

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**

Економічний факультет

Кафедра менеджменту і маркетингу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Захист прав споживачів

Освітня програма	<u>Маркетинг</u>
Спеціальність	<u>075 Маркетинг</u>
Галузь знань	<u>07 Управління та адміністрування</u>

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 1 від 27 серпня 2020 р.

м. Івано-Франківськ – 2020 р.

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до курсу
3. Мета та цілі курсу
4. Результати навчання та компетентності
5. Організація навчання курсу
6. Система оцінювання курсу
7. Політика курсу
8. Рекомендована література

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Захист прав споживачів
Викладач (-і)	к.е.н., доц. Мацола С.М.
Контактний телефон викладача	+38(095)716 72 49
Е-mail викладача	solomiia.matsola@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний, заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ECTS, 90 годин
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=98&id_cou=2650
Консультації	Очні консультації: згідно розкладу консультацій
2. Анотація до курсу	
<p>Сучасна правова система України перебуває у стані реформування, зумовленому розбудовою в нашому суспільстві демократичної, соціальної, правової держави, в якій право слугувало б для захисту загально визнаних прав і свобод людини. Встановлення ефективного правопорядку і законності у сфері захисту прав споживачів має забезпечити держава. Мета навчальної дисципліни — здобути всебічні знання у сфері захисту прав споживачів і навчитися аналізувати законодавство, що сприятиме глибокому розумінню не тільки прав підприємців, які здійснюють свою діяльність у сфері виробництва, купівлі-продажу товарів, надання послуг і виконання робіт, а й необхідності додержання норм законодавства, знання правових наслідків, які настають за його порушення, що зумовить їхню правомірну поведінку. Також вивчення даного курсу має сприяти отриманню знань студентами прав як потенційних споживачів і захисту їхніх прав відповідно до тих норм законодавства, що захищають їхні інтереси від певних негативних проявів порушень права господарюючими суб'єктами</p>	
3. Мета та цілі курсу	
<p>Метою дисципліни «Захист прав споживачів» є сформувати у здобувачів вищої освіти цілісне уявлення про організаційно-правові засади захисту прав споживачів; визначити основні напрями діяльності органів державної влади та управління, а також громадських об'єднань в сфері захисту прав споживачів та принципи організації контролю суб'єктів господарювання у сфері захисту прав споживачів; сформувати основні навички щодо застосування окремих норм законодавства в сфері захисту прав споживачів.</p> <p>Основними цілями вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» є: - ознайомлення із міжнародними стандартами захисту майнових інтересів споживачів та рухом консюмеризму; формування самостійного мислення, навичок аналізу проблемних питань захисту прав споживачів; формування понятійного апарату в сфері захисту прав споживачів та вміння ним користуватися; формування уміння відстоювати особисті права як споживача.</p>	
4. Програмні компетентності та результати навчання	
Програмні компетентності:	
<p>ІК. Здатність вирішувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері маркетингової діяльності або у процесі навчання, що передбачає застосування відповідних теорій та методів і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.</p> <p>ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК6. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.</p> <p>ЗК7. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p>	

ЗК12. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК14. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

СК6. Здатність проводити маркетингові дослідження у різних сферах маркетингової діяльності.

СК12. Здатність обґрунтовувати, презентувати і впроваджувати результати досліджень у сфері маркетингу.

СК13. Здатність планування і провадження ефективної маркетингової діяльності ринкового суб'єкта в крос-функціональному розрізі.

Програмні результати навчання:

СК14. Здатність пропонувати вдосконалення щодо функцій маркетингової діяльності.

ПРН5. Виявляти й аналізувати ключові характеристики маркетингових систем різного рівня, а також особливості поведінки їх суб'єктів.

ПРН11. Демонструвати вміння застосовувати міждисциплінарний підхід та здійснювати маркетингові функції ринкового суб'єкта.

ПРН18. Демонструвати відповідальність у ставленні до моральних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства у професійній маркетинговій діяльності.

5. Організація навчання курсу

Обсяг курсу - 90 год., залік

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	16
семінарські	14
самостійна робота	60

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
8	075 Маркетинг	четвертий	вибірковий

Тематика курсу

Тема, план	Форма заняття	Література	Завдання, год	Вага оцінки	Термін виконання
Тема 1. Історія виникнення світового руху щодо захисту прав споживачів. Вступ. Предмет та задачі курсу. Мета вивчення дисципліни. Значення курсу для підготовки фахівців. Основні терміни, визначення та поняття. Консумеризм - світова концепція захисту прав споживача. Керівні принципи ООН, спрямовані на захист інтересів споживачів. Історичне значення принципів ООН в активізації консюмеризму у світі.	Лекція, Семінарське заняття	[1,2,3,4, 14]	Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до семінарського заняття	5 балів	До наступного заняття за розкладом
Тема 2. Правові основи захисту прав споживачів. Основні етапи розвитку ринків. Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав захисту	Лекція, Семінарське заняття	[1,2,3,7]	Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до семінарського	5 балів	До наступного заняття за розкладом

<p>споживачів. Права та обов'язки споживачів згідно з Законом України «Про захист прав споживачів». Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні. Організація захисту прав споживачів в Україні державними органами. Захист прав споживачів громадськими організаціями.</p>			ого заняття		
<p>Тема 3. Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів. Державна система контролю за якістю товарів та послуг. Організація захисту прав споживачів у випадку купівлі товару з недоліками. Термін подання скарг споживачами, щодо придбання товарів з недоліками. Оформлення документів по заміні товарів неналежної якості. Роль сертифікації товарів та ідентифікації товарів у забезпеченні гарантій споживачу щодо їх якості та безпеки. Порядок вилучення та утилізації неякісних, фальсифікованих сировини, матеріалів та товарів</p>	Лекція, Семінарське заняття	[3,4,5,7]	Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до семінарського заняття	5 балів	До наступного заняття за розкладом
<p>Тема 4. Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг. Законодавче забезпечення якості та безпеки надання послуг. Організація захисту прав споживачів при порушенні строків виконання робіт та надання послуг. Організація захисту прав споживачів у випадку виявлення недоліків у виконаних роботах</p>	Лекція, Семінарське заняття	[5,6,9,11]	Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до семінарського заняття	5 балів	До наступного заняття за розкладом

<p>(наданій послугі). Строки усунення недоліків. Оформлення договорів на якість надання послуг. Обговорення умов відшкодування збитків при недотриманні умов договору.</p>					
<p>Тема 5. Реалізація прав споживачів на достовірну та своєчасну інформацію. Маркування споживчих товарів - забезпечення права споживача на інформацію про споживчі властивості та безпеку товарів. Законодавче забезпечення наявності та змісту обов'язкової інформації та маркування. Організації та установи що забезпечують контроль за якістю (достовірністю, повнотою змісту, коректністю викладання) реклами. Ступінь адміністративної, юридичної відповідальності за порушення дотримання правил інформування споживачів, порядок відшкодування збитків.</p>	<p>Лекція, Семінарське заняття</p>	<p>[5,6,7]</p>	<p>Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до семінарського заняття</p>	<p>5 балів</p>	<p>До наступного заняття за розкладом</p>
<p>Тема 6. Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг. Форми забезпечення можливості споживачів бути почутими. Організація прийняття до розгляду претензій, скарг споживачів. Проблеми компенсації морального збитку. Відшкодування збитків, які завдані здоров'ю, майну споживача внаслідок споживання неякісних, небезпечних товарів та послуг.</p>	<p>Лекція, Семінарське заняття</p>	<p>[4,6,8]</p>	<p>Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до семінарського заняття</p>	<p>5 балів</p>	<p>До наступного заняття за розкладом</p>

<p>Тема 7. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів Відповідальність про порушення законодавства «Про права споживачів». Повноваження органів з захисту прав споживачів. Види відповідальності про порушення законодавства «Про права споживачів». Фінансові санкції за порушення законодавства «Про права споживачів». Адміністративні санкції за порушення законодавства «Про права споживачів».</p>	Лекція, Семінарське заняття	[3,5,11]	Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до семінарського заняття	5 балів	До наступного заняття за розкладом
<p>Тема 8. Організації з захисту прав споживачів у різних країнах світу. Формування руху на захист прав споживачів у країнах, що розвиваються. Консюмеризм у Центральній та Східній Європі. Захист прав та інтересів споживачів у Франції, Німеччині, Англії. Захист прав та інтересів споживачів у США.</p>	Лекція	[3,5,11]	Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до тестування	5 балів	

6. Система оцінювання курсу			
Загальна система оцінювання курсу	<p>100 бальна– 50 балів протягом семестру та 50 балів за залік</p> <p>“відмінно” – студент демонструє повні і глибокі знання навчального матеріалу, достовірний рівень розвитку умінь та навичок, правильне й обґрунтоване формулювання практичних висновків, наводить повний обґрунтований розв’язок прикладів та задач, аналізує причинно-наслідкові зв’язки; вільно володіє науковими термінами;</p> <p>“добре” – студент демонструє повні знання навчального матеріалу, але допускає незначні пропуски фактичного матеріалу, вміє застосувати його до розв’язання конкретних прикладів та задач, у деяких випадках нечітко формулює загалом правильні відповіді, допускає окремі несуттєві помилки та неточності розв’язках;</p> <p>“задовільно” – студент володіє більшою частиною фактичного матеріалу, але викладає його не досить послідовно і логічно, допускає істотні пропуски у відповіді, не завжди вміє правильно застосувати набуті знання до розв’язання конкретних прикладів та задач, нечітко, а інколи й невірно формулює основні твердження та причинно-наслідкові зв’язки;</p> <p>“незадовільно” – студент не володіє достатнім рівнем необхідних знань, умінь, навичок, науковими термінами.</p> <table border="1" data-bbox="451 1966 1409 2009"> <tr> <td data-bbox="451 1966 1070 2009">Поточне тестування та самостійна робота</td> <td data-bbox="1070 1966 1409 2009">Сума балів з</td> </tr> </table>	Поточне тестування та самостійна робота	Сума балів з
Поточне тестування та самостійна робота	Сума балів з		

	Поточний контроль	Самостійна робота	Індивідуальне завдання	навчальної дисципліни
	Теми 1-8	Теми 1-8		
	80	10	10	100
Індивідуальна робота	<p>Студент виконує індивідуальну письмову роботу, яка полягає в розв'язанні ситуаційних завдань та задач, яка є допуском до складання заліку або надає сертифікат, який засвідчує пройдений аналогічний або дотичний до даного предмету курс, на онлайн платформах Prometeus, Coursera та ін.. Головна мета індивідуальної роботи – перевірка самостійної роботи студентів в процесі навчання, виявлення ступеня засвоєння ними теоретичних положень курсу. За індивідуальне завдання студент отримує max 10 балів</p>			
Семінарські заняття	<p>Семінарське заняття проводиться з метою формування у студентів умінь і навичок з предмету, вирішення сформульованих завдань, їх перевірка та оцінювання.. За метою і структурою практичні заняття є ланцюжком, який пов'язує теоретичне навчання і навчальну практику з дисципліни, а також передбачає попередній контроль знань студентів. Оцінка за практичне заняття враховується при виставленні підсумкової оцінки з дисципліни</p> <p>Під час семінарських занять студенти усно доповідають на обрані питання, дають відповіді на додаткові питання викладача, доповнюють один одного за різними питаннями семінарського заняття, приймають участь в обговоренні практичних питань, вирішують ситуаційні вправи, проходять тестування, використовують сучасні інтерактивні методи отримання знань. Така активна робота студента на занятті оцінюється в максимум 5 балів. Така форма надає студенту можливість отримати максимум 30 балів протягом семестру</p>			
Самостійна робота	<p>Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у вільний від аудиторних навчальних занять час. Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів, регламентується робочим навчальним планом і складає відповідно 60 год. Самостійна робота передбачає опрацювання навчальної, наукової та довідкової літератури. Рекомендованим елементом цієї роботи студентів є ведення записів (допускається й електронний варіант або презентація). Такий підхід сприяє кращому засвоєнню фактичного матеріалу, дає можливість зберегти його в зручному для використання вигляді. Рівень виконання студентом самостійної роботи враховується при виставленні підсумкової оцінки за змістовими модулями навчальної дисципліни та оцінюється в 10 балів (max)</p>			
Умови допуску до підсумкового контролю	<p>Студент повинен набрати не менше 50 балів у сумі за три змістові блоки:</p> <p>Поточний контроль (1-80 балів).</p> <p>Самостійна робота (1-10 балів).</p> <p>Індивідуальне завдання (1-10 балів).</p> <p>–</p>			
7. Політика курсу				
<p>1. Самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей).</p> <p>2. Опрацювання теоретичного матеріалу, проходження тестування в дистанційній формі навчання, виконання індивідуальних творчих завдань.</p> <p>3. Опрацювання і підготовка до дискусій з приводу матеріалу, викладеного в хрестоматіях для самостійної роботи.</p>				

4. Посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей.

5. Надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Засвоєння пропущеної теми лекції з поважної причини перевіряється під час складання підсумкового контролю. Пропуск лекції з неповажної причини відпрацьовується студентом відповідно вимог кафедри, що встановлені на засіданні кафедри (зазвичай, за допомогою платформи дистанційного навчання <http://www.d-learn.pu.if.ua>).

Пропущені практичні заняття, незалежно від причини пропуску, студент відпрацьовує згідно з графіком консультацій. Поточні незадовільні оцінки, отримані студентом під час засвоєння відповідної теми на практичному занятті перескладаються викладачеві, який веде заняття до складання підсумкового контролю з обов'язковою відміткою у журналі обліку роботи академічних груп.

Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються, що визначається положенням «Про запобігання та виявлення плагіату у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» <https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/>.

Відвідання занять є важливою складовою навчання. Дозволяється вільне відвідування лекцій за умови індивідуального графіку роботи студента. Відпрацювання пропущених занять здійснюється згідно графіку консультацій викладача.

8. Рекомендована література

1. Загальна декларація прав людини від 10 грудня 1948 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
2. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів: Резолюція Ген.Асс. ООН 39/248 від 09.04.1985 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_903
3. Європейська конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 04.11.1950 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
4. Хартія захисту споживачів: Резолюція 3№ 543 Консультативної Ассамблеї Ради Європи № 543 від 15.03.1973 р. URL: <https://www.ekburg.ru>
5. Конституція України від 28.06.1996 р. (зі змінами і доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.
6. Цивільний кодекс України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023>
7. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
8. Закон України “Про захист прав споживачів” від 10 січня 2002 року № 2949- ІІІ. // Все про бухгалтерський облік. – 24 с.
9. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
10. Про рекламу: Закон України від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80>
11. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97>
12. Конак Є.І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. Молодий вчений. 2017. № 2. С. 267-271.
13. Крегул Ю. І. Захист прав споживачів фінансових послуг: монографія / Ю. І. Крегул, О. Ю. Радченко. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 264 с
14. Хацкевич Ю. М. Міжнародний консьюмеризм [Електронний ресурс] : навч. посібник у структурно-логічних схемах / Ю. М. Хацкевич, Т. М. Летута. Електрон. дані. Х. : ХДУХТ, 2018. 109 с.
15. Янишен В.П. Особливості реалізації прав споживачів за договором про виконання робіт (надання послуг). Теорія і практика правознавства. 2017. Вип. 2 (12). С. 1-15.
16. Закон України “Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини”

// Відомості ВР, 1998. – № 19. – С.98; із змінами внесеними згідно із . Законом України від 13.09.2001 р.(ВВР, 2002. – № 1. – С.2.

Викладач

Мацола С.М.