

*Викладач курсу -  
PhD, доц. кафедри менеджменту, бізнесу та  
маркетингових технологій  
Тетяна ЗАВАЛІЙ*

# **Поведінка споживача**

**Навчальна дисципліна**

# Тема 8

## **Захист прав споживачів**

## **ПЛАН ЛЕКЦІЇ**

1. Сутність та розвиток консюмеризму
2. Основні права споживачів
3. Державна система захисту прав споживачів
4. Ризики в поведінці споживачів та їх попередження

# 1. Сутність та розвиток консюмеризму

# Що таке консюмеризм?

**Консюмеризм** – суспільний рух на захист прав та інтересів споживачів у відносинах з бізнесом

**Мета:** забезпечити баланс сил між споживачами та виробниками, захистити споживачів від недобросовісних практик

Консюмеризм виник як відповідь на зростання масового виробництва та маркетингу

Включає діяльність громадських організацій, державних органів та самих споживачів

# Історія розвитку консюмеризму

1. **1890-1910-ті:** перша хвиля, боротьба з фальсифікацією продуктів
2. **1930-ті:** друга хвиля, реакція на Велику депресію
3. **1960-1970-ті:** третя хвиля, масовий рух за права споживачів
4. **1980-ті до сьогодні:** четверта хвиля, глобалізація захисту прав

# Ральф Нейдер та сучасний консюмеризм

**Ральф Нейдер** – американський активіст, "батько" сучасного руху захисту прав споживачів

**1965 рік:** книга "Небезпечні на будь-якій швидкості" про небезпеку автомобілів

**Результат:** прийняття законів про безпеку автомобілів, створення організацій захисту споживачів

Його діяльність започаткувала масовий рух за корпоративну відповідальність

# Причини виникнення консюмеризму

**Інформаційна асиметрія:** виробники знають більше про продукт, ніж споживачі

**Складність продуктів:** важко оцінити якість та безпеку

**Агресивний маркетинг:** маніпулятивна реклама, введення в оману

**Масове виробництво:** можливість дефектів у великих партіях

**Нерівність сил:** споживач слабший у переговорах з корпораціями

# Суб'єкти консюмеризму

## Держава

Законодавство, контролюючі органи,  
судова система

## Громадські організації

Організації захисту прав споживачів,  
активісти

## Бізнес

Корпоративна соціальна  
відповідальність, саморегулювання

## Споживачі

Індивідуальні дії, бойкоти, колективні  
позови

# Інструменти консюмеризму

1. **Законодавство:** закони про захист прав споживачів
2. **Державний контроль:** перевірки, санкції, ліцензування
3. **Незалежне тестування:** експертиза якості продуктів
4. **Інформування:** маркування, публікація рейтингів
5. **Судові позови:** індивідуальні та колективні
6. **Громадський тиск:** бойкоти, медійні кампанії

# Консюмеризм в Україні

**Закон України "Про захист прав споживачів"** – базовий документ

**Держпродспоживслужба:** державний орган контролю та нагляду

**Громадські організації:** Ліга захисту прав споживачів, регіональні організації

**Виклики:** слабкість правозастосування, низька обізнаність споживачів

**Тренди:** посилення уваги до онлайн-торгівлі, фінансових послуг

# Сучасні виклики консюмеризму

**Цифрова економіка:** захист персональних даних, нові форми шахрайства

**Глобалізація:** транскордонні покупки, складність притягнення до відповідальності

**Нові технології:** штучний інтелект, алгоритми ціноутворення

**Сталий розвиток:** екологічні претензії, гринвошинг

**Платформи:** відповідальність маркетплейсів за якість товарів

# Приклад: Volkswagen "Dieselgate"

**2015 рік:** виявлено маніпуляції з тестами викидів дизельних двигунів

**Масштаб:** 11 мільйонів автомобілів по всьому світу

**Реакція:** колективні позови, штрафи понад 30 млрд доларів

**Консюмеризм:** організації споживачів, державні регулятори

**Результат:** посилення контролю, викуп автомобілів, компенсації власникам

## 2. Основні права споживачів

# Джерела прав споживачів

**Міжнародний рівень:** Резолюція ООН про захист інтересів споживачів (1985)

**Європейський рівень:** директиви ЄС про захист прав споживачів

**Національний рівень:** Конституція, Закон "Про захист прав споживачів", Цивільний кодекс

Права споживачів є невід'ємною частиною прав людини

# Базові права споживачів за Джоном Кеннеді

- 1. Право на безпеку** – захист від товарів, небезпечних для життя та здоров'я
- 2. Право на інформацію** – доступ до правдивих даних про товар
- 3. Право на вибір** – доступ до різноманітних товарів за конкурентними цінами
- 4. Право бути почутим** – можливість висловлювати претензії

# Розширений перелік прав

1. **Право на задоволення базових потреб** – доступ до життєво необхідних товарів
2. **Право на відшкодування збитків** – компенсація за неякісний товар
3. **Право на освіту споживача** – навчання раціональному споживанню
4. **Право на здорове довкілля** – екологічно безпечні товари

# Право на безпеку

**Зміст:** товари та послуги не повинні становити загрози для життя, здоров'я, майна споживача

**Інструменти:** сертифікація, стандартизація, обов'язкове маркування небезпечних товарів

**Приклади:** безпека харчових продуктів, ліків, електроприладів, іграшок

**Відповідальність:** виробник несе відповідальність навіть за непередбачувані дефекти

# Право на інформацію

**Зміст:** достовірна, повна та доступна інформація про товар, виробника, умови використання

**Обов'язкова інформація:**

- Найменування товару та виробника
- Склад, характеристики, вага
- Термін придатності, умови зберігання
- Ціна та умови оплати
- Правила безпечного використання

# Право на вибір

**Зміст:** доступ до різноманітних товарів та послуг за конкурентними цінами

**Забезпечення:** антимонопольне законодавство, заборона картелів, розвиток конкуренції

**Обмеження:** монополії, недобросовісна конкуренція, зловживання домінуючим становищем

**Право відмовитися:** повернення товару належної якості протягом 14 днів

# Право на відшкодування збитків

**Зміст:** компенсація за неякісний товар, шкоду здоров'ю, порушення строків

**Форми відшкодування:**

- Заміна товару на якісний
- Безкоштовний ремонт
- Повернення коштів
- Зменшення ціни
- Відшкодування додаткових витрат та моральної шкоди

# Права споживачів в Україні

## Гарантії

Гарантійний строк, безкоштовний ремонт, заміна товару

## Повернення

14 днів для якісного товару, негайно для неякісного

## Інформація

Українською мовою, чітко видима, достовірна

## Судовий захист

Звільнення від судового збору, позовна давність 3 роки

# Приклад: Повернення товару онлайн-покупки

**Ситуація:** споживач купив одяг в інтернет-магазині

**Право:** повернути товар належної якості протягом 14 днів без пояснення причин

**Умови:** збережено товарний вигляд, споживчі властості, ярлики

**Процедура:** письмова заява, повернення товару, отримання коштів протягом 7 днів

**Винятки:** білизна, косметика, ліки, індивідуальні замовлення

### 3. Державна система захисту прав споживачів

# Структура державної системи захисту

**Державна система захисту прав споживачів** – сукупність органів державної влади та їх повноважень у сфері захисту споживачів

**Рівні:** національний, регіональний, місцевий

**Функції:** законодавча, контрольна, просвітницька

**Принципи:** доступність, безоплатність, ефективність

# Верховна Рада України

**Роль:** законодавче регулювання захисту прав споживачів

**Основні закони:**

- Закон України "Про захист прав споживачів"
- Цивільний кодекс України
- Господарський кодекс України
- Закон "Про якість та безпеку харчових продуктів"
- Закон "Про електронну комерцію"

# Кабінет Міністрів України

**Роль:** реалізація державної політики захисту прав споживачів

**Повноваження:**

- Затвердження національних програм захисту споживачів
- Координація діяльності органів виконавчої влади
- Встановлення правил торгівлі та надання послуг
- Затвердження технічних регламентів та стандартів

# Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів

## **Основні функції:**

- Державний нагляд за дотриманням законодавства про захист прав споживачів
- Контроль якості та безпеки продукції
- Розгляд скарг споживачів
- Застосування санкцій до порушників
- Інформування споживачів про небезпечну продукцію

# Інші державні органи

## **Антимонопольний комітет**

Захист конкуренції, боротьба з недобросовісною рекламою

## **Національний банк**

Захист прав споживачів фінансових послуг

## **Держстандарт**

Технічне регулювання, стандартизація, сертифікація

## **МОЗ**

Контроль якості ліків, медичних виробів, санітарний нагляд

# Судова система захисту

**Спори розглядаються:** загальними судами (цивільні справи) або господарськими судами

## **Переваги для споживачів:**

- Звільнення від сплати судового збору
- Можливість стягнення штрафу з продавця
- Відшкодування моральної шкоди
- Колективні позови

# Механізми державного контролю

1. **Планові перевірки:** за графіком відповідно до критеріїв ризику
2. **Позапланові перевірки:** за скаргами споживачів, виявленям порушень
3. **Контрольні закупки:** таємний покупець для виявлення порушень
4. **Моніторинг ринку:** систематичне спостереження за продукцією
5. **Лабораторні дослідження:** перевірка якості та безпеки

# Санкції за порушення прав споживачів

**Адміністративні:** штрафи, зупинення діяльності, вилучення продукції

**Цивільно-правові:** відшкодування збитків, компенсація моральної шкоди, штрафні санкції

**Кримінальні:** за тяжкі порушення (виробництво небезпечної продукції)

**Репутаційні:** оприлюднення інформації про порушників

# Приклад: Робота Держпродспоживслужби

**Скарга споживача:** продаж прострочених харчових продуктів у супермаркеті

**Дії:** позапланова перевірка, вилучення зразків, лабораторні дослідження

**Виявлені порушення:** реалізація продукції з простроченим терміном придатності

**Санкції:** штраф, вилучення небезпечної продукції, припис усунути порушення

**Результат:** захист здоров'я споживачів, покарання порушника

## 4. Ризики в поведінці споживачів та їх попередження

# Споживчі ризики

**Споживчий ризик** – імовірність виникнення негативних наслідків для споживача під час придбання чи використання товарів та послуг

**Джерела ризиків:** якість продукції, недостовірна інформація, недобросовісні практики бізнесу, власна необізнаність

**Наслідки:** фінансові втрати, шкода здоров'ю, втрата часу, психологічний дискомфорт

**Управління ризиками:** уникнення, зменшення, страхування, прийняття

# Типи споживчих ризиків

1. **Функціональний:** товар не виконує очікуваних функцій
2. **Фізичний:** загроза здоров'ю та безпеці
3. **Фінансовий:** невиправдані витрати, втрата грошей
4. **Соціальний:** негативна оцінка з боку оточення
5. **Психологічний:** розчарування, стрес від покупки
6. **Тимчасовий:** втрата часу на пошук, повернення, ремонт

# Ризики онлайн-покупок

**Неможливість огляду товару:** невідповідність опису, кольору, розміру

**Шахрайство:** фейкові сайти, крадіжка даних банківських карток

**Витік персональних даних:** незахищені бази даних, хакерські атаки

**Проблеми з доставкою:** пошкодження, втрата, затримки

**Складність повернення:** відмова приймати назад, довгі терміни

# Ризики фінансових послуг

**Кредити:** переплата через високі відсотки, приховані комісії, боргова яма

**Інвестиції:** втрата капіталу, фінансові піраміди, шахрайські схеми

**Страхування:** відмова у виплаті, складні умови полісу, непотрібні опції

**Банківські картки:** шахрайські операції, фішинг, скімінг

**Криптовалюта:** волатильність, втрата доступу, хакерські атаки

# Вразливі групи споживачів

## **Діти та підлітки**

Низька критичність до реклами,  
схильність до імпульсивних покупок

## **Літні люди**

Недостатня цифрова грамотність,  
довірливість до шахраїв

## **Малозабезпечені**

Обмежений доступ до якісних товарів,  
високі ризики експлуатації

## **Мігранти**

Мовний бар'єр, незнання законодавства,  
соціальна ізоляція

# Маніпулятивні практики бізнесу

1. **Dark patterns:** обманливий дизайн сайтів для маніпуляції діями
2. **Приховані платежі:** автоматичні підписки, комісії дрібним шрифтом
3. **Штучний дефіцит:** "залишилося 2 товари", таймери зворотного відліку
4. **Приховане порівняння:** порівняння різних характеристик товарів
5. **Grinwashing:** брехлива екологічність продукції

# Попередження споживчих ризиків

**Споживча грамотність:** навчання раціональній поведінці, фінансовій грамотності

**Інформованість:** порівняння цін, читання відгуків, перевірка сертифікатів

**Обачність:** уникнення сумнівних пропозицій, перевірка продавця

**Планування:** складання списку покупок, бюджет, час на роздуми

**Захист даних:** надійні паролі, двофакторна автентифікація, обмеження доступу

# Роль держави та бізнесу у зменшенні ризиків

## Держава

- Законодавче регулювання
- Контроль якості та безпеки
  - Освітні програми
- Боротьба з шахрайством

## Бізнес

- Прозорість умов
- Якісне обслуговування
- Етичний маркетинг
- Захист персональних даних

# Приклад: Фішингова атака

**Ситуація:** споживач отримує SMS про блокування картки з посиланням

**Ризик:** перехід за посиланням на фейковий сайт банку, введення даних картки

**Наслідки:** крадіжка коштів з рахунку, компрометація персональних даних

**Попередження:** не переходити за посиланнями з SMS, телефонувати в банк

**Правило:** банк ніколи не просить надати дані картки через SMS чи email

**ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!**