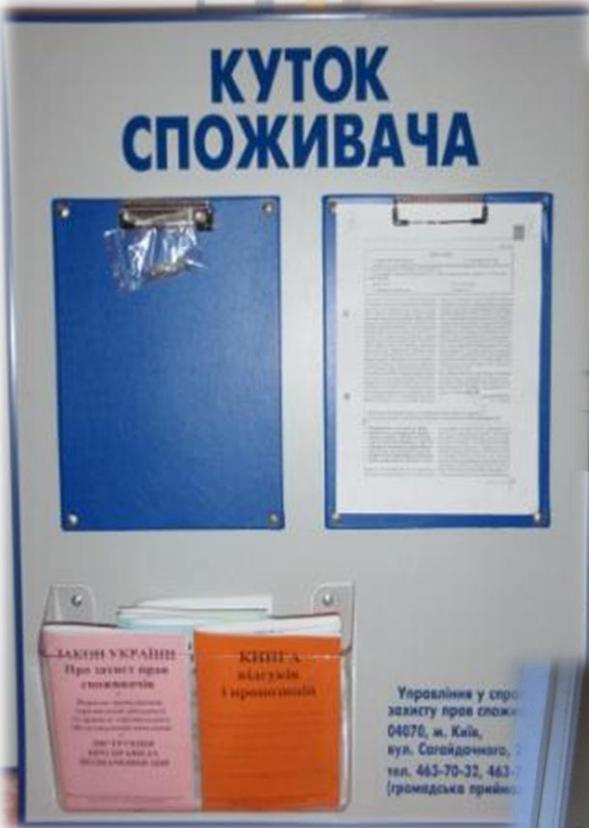
- Зовнішній вигляд магазину, назва та адреса;
- Наявність вивіски з указівкою про належність магазину;
- Наявність куточка споживача та організація торгівлі;
- Видача чеків разом із товаром;
- Зовнішній вигляд продавців;
- Які терези – електронні чи ні;
- Наявність цінників на товарах;
- Як обслуговують продавці споживачів: *чесно, ввічливо, чемно, толерантно*;
- Наявність записів у книзі скарг та пропозицій.
- Інформація про товари:
- Наявність сертифікатів на товарах та їх відповідність;
- Мова (мови) етикетки, упаковки.



Споживче дослідження якості обслуговування магазинів: “Абсолют”, “Смак”, “Спокуса”, “Універсамчик”, “Тема”, “Эрмолинські напівфабрикати”



Наявність куточка споживача



SIMEC
Школа об'явлених

Організація торгівлі

- Видача чеків



0 ЗА ПОКУПКУ
АРТИКУЛІВ
0 22-01-2012 15:01:02
57 ФН 0402000933
ЛЬНИЙ ЧЕК
DATEKS



НОВИНИ

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ХОЧУТЬ ПОСЛУЖИТИ



ЗАКОН УКРАЇНИ

«ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»

Які терези-електронні чи ні



Наявність цінників на товарах



Наявність сертифікатів

ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ З ПИТАНЬ ТЕХНІЧНОГО РЕГУЛЮВАННЯ
ДЕРЖАВНА СИСТЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ УКРАЇНИ

Серія ВВ

СЕРТИФІКАТ ВІДПОВІДНОСТІ

Зареєстрований у Реєстрі за № UA1.013.0140322-10

Термін дії з 17 листопада 2010 по 16 листопада 2011

Продукція котли, що працюють на твердому паливі, водогрубні типів: 'WAMET RR' та їх модифікації, потужністю від 8 до 100 кВт; 'WAMET RS' та їх модифікації, потужністю від 8 до 100 кВт; 'WAMET RW' та їх модифікації, потужністю від 8 до 100 кВт; водогрубні автоматичні типів: 'EKO PLUS BUDMET' та їх модифікації, потужністю від 15 до 100 кВт; 'EKO PLUS BUDMET UNWERSALNY' та їх модифікації, потужністю від 15 до 100 кВт; 'EKO MAXIMUS' та їх модифікації, потужністю від 15 до 100 кВт

Відповідні вимогам Стандартів відповідності ДСТУ 2326-93 (ГОСТ 20548-93); ДСТУ 3135-0-95 (ГОСТ 30345-0-95)

Виробник продукції компанія 'P.W.Budmet' 41-250 Szeladz ul. Staszica 171, Польща

Сертифікат видано ТОВ 'Стоміка', вул. Співзавітська 21, кв.22, 65082 Одеса, код ЄДРПОУ 36673577 (доручення компанії 'P.W.Budmet' 41-250 Szeladz ul. Staszica 171, Польща від 05.08.2010)

Додаткова інформація продукція, що випускається серійно з 17 листопада 2010 р. до 16 листопада 2011 р. Контроль за виробництвом сертифікованої продукції здійснюється проведенням технічного нагляду один раз на рік.

Сертифікат видано органом з сертифікації ДПТ СВЦОО, м.Київ, вул. Механізаторів, 9 (призначений (свідоцтво №UA.P.013) та уповноважений (свідоцтво №UA.PN.013) від 01.04.08 р.

На підставі протоколи №№ 464/10 ВКС від 10.11.10 р., 485/10 ВКС від 10.11.10 р., 466/10 ПКСе від 11.11.10 р. ВЦ ДПТ СВЦОО (№ 2Н122 від 16.07.10 р.); висновок № 158-Р/10 від 11.11.10 р.

А. П. Олещенко
підпис
Ініціали, прізвище

М.П.

Місце сертифікації/відповідності: м.Київ, вул. Механізаторів, 9
Місце в Реєстрі системи УкрСЕПРО: м.Київ, вул. Механізаторів, 9

№ 053411

НАЦІОНАЛЬНИЙ ОРГАН УКРАЇНИ З СЕРТИФІКАЦІЇ
Система сертифікації УкрСЕПРО

СЕРТИФІКАТ НА СИСТЕМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Зареєстрований у Реєстрі Системи сертифікації УкрСЕПРО 15.04.2009 р.
№ UA 2.031.03544-09
Дійсний до 19.08.2013 р.

ЦИМ СЕРТИФІКАТОМ ПОСВІДЧУЄТЬСЯ, ЩО СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

СТОСОВНО ПРОЕКТУВАННЯ І ВИРОБНИЦТВА СТЕЛАЗНИХ СИСТЕМ, МЕТАЛОКОНСТРУКЦІЙ ТА ВИРІВІВ З ЧОРНИХ МЕТАЛІВ, НАДАННЯ ПОСЛУГ ІНЖЕНЕРНИХ, З ОБРОБЛЕННЯ МЕТАЛІВ, МОНТАЖУ МЕТАЛОКОНСТРУКЦІЙ ТА НАНЕСЕННЯ ПОКРИТТІВ

ЦІМ СЕРТИФІКАТОМ ПОСВІДЧУЄТЬСЯ, ЩО ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО "ІМВО", юридична адреса: 79005 м.Львів, вул.Шота Руставелі 30/8; фактична адреса 79016 м.Львів, вул. Ангелівчина, 28, адреса виробництва: 79069, м.Львів, вул. Шевченка, 337. Код ЄДРПОУ 19177304 згідно з чинними в Україні нормативними документами.

ВІДПОВІДАЄ ВИМОГАМ ДСТУ ISO 9001 – 2001

Контроль відповідності сертифікованій системі управління якістю вимогам зазначеного стандарту здійснюється шляхом технічного нагляду, періодичності і процедури якого регламентуються ліцензійною угодою та програмою технічного нагляду.

Сертифікат виданий Органом з сертифікації металургійно- та деревообробного обладнання та продукції машинобудування і систем якості Національного технічного університету України "Київський політехнічний інститут", 03056, м.Київ, пр.Перемоги, 37, свідоцтво про приналежність в системі УкрСЕПРО (С.А.М)091 від 11.06.2007, тех. 241-76-56 на підставі результатів перевірки та оцінки системи управління якістю.

Директор М.П.

М.І.Бобир

За реєстром ОС МЛО та ПМ №002-09 (здав № 416-08-СУЯ)

ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ З ПИТАНЬ ТЕХНІЧНОГО РЕГУЛЮВАННЯ
ДЕРЖАВНА СИСТЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ УКРАЇНИ

Серія ВВ

СЕРТИФІКАТ ВІДПОВІДНОСТІ

Зареєстрований у Реєстрі за № UA1.002.012340-11

Термін дії з 22 лютого 2011 по 27 лютого 2014

Продукція Труби сталеві електроізольовані проміжного діаметру 530-1220 мм для напірних магістралей

Відповідні вимогам Стандартів відповідності ТУ У 27.2-00111:06-024:2011 "Труби сталеві електроізольовані проміжного діаметру 530-1220 мм для напірних магістралей"

Виробник продукції ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "КАРПІВСЬКИЙ ТРУБНИЙ ЗАВ.С." м. Карпати, Дніпропетр. обл., вул. Гаїчова, 9 код ЄДРПОУ 30191138

Сертифікат видано ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "КАРПІВСЬКИЙ ТРУБНИЙ ЗАВ.С." м. Карпати, Дніпропетр. обл., вул. Гаїчова, 9, код ЄДРПОУ 30191138

Додаткова інформація Труби виготовляються серійно з 22.11.2011 р. до 27.02.2014 р. Технічний контроль за сертифікованим продукцією за системою управління якістю проводиться з періодичністю 1 раз на рік

Сертифікат видано органом з сертифікації ДП "ІНВЕРТ ТЕСТ", 49606, м. Дніпропетровськ, вул. Пискарівського, 1а, с. 0898; 572-13-01 (позачергові призначення № UA.P.063) від 13.06.2009 р.

На підставі протоколи №№ 496/10 ВКС від 09.10.10 р., 497-10, 498-10, 499-10, 500-10, 501-10, 502-10, 503-10, 504-10, 505-10, 506-10, 507-10, 508-10, 509-10, 510-10, 511-10, 512-10, 513-10, 514-10, 515-10, 516-10, 517-10, 518-10, 519-10, 520-10, 521-10, 522-10, 523-10, 524-10, 525-10, 526-10, 527-10, 528-10, 529-10, 530-10, 531-10, 532-10, 533-10, 534-10, 535-10, 536-10, 537-10, 538-10, 539-10, 540-10, 541-10, 542-10, 543-10, 544-10, 545-10, 546-10, 547-10, 548-10, 549-10, 550-10, 551-10, 552-10, 553-10, 554-10, 555-10, 556-10, 557-10, 558-10, 559-10, 560-10, 561-10, 562-10, 563-10, 564-10, 565-10, 566-10, 567-10, 568-10, 569-10, 570-10, 571-10, 572-10, 573-10, 574-10, 575-10, 576-10, 577-10, 578-10, 579-10, 580-10, 581-10, 582-10, 583-10, 584-10, 585-10, 586-10, 587-10, 588-10, 589-10, 590-10, 591-10, 592-10, 593-10, 594-10, 595-10, 596-10, 597-10, 598-10, 599-10, 600-10, 601-10, 602-10, 603-10, 604-10, 605-10, 606-10, 607-10, 608-10, 609-10, 610-10, 611-10, 612-10, 613-10, 614-10, 615-10, 616-10, 617-10, 618-10, 619-10, 620-10, 621-10, 622-10, 623-10, 624-10, 625-10, 626-10, 627-10, 628-10, 629-10, 630-10, 631-10, 632-10, 633-10, 634-10, 635-10, 636-10, 637-10, 638-10, 639-10, 640-10, 641-10, 642-10, 643-10, 644-10, 645-10, 646-10, 647-10, 648-10, 649-10, 650-10, 651-10, 652-10, 653-10, 654-10, 655-10, 656-10, 657-10, 658-10, 659-10, 660-10, 661-10, 662-10, 663-10, 664-10, 665-10, 666-10, 667-10, 668-10, 669-10, 670-10, 671-10, 672-10, 673-10, 674-10, 675-10, 676-10, 677-10, 678-10, 679-10, 680-10, 681-10, 682-10, 683-10, 684-10, 685-10, 686-10, 687-10, 688-10, 689-10, 690-10, 691-10, 692-10, 693-10, 694-10, 695-10, 696-10, 697-10, 698-10, 699-10, 700-10, 701-10, 702-10, 703-10, 704-10, 705-10, 706-10, 707-10, 708-10, 709-10, 710-10, 711-10, 712-10, 713-10, 714-10, 715-10, 716-10, 717-10, 718-10, 719-10, 720-10, 721-10, 722-10, 723-10, 724-10, 725-10, 726-10, 727-10, 728-10, 729-10, 730-10, 731-10, 732-10, 733-10, 734-10, 735-10, 736-10, 737-10, 738-10, 739-10, 740-10, 741-10, 742-10, 743-10, 744-10, 745-10, 746-10, 747-10, 748-10, 749-10, 750-10, 751-10, 752-10, 753-10, 754-10, 755-10, 756-10, 757-10, 758-10, 759-10, 760-10, 761-10, 762-10, 763-10, 764-10, 765-10, 766-10, 767-10, 768-10, 769-10, 770-10, 771-10, 772-10, 773-10, 774-10, 775-10, 776-10, 777-10, 778-10, 779-10, 780-10, 781-10, 782-10, 783-10, 784-10, 785-10, 786-10, 787-10, 788-10, 789-10, 790-10, 791-10, 792-10, 793-10, 794-10, 795-10, 796-10, 797-10, 798-10, 799-10, 800-10, 801-10, 802-10, 803-10, 804-10, 805-10, 806-10, 807-10, 808-10, 809-10, 810-10, 811-10, 812-10, 813-10, 814-10, 815-10, 816-10, 817-10, 818-10, 819-10, 820-10, 821-10, 822-10, 823-10, 824-10, 825-10, 826-10, 827-10, 828-10, 829-10, 830-10, 831-10, 832-10, 833-10, 834-10, 835-10, 836-10, 837-10, 838-10, 839-10, 840-10, 841-10, 842-10, 843-10, 844-10, 845-10, 846-10, 847-10, 848-10, 849-10, 850-10, 851-10, 852-10, 853-10, 854-10, 855-10, 856-10, 857-10, 858-10, 859-10, 860-10, 861-10, 862-10, 863-10, 864-10, 865-10, 866-10, 867-10, 868-10, 869-10, 870-10, 871-10, 872-10, 873-10, 874-10, 875-10, 876-10, 877-10, 878-10, 879-10, 880-10, 881-10, 882-10, 883-10, 884-10, 885-10, 886-10, 887-10, 888-10, 889-10, 890-10, 891-10, 892-10, 893-10, 894-10, 895-10, 896-10, 897-10, 898-10, 899-10, 900-10, 901-10, 902-10, 903-10, 904-10, 905-10, 906-10, 907-10, 908-10, 909-10, 910-10, 911-10, 912-10, 913-10, 914-10, 915-10, 916-10, 917-10, 918-10, 919-10, 920-10, 921-10, 922-10, 923-10, 924-10, 925-10, 926-10, 927-10, 928-10, 929-10, 930-10, 931-10, 932-10, 933-10, 934-10, 935-10, 936-10, 937-10, 938-10, 939-10, 940-10, 941-10, 942-10, 943-10, 944-10, 945-10, 946-10, 947-10, 948-10, 949-10, 950-10, 951-10, 952-10, 953-10, 954-10, 955-10, 956-10, 957-10, 958-10, 959-10, 960-10, 961-10, 962-10, 963-10, 964-10, 965-10, 966-10, 967-10, 968-10, 969-10, 970-10, 971-10, 972-10, 973-10, 974-10, 975-10, 976-10, 977-10, 978-10, 979-10, 980-10, 981-10, 982-10, 983-10, 984-10, 985-10, 986-10, 987-10, 988-10, 989-10, 990-10, 991-10, 992-10, 993-10, 994-10, 995-10, 996-10, 997-10, 998-10, 999-10, 1000-10

Т.М. Абрамкова
підпис
Ініціали, прізвище

М.П.

Вправа «Справа №...»

Проаналізуйте запропоновані ситуації

- У великому магазині ваша родина придбала новий телевізор. Протягом кількох місяців телевізор працював добре. Однак потім виникли проблеми, а невдовзі він перестав працювати.
- **Що ви порекомендуєте своїм родичам у цій ситуації?**



Практичний тренажер

Розв'яжіть юридичну споживачів



Оленці з нагоди 15-річчя батьки подарували мобільний телефон. Через два тижні вона відпочивала з друзями на гірській річці. Дівчинка посковзнулася на мокрому камінні і впала у воду. Обійшлося без травм, але мобільний телефон, який був у кишені, намочився і згадали про нього не відразу. Наступного дня Оленка вирішила повернути телефон у магазин та вимагати його обміну, як несправного, на інший телефон.



- 1. Чи правомірні дії Оленки?*
- 2. Що їй запропонують у магазині?*
- 3. Як би могла бути вирішена ситуація, якби несправність товару виникла не через порушення правил експлуатації виробу?*

ВПРАВА «ВІДСТРОЧЕНА ВІДГАДКА»

- Чи відповідає українське прислів'я «Бачили очі, що купували, тепер їжте, хоч повилазьте» чинному законодавству?
- Що відзначають в усьому світі 15 березня?



Споживач – це король ринку





Права споживача