

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА**



Економічний факультет

Кафедра менеджменту і маркетингу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Освітня програма «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності»

Спеціальність 073 Менеджмент

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 3 від 23 листопада 2023 р.

м. Івано-Франківськ – 2023-2024 н.р.

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Захист прав споживачів
Викладач (-і)	Ціжма Оксана Анатоліївна, викладач кафедри менеджменту і маркетингу
Контактний телефон викладача	+380509140302
E-mail викладача	oksana.tsizhma@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний, заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	Консультації проводяться відповідно до Графіку консультацій, розміщеному на сайті кафедри https://kmim.pnu.edu.ua/hrafik-konsultatsij/
2. Анотація до навчальної дисципліни	
<p>Захист прав споживачів – це дисципліна, що вивчає відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та суб'єктами господарювання незалежно від форми власності, які виробляють, продають товари чи харчові продукти, виконують роботи чи надають послуги, встановлює права споживачів, а також визначає механізми їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.</p> <p>Предметом вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» – основні права споживачів щодо придбання, використання (споживання) товарів і послуг, а також нормативні акти, що регламентують цю сферу відносин.</p> <p>Об'єкт дослідження дисципліни «Захист прав споживачів» – права споживачів щодо придбання, використання (споживання) товарів і послуг.</p>	
3. Мета та цілі навчальної дисципліни	
<p>Метою викладання навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» є формування у студентів знання з основ захисту прав споживачів відповідно до потреб професійної діяльності фахівця та ознайомлення з основними принципами і функціями технологій захисту прав споживачів у повсякденному житті та у підприємницькій діяльності та навчити майбутніх фахівців розуміти принципи пріоритету споживача та захищати свої права.</p> <p>Основними завданнями вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» є формування у студентів системних знань щодо: соціальної ролі інституту прав споживачів, теоретичних, законодавчих та практичних засад захисту прав споживачів в Україні, видів і змісту прав споживачів товарів, робіт і послуг, способів захисту порушених прав та інтересів споживачів, особливостей правозастосовної практики у цій сфері.</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> <p>У результаті вивчення навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» студент повинен знати:</p> <p>тлумачення та практичного застосування норм законодавства про захист прав споживачів, правильне використання роз'яснень судових та інших органів щодо застосування норм відповідного законодавства у процесі вирішення спорів.</p> <p>Студент повинен вміти:</p> <p>захищати свої права та права споживачів у разі порушених прав та інтересів, дотримуватись законодавчих та практичних засад захисту прав споживачів в Україні.</p>	

Після вивчення початкової дисципліни студент повинен оволодіти такими **комунікаціями**:
 здатність дотримуватися законодавства щодо захисту прав споживачів;
 здатність захищати свої права як споживачів.

Вивчаючи навчальну дисципліну студент набуває **автономності та відповідальності**, що проявляється у наступному:

здатність самостійно та неупереджено приймати рішення у процесі захисту прав споживачів;

здатність до формування та оформлення об'єктивних і обґрунтованих висновків щодо порушення прав споживачів.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

Загальні компетентності:

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК 6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

СК 13. Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності.

Результати навчання:

ПРН 1. Знати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни 90 год.

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	20
семінарські заняття	20
самостійна робота	50

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
8	073 «Менеджмент»	4	вибірковий

Тематика курсу

Тема	кількість год.					
	Денна форма			Заочна форма		
	лек- ції	семіна- рські	самостій- на робота	лек- ції	семіна- рські	самостій- на робота

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи захисту прав споживачів

Тема 1. Історія виникнення світового руху щодо захисту прав споживачів та його соціальне	2	2	4	1	1	9
--	---	---	---	---	---	---

значення						
Тема 2. Правовий статус споживачів. Національне законодавство та міжнародні стандарти у сфері захисту прав споживачів	2	2	4	-	1	8
Тема 3. Управління у сфері захисту прав споживачів та його функції	2	2	4	1	1	8
Тема 4. Реалізація прав споживачів в межах виконання окремих договірних зобов'язань	2	2	4	-		8
Змістовий модуль 2. Практичні аспекти захисту прав споживачів						
Тема 5. Особливості захисту прав споживачів при здійсненні торгівельного та побутового обслуговування населення	2	2	4	1	-	9
Тема 6. Права споживачів у сфері торгівлі продовольчими та непродовольчими товарами	2	2	4	1	1	9
Тема 7. Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг	2	2	4	1	1	9
Тема 8. Інформаційні права споживачів товарів (робіт, послуг)	2	2	4	1	1	8
Тема 9. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів	2	2	4			
Тема 10. Право споживача на відшкодування завданої йому майнової та моральної шкоди	2	2	4			
Індивідуальне завдання	-	-	10	-	-	10
Усього годин	20	20	50	6	6	78
6. Система оцінювання навчальної дисципліни						

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	<p>100 балівна – (100 балів протягом семестру) Поточний контроль 0-40 балів; Контрольна робота 0-20 балів; Індивідуальне завдання 0-20 балів;</p>																																	
	<table border="1"> <tr> <th colspan="4">Поточне тестування та самостійна робота</th> <th rowspan="2">Сума балів з навчальної дисципліни</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Модуль 1</th> <th colspan="2">Модуль 2</th> </tr> <tr> <th>Поточний контроль</th> <th>Контрольна робота</th> <th>Індивідуальне завдання</th> <th>Самостійна робота</th> <td rowspan="3">100</td> </tr> <tr> <td>Усне опитування, тестування</td> <td>Письмова робота</td> <td>Презентація</td> <td>Тестування (КРС)</td> </tr> <tr> <td>40 балів</td> <td>20</td> <td>20 балів</td> <td>20 балів</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">100 балів</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </table>				Поточне тестування та самостійна робота				Сума балів з навчальної дисципліни	Модуль 1		Модуль 2		Поточний контроль	Контрольна робота	Індивідуальне завдання	Самостійна робота	100	Усне опитування, тестування	Письмова робота	Презентація	Тестування (КРС)	40 балів	20	20 балів	20 балів	100 балів				100			
Поточне тестування та самостійна робота				Сума балів з навчальної дисципліни																														
Модуль 1		Модуль 2																																
Поточний контроль	Контрольна робота	Індивідуальне завдання	Самостійна робота	100																														
Усне опитування, тестування	Письмова робота	Презентація	Тестування (КРС)																															
40 балів	20	20 балів	20 балів																															
100 балів				100																														
	<p>Самостійна робота 0-20 балів; Підсумкова оцінка з дисципліни у стобальній шкалі переводиться у національну шкалу та ECTS за такою схемою</p>																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Шкала оцінювання для екзамену</th> </tr> <tr> <th>університетська</th> <th colspan="2">національна</th> <th>шкала ECTS (ECTS)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90 – 100</td> <td>5</td> <td>відмінно</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>80-89</td> <td rowspan="2">4</td> <td rowspan="2">добре</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>70-79</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>60-69</td> <td rowspan="2">3</td> <td rowspan="2">задовільно</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td>50-59</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>26-49</td> <td rowspan="2">2</td> <td>незадовільно з можливістю повторного складання</td> <td>FX</td> </tr> <tr> <td>1-25</td> <td>незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</td> <td>F</td> </tr> </tbody> </table>				Шкала оцінювання для екзамену			університетська	національна		шкала ECTS (ECTS)	90 – 100	5	відмінно	A	80-89	4	добре	B	70-79	C	60-69	3	задовільно	D	50-59	E	26-49	2	незадовільно з можливістю повторного складання	FX	1-25	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	F
Шкала оцінювання для екзамену																																		
університетська	національна		шкала ECTS (ECTS)																															
90 – 100	5	відмінно	A																															
80-89	4	добре	B																															
70-79			C																															
60-69	3	задовільно	D																															
50-59			E																															
26-49	2	незадовільно з можливістю повторного складання	FX																															
1-25		незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	F																															
Вимоги до письмової роботи	<p>Вивчення дисципліни передбачає обов'язкове виконання індивідуального завдання – (ІЗ).</p> <p>Індивідуальні завдання (ІЗ) виконується у вигляді презентації від 5 до 10 слайдів з вказанням назви завдання, шифру групи та прізвища виконавця. Розподіл завдань здійснює викладач в межах групи або лекційного потоку (згідно порядкового номеру чи іншим способом (можна використати метод роботи в малих групах), координатор староста.</p> <p>Оформляють ІЗ у вигляді презентації за допомогою інструментів Power Point, Prezi, Canva чи ін. (захист відбувається на останньому практичному занятті, презентація надсилається викладачу на електронну пошту).</p> <p>Максимальна оцінка за ІЗ становить 10 балів.</p>																																	

Семінарські заняття	<p>Поточні оцінки 2, 3, 4, 5, які можуть отримати під час семінарських занять (або тестування в системі дистанційного навчання) сумуються і розраховується середнє арифметичне (із заокругленням до десятих).</p> <p>Поточне тестування по окремих темах може проводитись у системі дистанційного навчання – результат відображається у відсотках, максимум 100%.</p> <p>Середній бал за поточний контроль переводиться у 30 бальну шкалу.</p>
Оцінка	Умови отримання оцінки
<p>5 «відмінно»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - повний, правильний, послідовний, зв'язний, обґрунтований виклад питання, що супроводжується правильними прикладами; - все, що викладається повинно свідчити про глибоке розуміння і орієнтацію в явищах і процесах, що вивчаються; - правильні вичерпні відповіді на додаткові питання викладача, що мають мету з'ясувати ступінь розуміння студентом матеріалу, що ним викладається.
<p>4 «добре»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - студент дає правильний, повний виклад змісту підручника і матеріалу, поданого викладачем, але на додаткові контрольні питання, які ставить викладач для з'ясування глибини розуміння і вміння орієнтуватися в явищах і процесах, відповідає лише з деякою допомогою викладача чи колег; - при правильному і в цілому зв'язному викладі матеріалу, студент припускає у відповіді неточності, які виправляє сам або при першому зауваженні викладача; - недостатньо вичерпні відповіді на додаткові запитання викладача.
<p>3 «задовільно»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - студент виявляє знання і розуміння основного навчального матеріалу, що розглядається, але під час відповіді допускає суттєві помилки і усвідомлює їх тільки після повторної вказівки викладача; - відповіді на запитання дає не одразу, а тільки після деякого напруження пам'яті, при чому відповіді нечіткі; - не в змозі без допомоги викладача вивести співвідношення з іншими проблемами дисципліни, що вивчається; - допускає грубі помилки або зовсім пропускає матеріал і частково виправляє ці помилки тільки після вказівки викладача; - студент виявляє незнання більшої частини навчального матеріалу, нелогічно і невпевнено його викладає, у відповіді мають місце заминки і перерви, не може пояснити проблему, хоча і розуміє її; - викладає матеріал не достатньо зв'язано і послідовно.
<p>2 «незадовільно»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - студент припускається грубих помилок при викладі матеріалу і не виправляє ці помилки навіть при вказівці на них викладача; - виявляє повне незнання і нерозуміння навчального матеріалу і як наслідок цього - повна відсутність навичок як в аналізі явищ, так і у подальшому виконанні практичних завдань.

Вимоги до контрольної роботи	<p>Передбачено виконання контрольної роботи, яка проводиться в кінці вивчення курсу на семінарському занятті (0-20 балів).</p> <p>Контрольна робота включає такі види завдань:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретичне завдання (0-5 балів) 2. Теоретичне завдання (0-5 балів) 3. Задача (0-5 балів) 4. Тестові завдання 5 тести (0-5 балів) <p>У випадку online контрольна робота проходить в режимі тестування в системі дистанційного навчання (d-learn.pnu.edu.ua) 40 тестів по 0,5 бала (20 балів) (дві спроби – кращий результат).</p>
Самостійна робота	<p>Студент опрацьовує питання, що призначенні для самостійного вивчення і для контролю за самостійною роботою (КСР) проходить тестування в системі дистанційного навчання (25 тестових питань, дві спроби – кращий результат). Результат відображається у відсотках, максимум 100%, при виставленні в журнал множиться на коефіцієнт 0,1.</p> <p>Максимальна оцінка за тестування становить 20 балів.</p>
Умови допуску до підсумкового контролю	<p>Студент повинен набрати не менше 25 балів у сумі за такі види робіт:</p> <p>Поточний контроль (максимум 40 балів).</p> <p>Самостійна робота (максимум 20 балів).</p> <p>Індивідуальне завдання (максимум 20 балів).</p> <p>Якщо студент набрав менше 25 балів. Дозволяється, як виняток, з дозволу декана економічного факультету за заявою, погодженою з кафедрою підприємництва, торгівлі та прикладної економіки, одноразове виконання студентом додаткових видів робіт з навчальної дисципліни (відпрацювання пропущених занять, перескладання змістових модулів, виконання індивідуальних завдань тощо) для підвищення оцінок за змістові модулі.</p>
Підсумковий контроль	<p>Підсумковий контроль – Залік.</p> <p>Підсумковий бал виставляється на останньому практичному занятті.</p> <p>Система оцінювання сформована так, щоб студент виконав у певні мірі кожен вид завдань.</p> <p>Бали за завдання можна отримати у дистанційній формі (у разі дії карантинних/військових обмежень (перебуваючи на індивідуальному графіку навчання)).</p> <p>Здобувача вищої освіти, який не ліквідував академічну заборгованість у встановлені терміни без поважної причини, відраховують з університету за академічну неуспішність або за його згодою направляють на повторне вивчення навчальної дисципліни (планується за рахунок власного часу студента і не фінансується з бюджетних коштів).</p>
7. Політика навчальної дисципліни	
<p><u>Письмові роботи.</u> Виконання індивідуального завдання оформляють у вигляді презентації за допомогою інструментів Power Point, Prezi, Canva чи ін.</p> <p><u>Академічна доброчесність.</u> Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення в університеті https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/.</p> <p><u>Відвідування занять</u> є важливою складовою навчання. Дозволяється вільне відвідування лекцій. Пропуски практичних занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях, при цьому оцінка не ставиться, а нб округляється.</p> <p><u>Неформальна освіта.</u> Результати неформальної освіти можуть зараховуватись відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» https://nmv.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/118/2022/11/neformalna-osvita.pdf</p> <p><u>Використання штучного інтелекту (ШІ)</u> дозволяється як допоміжного інструменту.</p> <p><u>Додаткові бали</u> +10 балів за участь у конференції: виступ або тези; до 10 балів за сертифікат неформальної освіти.</p>	

8. Рекомендована література

Нормативно-правові акти:

1. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. 1996. – № 30.
2. Загальна декларація прав людини від 10 грудня 1948 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
3. 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
4. Європейська конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 04.11.1950 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
5. Хартія захисту споживачів: Резолюція 3№ 543 Консультативної Ассамблеї Ради Європи № 543 від 15.03.1973 р. URL: <https://www.ekburg>
6. Конституція України від 28.06.1996 р. (зі змінами і доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.
7. Цивільний кодекс України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023>
8. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
9. Закон України “Про захист прав споживачів” від 10 січня 2002 року № 2949- III. // Все про бухгалтерський облік. 24 с.
10. Закон України “Про захист прав споживачів” від 10 червня 2023, № 78, ст.276. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>
11. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
12. 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>
13. 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>

Підручники та посібники, наукові публікації

1. Іваненко Л. М., Язвінська О. М. Захист прав споживачів: підручник. Київ.: Юрінком Інтер, 2014. 496 с.
2. Банасевич І. І. Відшкодування моральної шкоди як спосіб захисту прав споживачів. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства. № 56. 2021. С. 39-47
3. Горблянський В.Я. Захист прав споживачів за договором про надання послуг дисертація на здоб. наук. ступеня к.ю.н. ... 12.00.03. Івано-Франківськ, 2019. 200 с. https://svr.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/5/2019/06/dis_Horblianskiy.pdf
4. Д'ячкова Н.А. Проблеми захисту прав споживачів у разі придбання неякісної продукції. Нове українське право. 2022. Вип. 1. С.35-40. URL: <http://newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/194/175>
5. Іваненко Л.М., Язвінська О.М. Захист прав споживачів. Юрінком Інтер, 2021. 496 с.
6. Ільків Н. В., Долинська М. С. та ін.; за заг. ред. д. ю. н. М. С. Долинської. Неюрисдикційні форми захисту прав та інтересів суб'єктів господарювання: монографія. Львів : ТОВ «Галицька видавнича спілка», 2020. 174 с. URL: <https://cutt.ly/jwotM0Xi>
7. Крегул Ю. І. Захист прав споживачів фінансових послуг : монографія. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 264 с.
8. Менів Л.Д. Перспективи розвитку законодавства про захист прав споживачів. Юридичний науковий електронний журнал. 2022. № 6. С. 126-129. URL: http://www.lsej.org.ua/6_2022/30.pdf
9. Талдонова К.Г. Юридичний аналіз захисту прав споживачів у цифровій сфері. Наукові записки. Серія: Право. № 14 (2023). URL: <https://pravo.cusu.edu.ua/index.php/pravo/article/view/300/309>
10. Яновицька Г.Б. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні: Монографія. Львів: Видавництво «Райстр -7», 2018. 400 с.

Наочні матеріали

1. Ціжма О. А. Захист прав споживачів: методичні рекомендації до семінарських занять, індивідуальної та самостійної роботи для студентів галузі знань 07 Управління та адміністрування ОР Бакалавр. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2024. 32 с.

Ціжма Оксана Анатоліївна
Викладач кафедри менеджменту і маркетингу