

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський державний університет харчування та торгівлі

ІНСПЕКТУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ

Візуальне супроводження курсу для студентів спеціальності
076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
освітній ступінь бакалавр

Харків
ХДУХТ
2020

Візуальне супроводження курсу «Інспектування підприємств торгівлі» для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» освітнього ступеню бакалавр[Електронний ресурс] / укладачі : В. М. Онищенко, О. В. Гапонцева. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2020. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.

Укладачі: канд. техн. наук, доц. В. М. Онищенко,
канд. техн. наук, ст.викл. О. В. Гапонцева

Рецензент: д-р. техн. наук, проф. Г. В. Дейниченко

Кафедра товарознавства та експертизи товарів

Схвалено методичною комісією ХДУХТ за спеціальністю
076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
Протокол від 23 грудня 2019 року № 8

Схвалено вченою радою ХДУХТ
Протокол від 19 лютого 2020 року № 9

Схвалено редакційно-видавничою радою ХДУХТ
Протокол від 18 лютого 2020 року № 14

© Онищенко В.М., Гапонцева О.В.,
укладачі, 2020

© Харківський державний університет
харчування та торгівлі, 2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський державний університет харчування та торгівлі

ІНСПЕКТУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ

Тема 1

Організаційні та правові засади захисту прав споживачів



План лекції:

1.1. Структура державних органів забезпечення захисту прав споживачів.

Місце законодавчо-правового захисту споживачів в загальній державній політиці. Складові нормативно-правової основи захисту прав споживачів. Основні завдання Держспоживстандарту України. Права Держспоживстандарту України. Територіальні органи Держспоживстандарту України. Роль окремих державних органів у забезпеченні захисту прав споживачів.

1.2. Громадські консьюмерські організації.

1.3. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.

Норми цивільного законодавства щодо регулювання господарського обороту, складовою яких є спеціальні норми, що застосовуються щодо споживачів

Норми адміністративного законодавства щодо регламентації окремих сторін комерційної діяльності (встановлення цін, контроль за якістю продукції, здійснення реклами тощо)

Норми цивільного та адміністративного законодавства щодо припустимих форм та методів конкуренції підприємств, заборони методів обмеженої практики та недобросовісної конкуренції

Рисунок 1.1 – Складові нормативної основи захисту прав споживачів

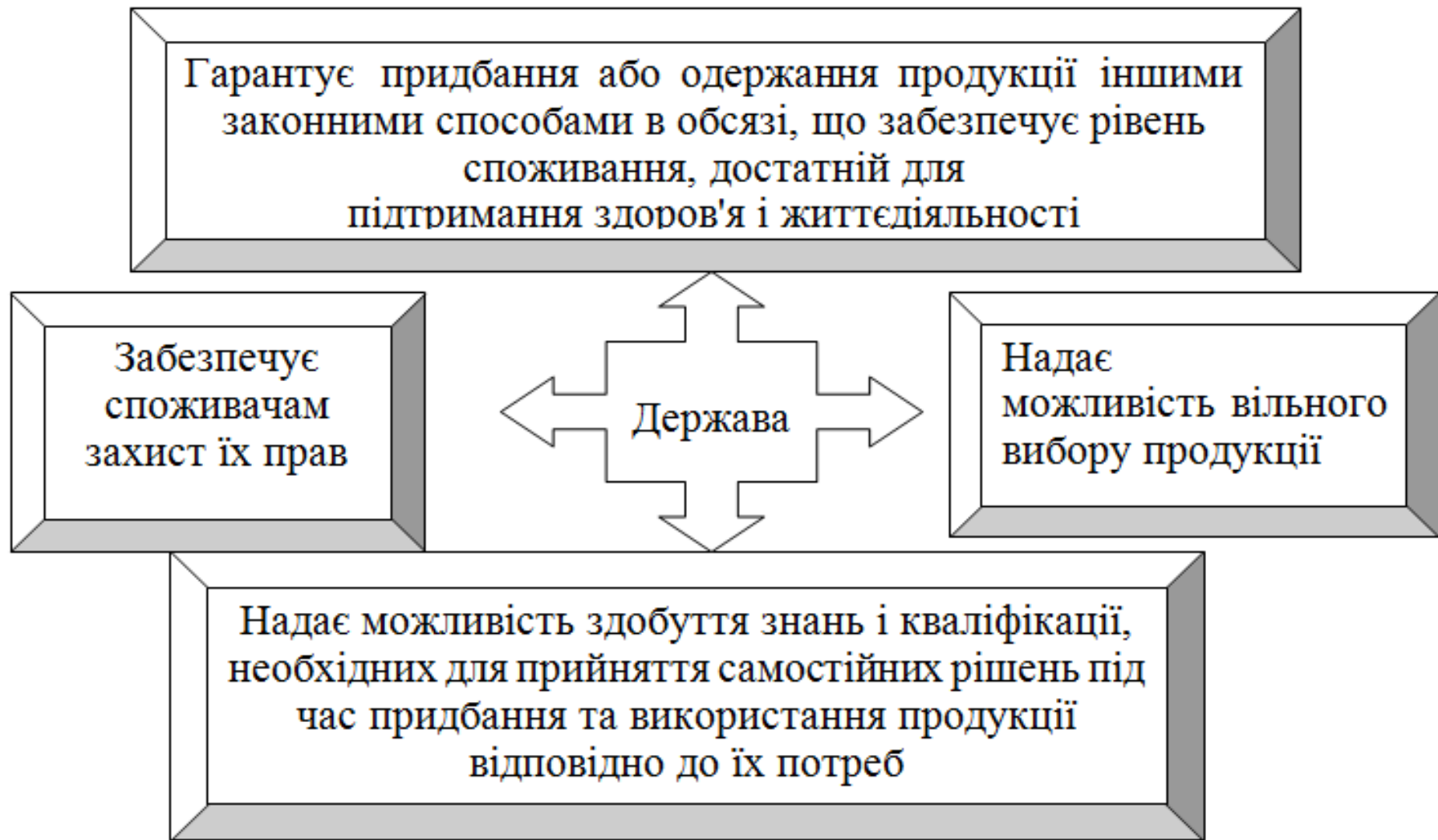


Рисунок 1.3 – Функції держави як основного гаранту захисту прав споживачів |

Участь у формуванні та забезпечення реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, стандартизації, метрології, сертифікації, підтвердження відповідності, управління якістю

Здійснення державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, рекламу у цій сфері, державного метрологічного контролю та нагляду

Здійснення в межах своєї компетенції державного нагляду за додержанням законодавства у сфері стандартизації та підтвердження відповідності

Забезпечення міжгалузевої координації та функціонального регулювання у сфері захисту прав споживачів, стандартизації, метрології, сертифікації, підтвердження відповідності, управління

Рисунок 1.4 – Основні завдання Держспоживстандарту

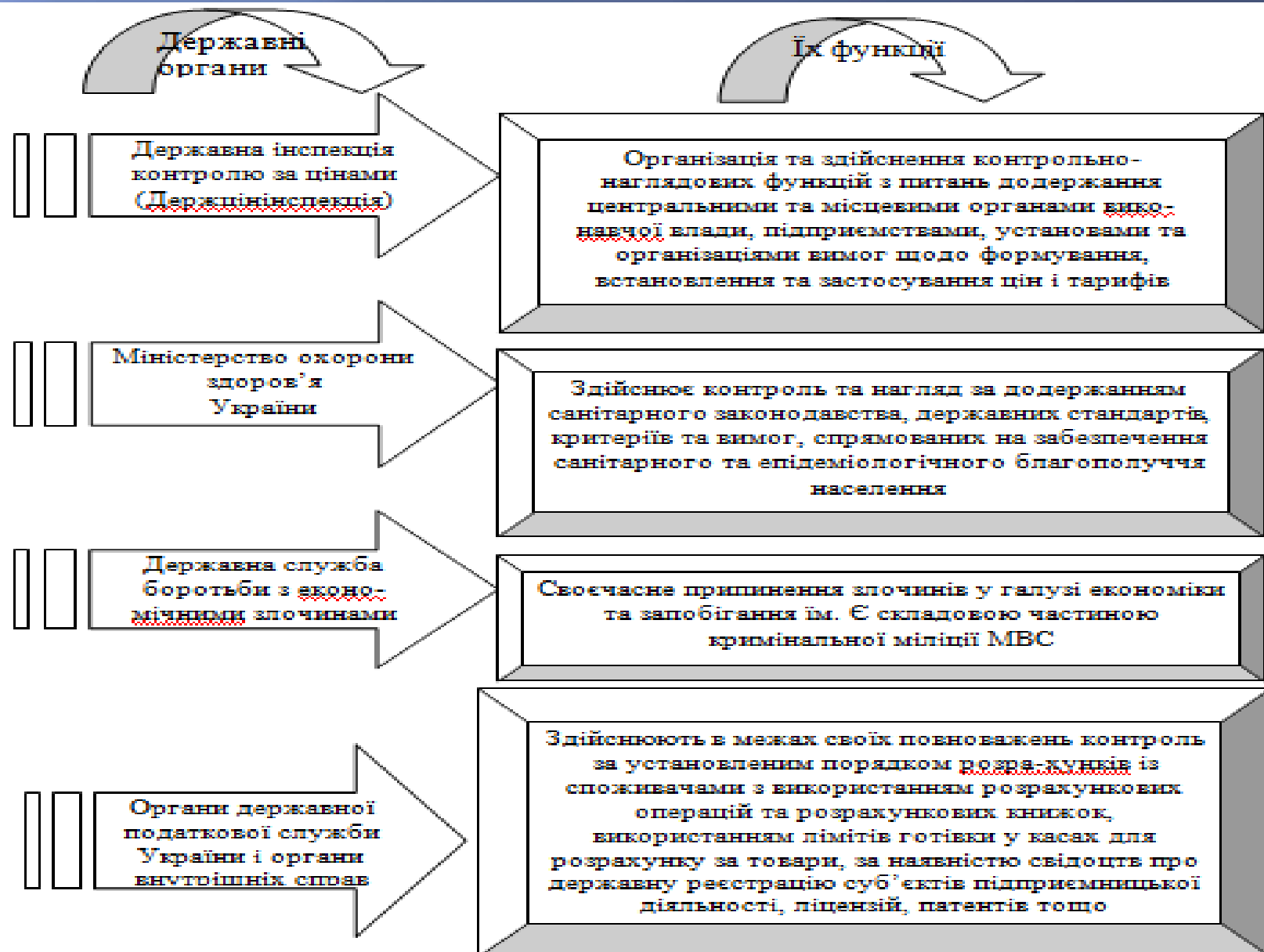


Рисунок 1.6 – Функції окремих державних органів, що мають забезпечувати належний захист прав споживачів

Виробник (виконавець, продавець)
звільняється від відповідальності, якщо
доведе, що:

1) шкоду завдано з вини самого споживача внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування продукції або дії непереборної сили;

2) не вводить продукцію в обіг;

3) дефект у продукції виник внаслідок додержання виробником вимог законодавства або виконання обов'язкових для нього приписів органів державної влади.

Тема 2



Контроль за порядком заняття торговельною діяльністю і правилами торговельного обслуговування

План лекції:

- 1.1. Загальні правові, економічні та соціальні засади здійснення підприємницької діяльності (підприємництва).
- 1.2. Патентування деяких видів підприємницької діяльності.
- 1.3. Основні санітарні вимоги до торговельного підприємства та його працівників.
- 1.4. Контроль за дотриманням порядку заняття торговельною діяльністю та правил торговельного обслуговування населення.

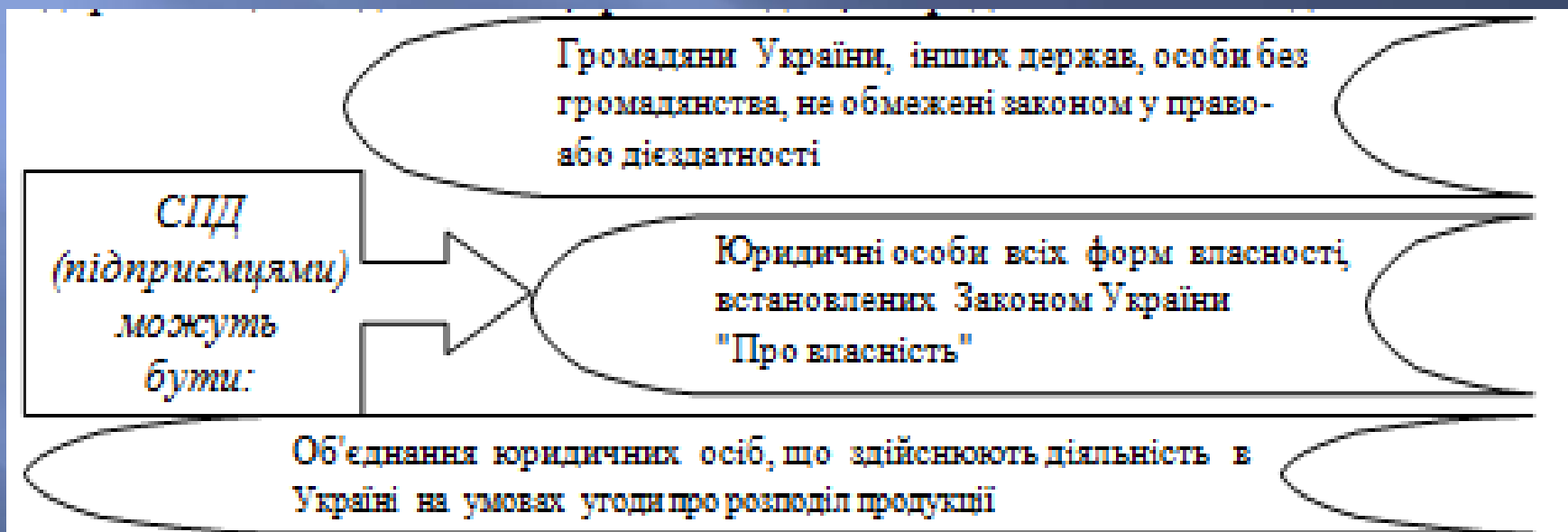


Рисунок 2.1 – Суб'єкти підприємницької діяльності

Свобода підприємницької діяльності в Україні визначена:

Правом без обмежень приймати рішення і здійснювати самостійно будь-яку діяльність, що не суперечить чинному законодавству

Регулюванням окремих видів підприємництва законодавством України

Встановленням Верховною Радою України переліку видів діяльності, підприємництво в яких не застосовується у зв'язку з підвищеними вимогами до безпеки робіт та необхідністю централізації функцій управління

У здійсненні діяльності, пов'язаної з виробництвом біоетанолу, а також бензинів моторних сумішевих з добавками на основі біоетанолу лише державними спиртовими заводами, перелік яких визначається КМ України

Обмеження у здійсненні підприємницької діяльності полягає:

У здійсненні діяльності, пов'язаної з обігом наркотичних засобів, психотропних речовин, їх аналогів і прекурсорів, відповідно до Закону України "Про обіг в Україні наркотичних засобів, психотропних речовин, їх аналогів і прекурсорів"

У здійсненні діяльності, пов'язаної з охороною окремих особливо важливих об'єктів права державної власності, проведенням криміналістичних, судово-медичних, судово-психіатричних експертиз та розробленням, виробуванням, виробництвом та експлуатацією ракет-носіїв лише державними підприємствами та організаціями, а проведення ломбардних операцій – також і повними товариствами

Рисунок 2.2 – Основні засади свободи та обмеження підприємницької діяльності

Вільний вибір видів діяльності

Залучення на добровільних засадах до здійснення підприємницької діяльності майна та коштів юридичних осіб і громадян

Самостійне формування програми діяльності та вибір постачальників і споживачів вироблюваної продукції, встановлення цін відповідно до законодавства

Вільний найм працівників

Залучення і використання матеріально-технічних, фінансових, трудових, природних та інших видів ресурсів, використання яких не заборонено або не обмежено законодавством

Вільне розпорядження прибутком, що залишається після внесення платежів, установлених законодавством

Самостійне здійснення підприємцем – юридичною особою ЗЕД, використання будь-яким підприємцем належної йому частки валютної виручки на свій розсуд

Рисунок 2.3 – Принципи здійснення підприємницької діяльності

Відомості про зареєстровані СПД вносяться до Реєстру СПД.

Для державної реєстрації СПД – юридичної особи подаються такі документи:

1	- рішення власника (власників) майна або уповноваженого ним (ними) органу про створення юридичної особи (крім приватного підприємства); якщо власників або уповноважених ними органів два і більше, таким рішенням є установчий договір, а також протокол установчих зборів (конференції) у випадках, передбачених законом;
2	- статут, якщо це необхідно для створюваної організаційної форми підприємництва;
3	- реєстраційна картка встановленого зразка, яка є водночас заявою про державну реєстрацію;
4	- документ, що засвідчує сплату власником (власниками) внеску до статутного фонду суб'єкта підприємницької діяльності в розмірі, передбаченому законом;
5	- документ, що засвідчує внесення плати за державну реєстрацію;
6	- при створенні відкритих акціонерних товариств (крім відкритих акціонерних товариств, створених у процесі приватизації та/або корпоратизації) подається засвідчений Державною комісією з цінних паперів та фондового ринку звіт про наслідки підписки на акції.

Визнання недійсними або такими, що суперечать законодавству, установчих документів

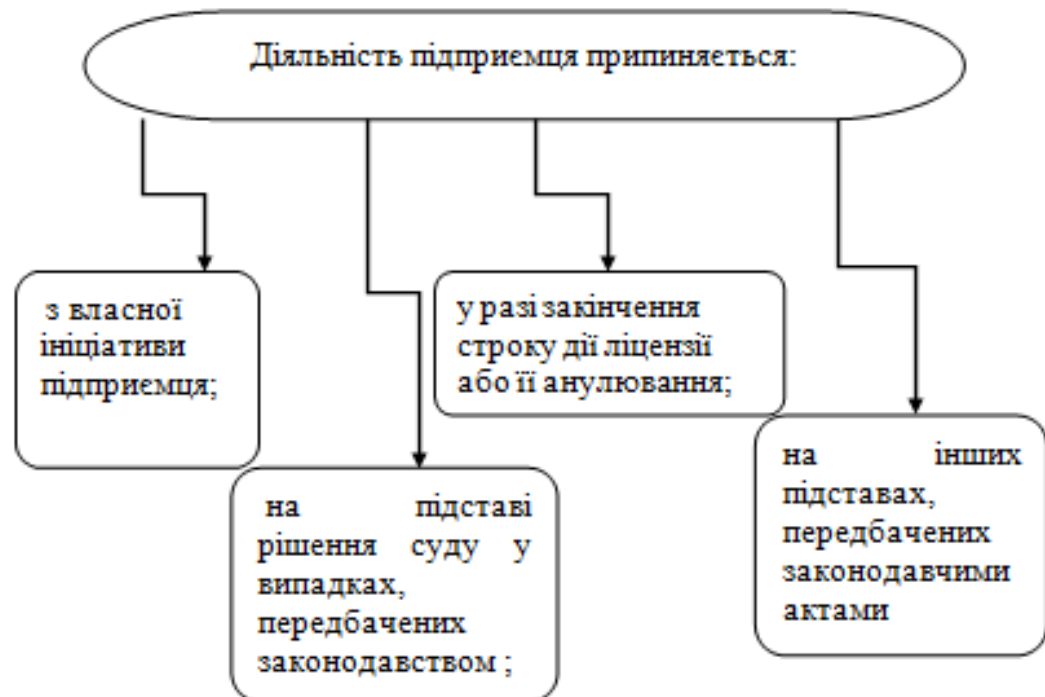
Здійснення діяльності, що суперечить установчим документам та законодавству України

Несвоєчасне повідомлення СПД про зміну його назви, організаційної форми, форми власності та місцезнаходження

Визнання СПД банкрутом (у випадках, передбачених законодавством)

Неподання протягом року до органів державної податкової служби податкових декларацій, документів фінансової звітності згідно з законодавством

Рисунок 2.4 – Випадки, у яких здійснюється скасування державної реєстрації СПД



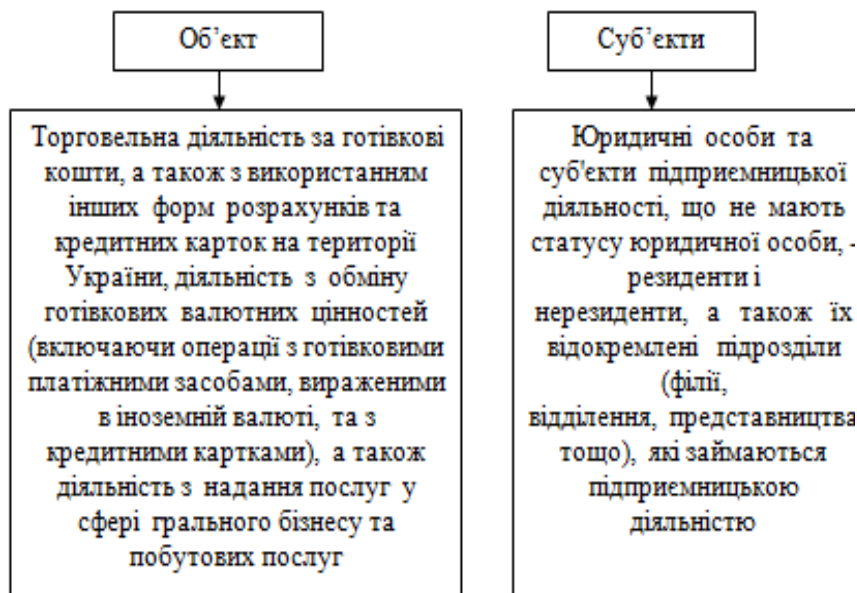


Рисунок 2.6 – Об'єкти та суб'єкти правового регулювання згідно Закону «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності»

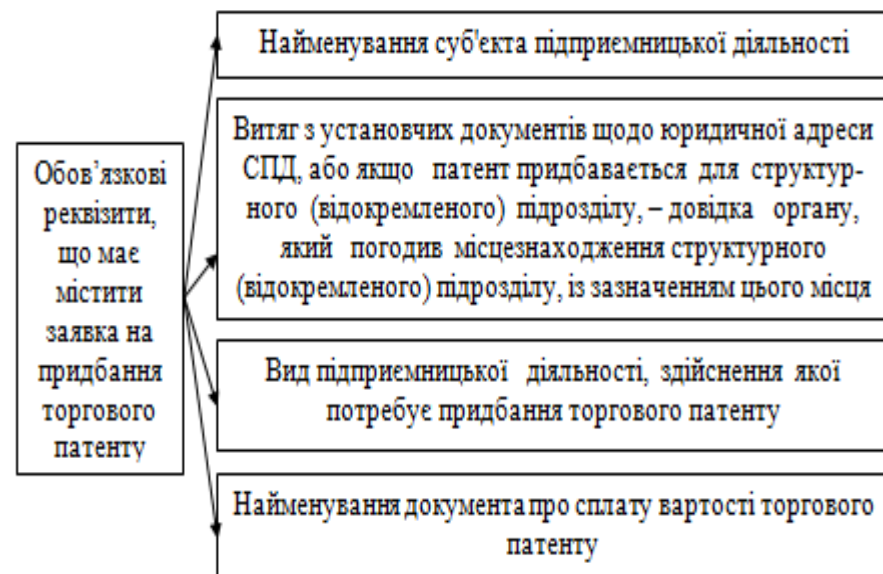


Рисунок 2.7 – Структура реквізитів заявки на придбання торгового патенту

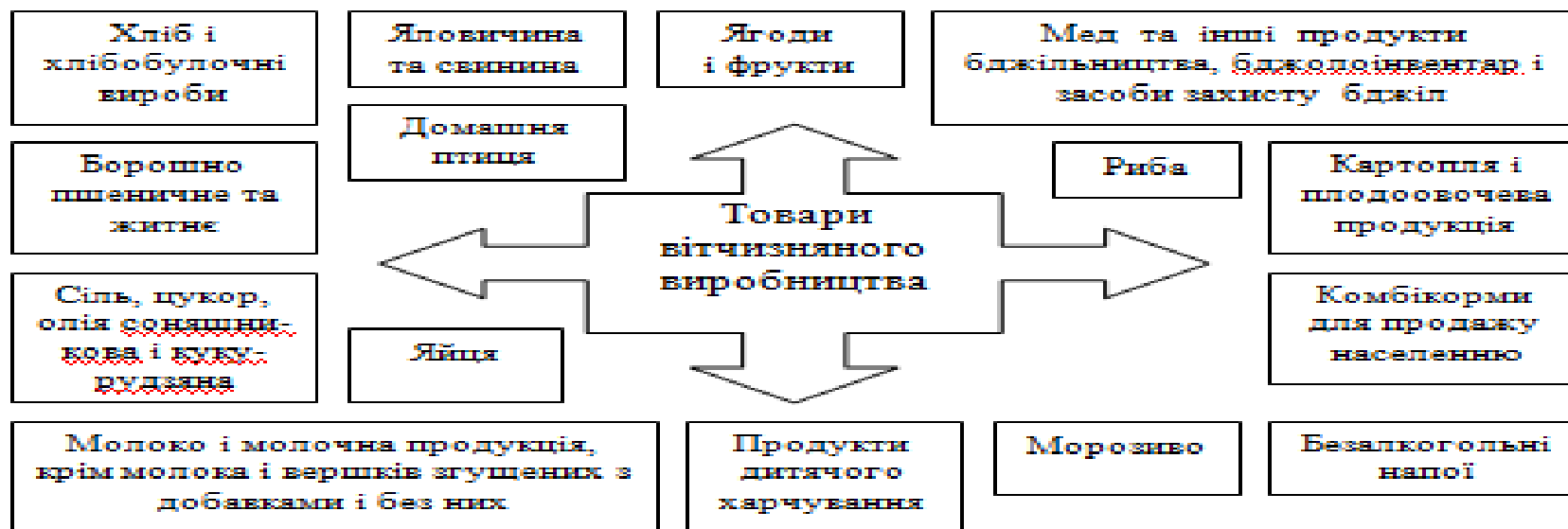


Рисунок 2.9 – Перелік видів товарів, торговельна діяльність з якими здійснюється без придбання торгового патенту

Не потребує патентування торговельна діяльність

З реалізації СПД продукції власного виробництва фізичним особам, які перебувають з ним у трудових відносинах, через пункти продажу товарів, вбудовані

З закупівлі у населення продукції (заготівельна діяльність), якщо подальша реалізація такої продукції відбувається по розрахунках у безготівковій формі (пункти приймання склотари, макулатури, відходів паперових, картонних і ганчіркових; заготівля сільсько-господарської продукції та продуктів її переробки)

У торговельно-виробничій сфері (громадське харчування) на підприємствах, в установах, організаціях, у тому числі навчальних закладах, з обслуговування виключно працівників цих підприємств, установ, організацій та учнів і студентів у навчальних закладах

Рисунок 2.10 – Випадки, за яких торговельна діяльність здійснюється без патентування

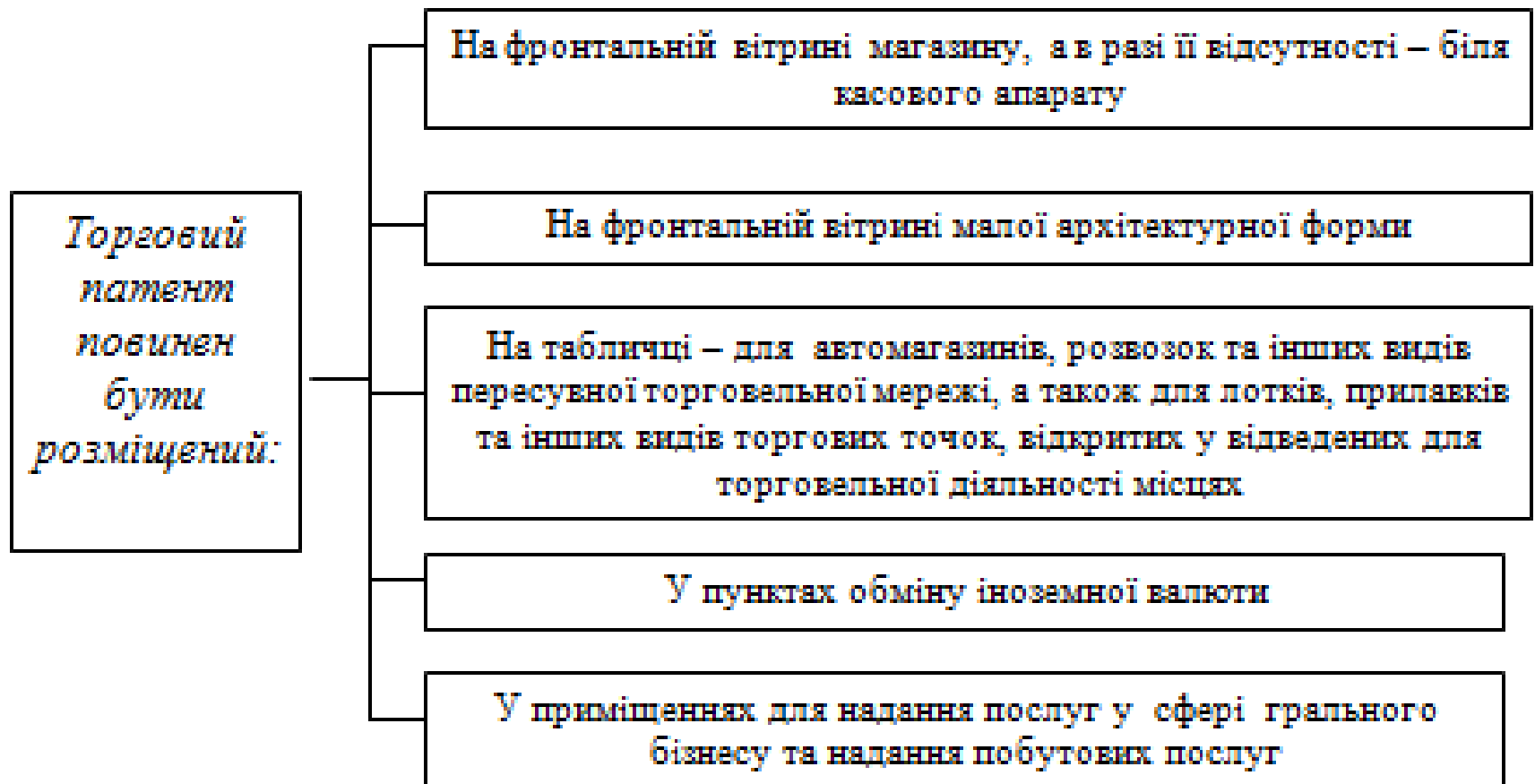


Рисунок 2.12 – Правила розміщення торгового патенту

Таблиця 2.1 – Відповідальність СПД за порушення вимог щодо патентування підприємницької діяльності

Назва порушення	Відповідальність за порушення
Порушення строків сплати або неповне внесення <u>чергових платежів</u>	Нараховується пеня на суму податкового боргу (включаючи суму штрафних санкцій за їх наявності) з розрахунку 120 відсотків річних облікової ставки Національного банку України на день виникнення такого податкового боргу або на день його (частини) погашення, залежно від того, яка з величин таких ставок є більшою, за кожний календарний день прострочення у його сплаті
Порушення порядку <u>використання</u> торгового патенту	Сплата штрафу в розмірі вартості торгового патенту за один календарний місяць
Здійснення операцій без одержання відповідних <u>торгових патентів</u> або з <u>порушенням</u> передбаченого порядку використання торгового патенту	Сплата штрафу у подвійному розмірі вартості торгового патенту за повний термін діяльності СПД із зазначеним порушенням
Здійснення операцій з <u>реалізації</u> відповідних товарів без одержання пільгового торгового патенту або з порушенням порядку одержання та використання пільгового торгового патенту	Сплата штрафу у п'ятикратному розмірі вартості пільгового торгового патенту
Здійснення відповідної <u>торгівельної діяльності</u> без придбання короткотермінового патенту	Сплата штрафу в подвійному розмірі вартості короткотермінового патенту за повний термін діяльності СПД із зазначеним <u>порушенням</u>

Тема 3

Контроль за дотриманням правил користування засобами вимірювальної техніки

План лекції:

3.1. Загальні положення, призначення та сфера застосування правил користування засобами вимірювальної техніки.

3.2. Вимоги до засобів вимірювальної техніки та їх застосування.



Рисунок 3.1 – Поширення правил користування засобами вимірювальної техніки

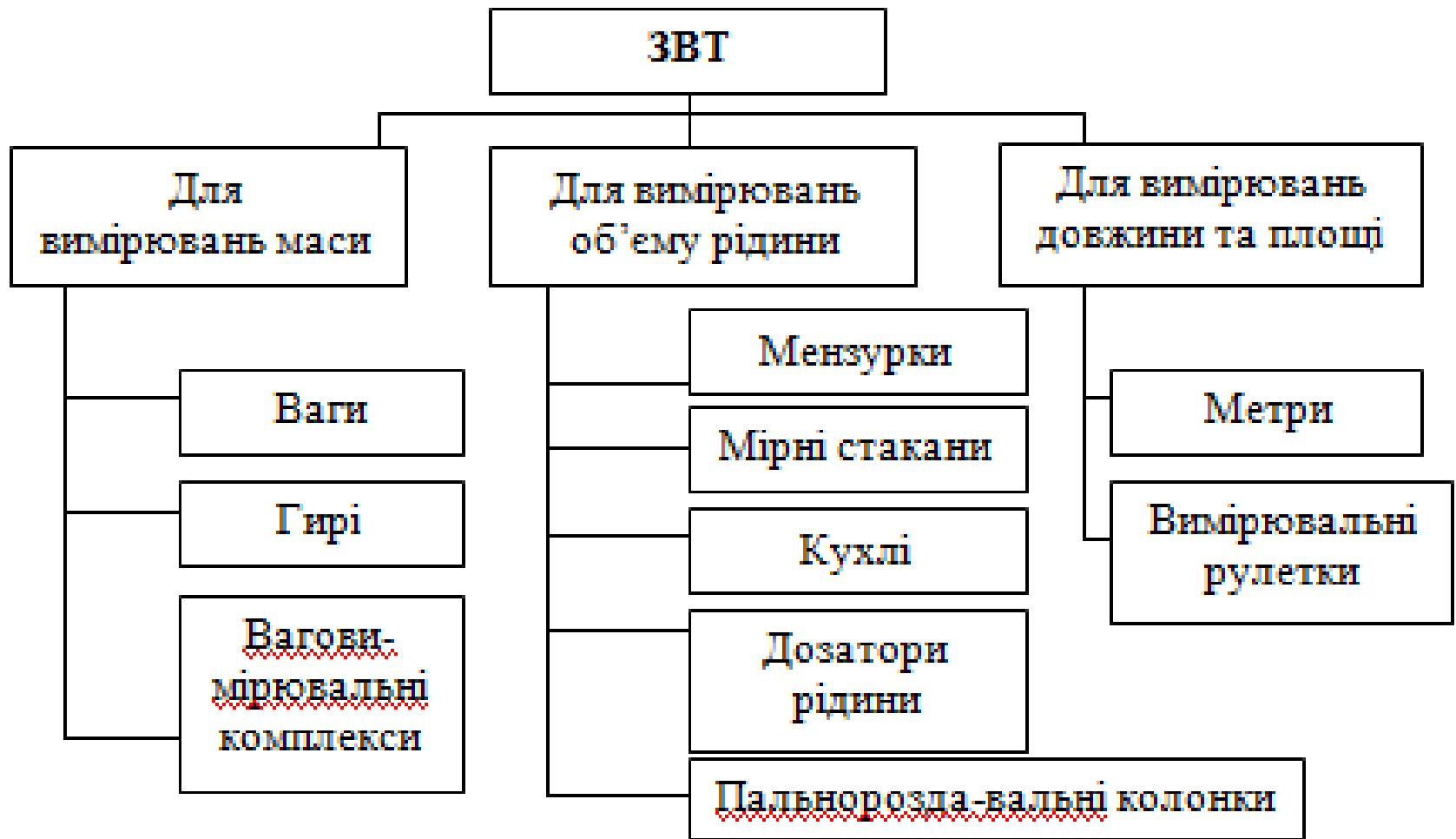


Рисунок 3.2 – Різновиди ЗВТ

Тема 4



Контроль за дотриманням порядку застосування реєстраторів розрахункових операцій

План лекції:

- 4.1. Загальні положення. Терміни та визначення, що застосовуються у процесі реєстрації розрахункових операцій.
- 4.2. Порядок проведення розрахунків.
- 4.3. Контроль за дотриманням порядку застосування реєстраторів розрахункових операцій та відповідальність СПД.

Уповноважені банки, що здійснюють операції з купівлі-продажу іноземної валюти, а також СПД, які здійснюють ці операції на підставі агентських угод з уповноваженими банками, зобов'язані:

Проводити операції з купівлі-продажу іноземної валюти, змінювати курс валюти відповідно до порядку, встановленого Національним банком України

Проводити операції з купівлі-продажу іноземної валюти через зареєстровані, опломбовані у встановленому порядку та переведені у фіскальний режим роботи РРО з роздрукуванням у двох примірниках розрахункових документів, що підтверджують виконання цих операцій

Зберігати протягом робочої зміни другий примірник розрахункового документа, що підтверджує здійснення операції

Застосовувати у встановленому порядку лише ті РРО, що включені до Державного реєстру РРО

Видавати особі, яка купує або продає іноземну валюту, перший примірник розрахункового документа на повну суму операції

Здійснювати операції з купівлі-продажу іноземної валюти тільки за рахунок коштів банку

Забезпечувати відповідність готівкових коштів та іноземної валюти на місці проведення операцій з купівлі-продажу іноземної валюти даним фіскального звіту

Проводити технічне обслуговування і ремонт РРО у встановленому порядку

Щоденно друкувати на реєстраторах розрахункових операцій (за виключенням автоматів з продажу товарів (послуг) фіскальні звітні чеки і забезпечувати їх зберігання в книгах обліку розрахункових операцій

Забезпечувати цілісність пломб РРО, а також незмінність програмно-технічних засобів, що реалізують фіскальні функції

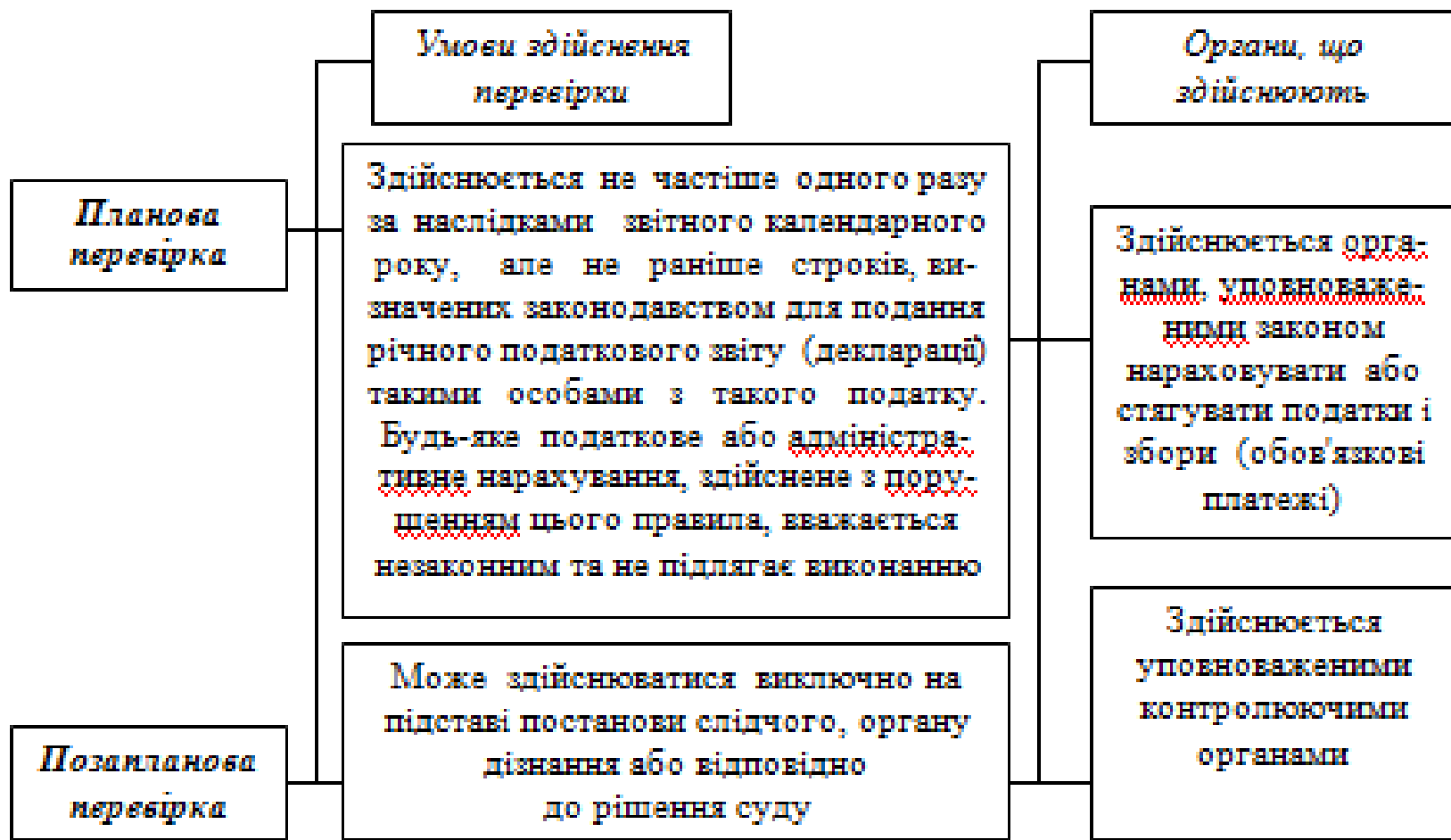


Рисунок 4.3 – Загальний порядок проведення перевірок щодо додержання СПЗ правил виконання операцій з РРО

Тема 5

Контроль за дотриманням правил продажу продовольчих товарів



План лекції:



Загальні положення. Підприємства, що здійснюють роздрібну торгівлю продовольчими товарами.

Обов'язки суб'єкта господарської діяльності (СГД) щодо забезпечення санітарного стану торговельних приміщень, торговельно-технологічного обладнання, транспортних засобів тощо.

Харчові продукти і продовольча сировина, що належать до неякісних та небезпечних. Права споживачів у разі придбання неякісних товарів.

«Правила продажу продовольчих товарів» регламентують:



Порядок приймання, зберігання, підготовки до продажу і продаж продовольчих товарів через роздрібну торговельну мережу

«Правила продажу продовольчих товарів» визначають:



Вимоги в дотриманні прав споживачів щодо якості й безпеки товару та рівня торговельного обслуговування

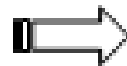
Рисунок 5.1 – Сфера використання та призначення «Правил продажу продовольчих товарів»

*Роздрібний продаж
продовольчих
товарів
здійснюється:*



Через спеціалізовані підприємства, у тому числі фірмові, підприємства з універсальним асортиментом продовольчих товарів, магазини "Товари повсякденного попиту" системи споживчої кооперації, відділи (секції) підприємств з універсальним асортиментом непродовольчих товарів, стаціонарну дрібнороздрібну торговельну мережу (палатки, кіоски, торговельні автомати), пересувну торговельну мережу (автомагазини, автопричепи, візки, лотки, бочки, цистерни тощо), склади-магазини, заклади (підприємства) громадського харчування

*Продаж
продовольчих
товарів
здійснюється за
методом:*



Самообслуговування, за попереднім замовленням покупців (у магазині, за допомогою телефону, персонального комп'ютера, інших технічних засобів зв'язку), шляхом індивідуального обслуговування покупців

Рисунок 5.2 – Шляхи та методи здійснення продажу продовольчих товарів

Харчові продукти і продовольча сировина належать до неякісних

У разі, якщо їх якісні показники та споживчі властивості не відповідають зазначеним у нормативному документі чи нормативно-правовому акті

У разі, якщо їх якість яких знизилась унаслідок порушення маркування

У разі, якщо їх якість яких знизилась внаслідок порушення чи деформування тари та окремих одиниць упаковки (крім бомбажних консервів)

У разі, якщо їх якість яких знизилась внаслідок наявності сторонніх запахів, ознак замокання, що не становлять загрози для споживачів

У разі, якщо їх якість яких знизилась внаслідок наявності сторонніх домішок чи предметів, що можуть бути видалені

Рисунок 5.3 – Правила віднесення харчових продуктів та продовольчої сировини до неякісних

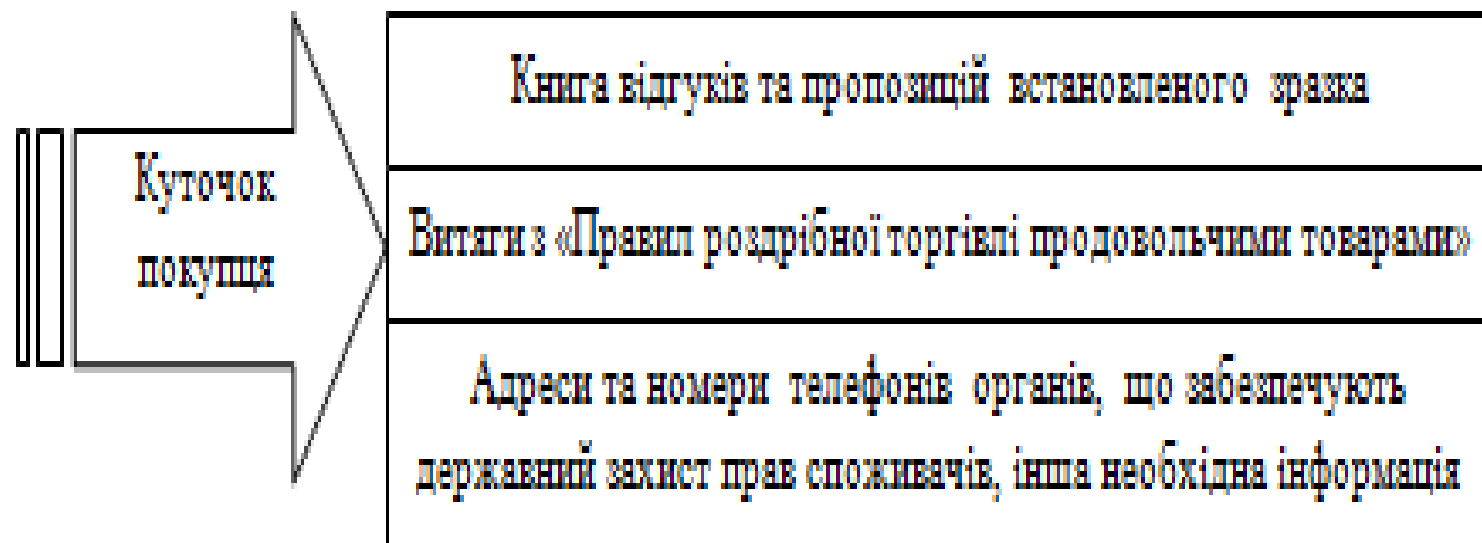


Рисунок 5.5 – Перелік обов'язкової інформації та складових в куточку покупця продовольчих товарів

Тема 6



Контроль за дотриманням правил продажу непродовольчих товарів

План лекції:

Загальні положення. Підприємства, що здійснюють роздрібну торгівлю непродовольчими товарами. Вимоги до штатного складу працівників СГД. Методи продажу непродовольчих товарів.

Необхідна інформація для покупців про непродовольчі товари, що реалізуються СГД. Обов'язки СГД або його працівників під час продажу товару, який підлягає гарантійному ремонту. Права споживача та обов'язки СГД у разі виявлення товарів, невідповідних умовам продажу або неякісних.

Права покупця (протягом гарантійного терміну) у разі коли товар має недоліки. Порядок та правила перерахунку вартості під час заміни товару з недоліками

Складові спеціальної професійної підготовки працівників СГД, які здійснюють обслуговування покупців

Знання асортименту та якісних характеристик товарів певної групи, ознак дефектів виробничого характеру

Знання правил підготовки товарів до продажу

Вміння використовувати принципи розміщення, викладки товарів і оформлення вітрин

Знання способів показу і пакування товарів

Знання правил зберігання товарів та термінів їх реалізації

Вміння з таврування засобів міри та ваги

Знання правил роботи РРО і порядку розрахунку з покупцями

Знання видів торговельного обладнання, інвентарю, інструментів, правил користування ними та правил поведінки з тарою

Знання правил санітарії та гігієни, техніки безпеки та пожежної безпеки

Рисунок 6.1 – Вимоги до штатного складу працівників СГД

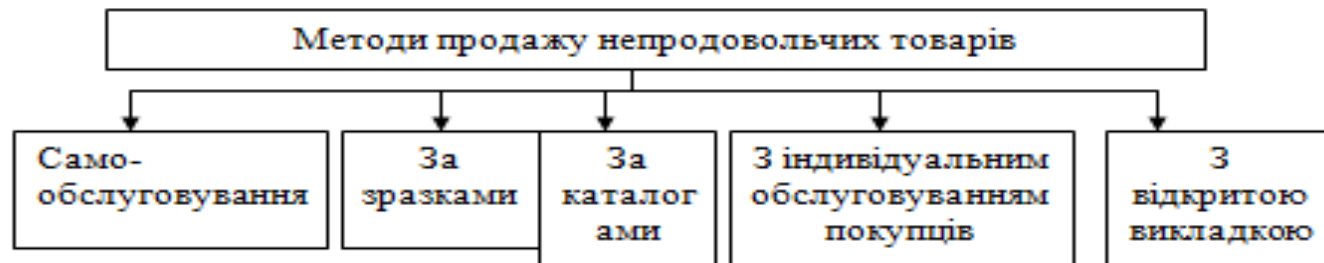


Рисунок 6.2 – Різновиди методів продажу непродовольчих товарів

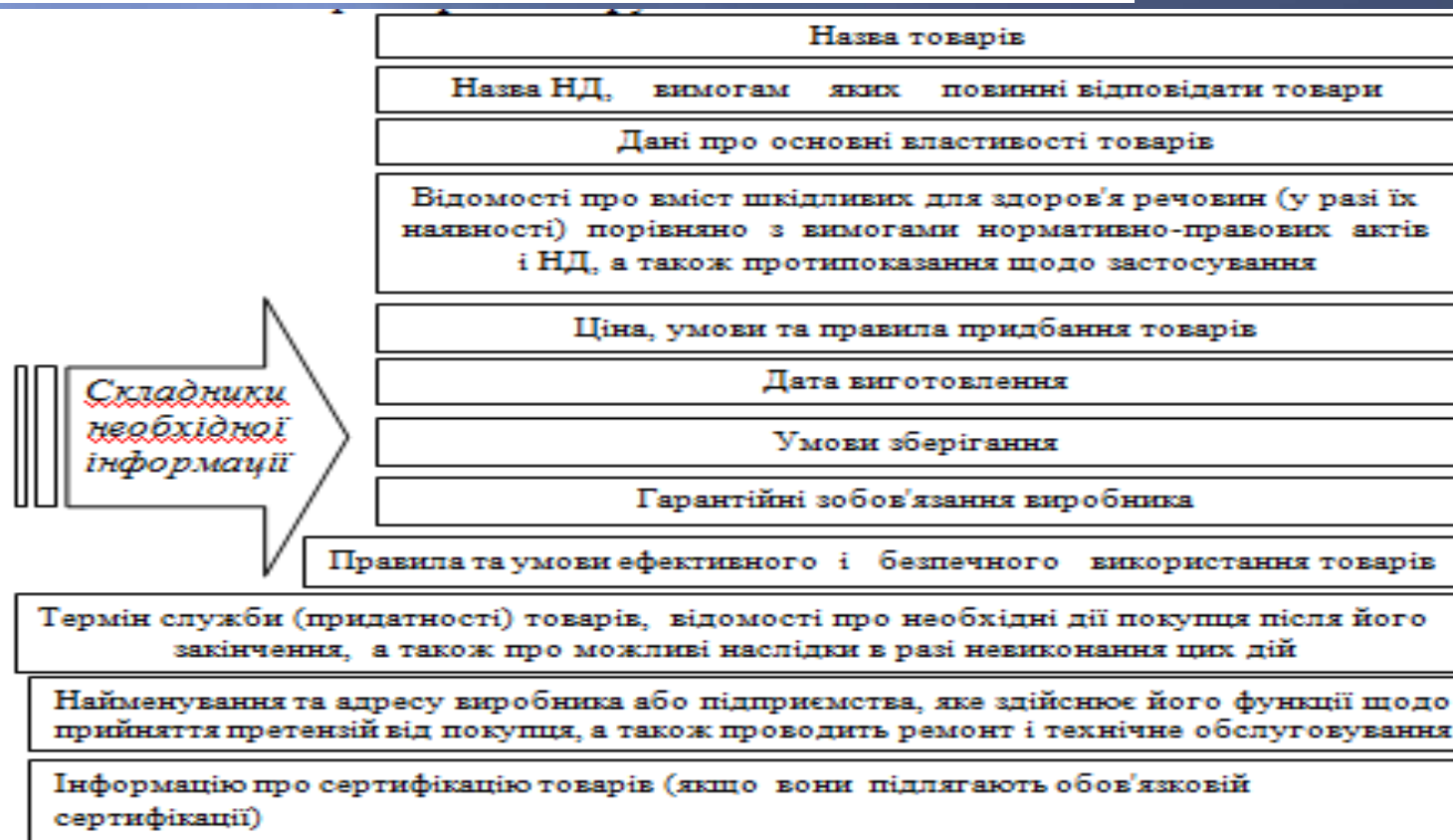


Рисунок 6.3 – Необхідна інформація для покупців про непродовольчі товари, що реалізуються СТД

У присутності споживача здійснити перевірку споживчих властивостей товару, наявності експлуатаційних документів, у тому числі гарантійного талона та відривних талонів на документах

Поінформувати споживача про правила користування товаром

Заповнити відповідні розділи гарантійного і відривного талонів на гарантійне обслуговування

Поінформувати споживача про правила користування товаром

Надати інформацію про підприємства (майстерні), що здійснюють гарантійний ремонт

Рисунок 6.4 – Обов'язки СГД або його працівників під час продажу товару, який підлягає гарантійному ремонту

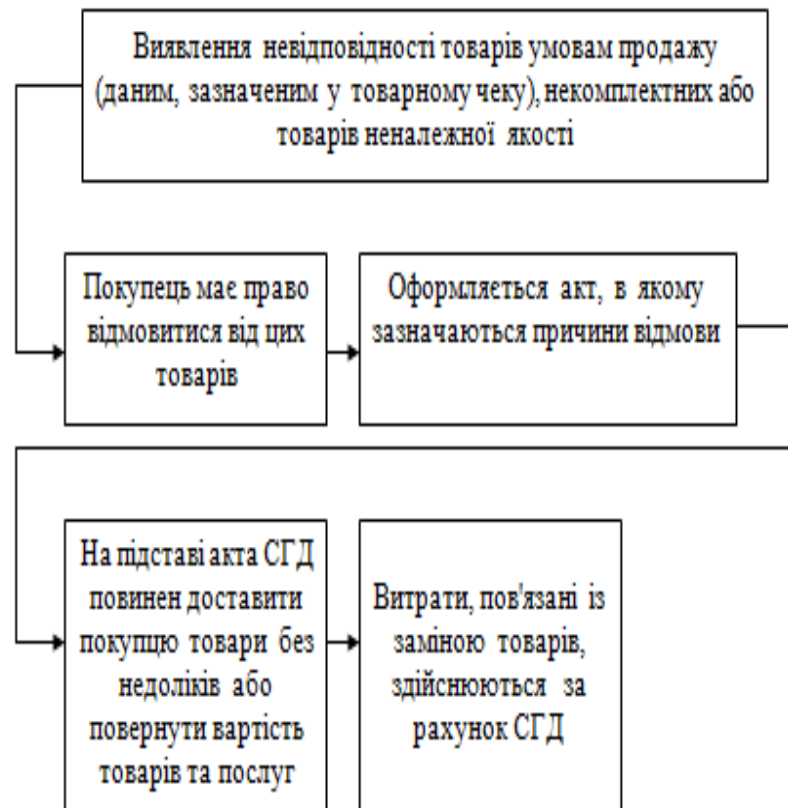


Рисунок 6.5 – Права споживача та обов'язки СГД у разі виявлення товарів, невідповідних умовам продажу або неякісних

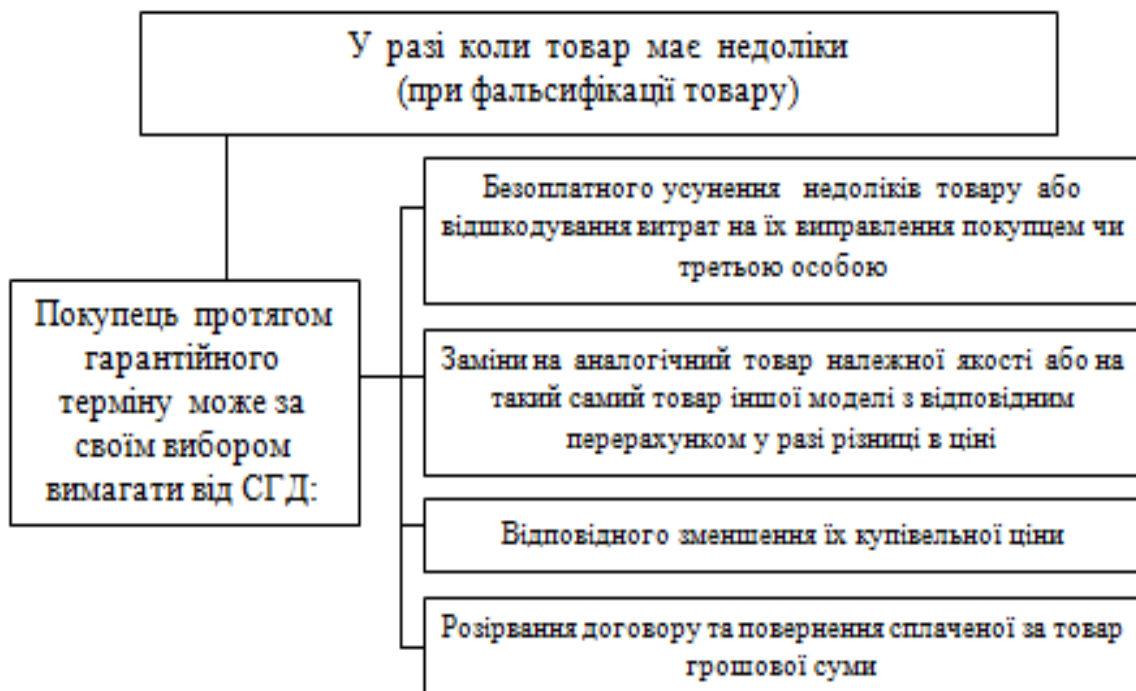


Рисунок 6.6 – Права покупця (протягом гарантійного терміну) у разі коли товар має недоліки

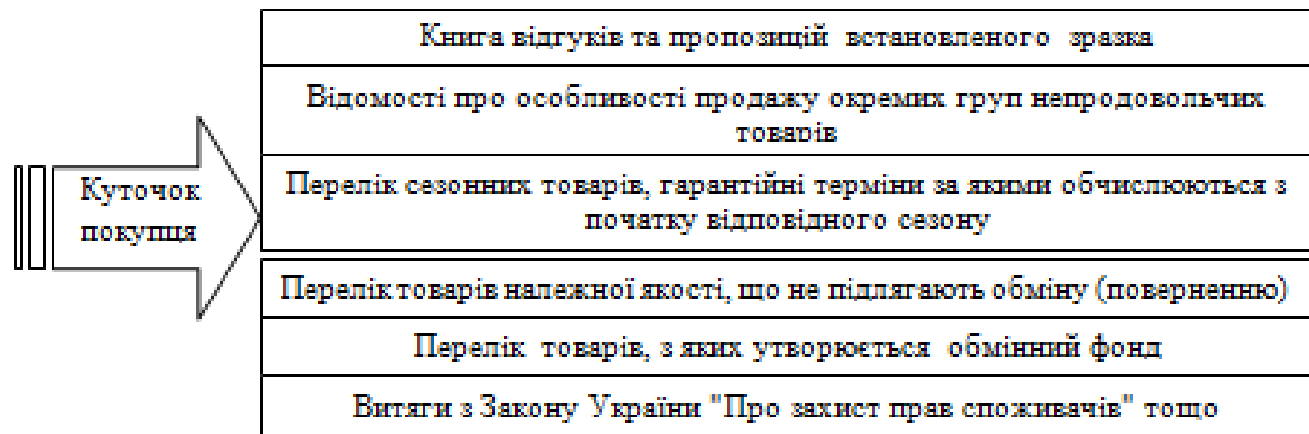


Рисунок 6.8 – Перелік обов'язкової інформації та складових в куточку покупця непродуктованих товарів

Перерахунок
вартості під
час заміни
товару з
недоліками

Замінюється на аналогічний товар належної якості,
ціна на який змінилася, перерахунок вартості не
проводиться

Замінюється на такий самий товар іншої моделі
перерахунок вартості проводиться виходячи з цін,
що діяли на час обміну

На такий самий товар іншої моделі перерахунок вартості проводиться
виходячи з цін, що діяли на час обміну

У разі відповідного зменшення ціни товару для розрахунку береться
ціна товару на момент пред'явлення вимоги про зменшення ціни

При розірванні договору розрахунки з покупцями у разі
підвищення ціни на товар проводяться виходячи з його вартості на
час пред'явлення відповідної вимоги, а у разі зниження ціни -
виходячи з вартості товару на час купівлі

**Рисунок 6.7 - Порядок та правила перерахунку вартості під час
заміни товару з недоліками**

Тема 7

Контроль за дотриманням правил торгівлі на ринках



План лекції:

- 7.1. Загальні положення. Вимоги щодо функціонування ринків.
- 7.2. Особливості торгівлі на ринках продовольчими товарами.
- 7.3. Особливості торгівлі на ринках непродовольчими товарами.

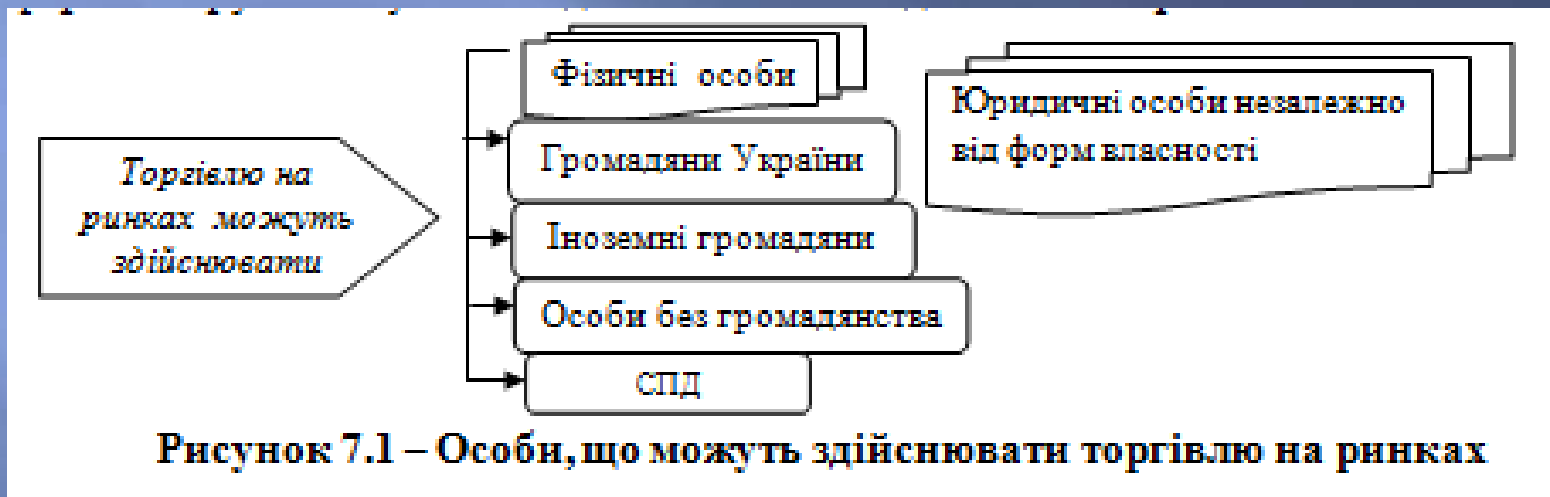


Рисунок 7.1 – Особи, що можуть здійснювати торгівлю на ринках

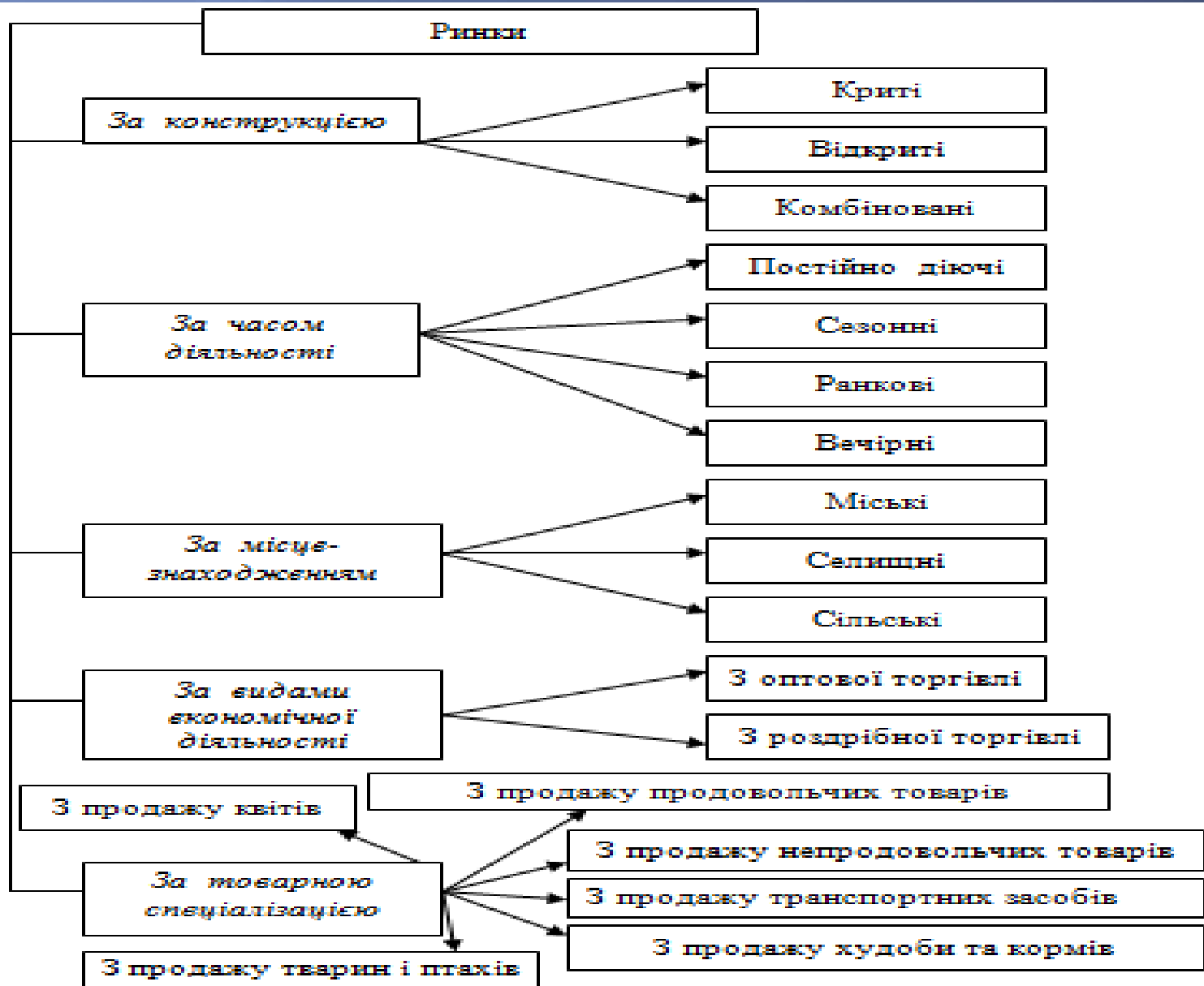
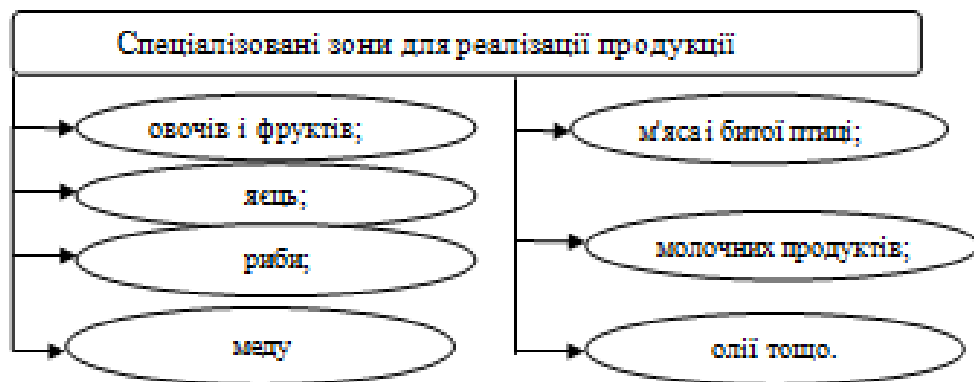


Рисунок 7.2 – Загальна класифікація ринків



Розташування торговельних місць на ринку та торговельно-технологічного обладнання має бути:

- Зручним для здійснення торгівлі
- Відповідати вимогам санітарних, протипожежних правил та безпечних умов праці
- Забезпечувати вільний прохід покупців
- Забезпечувати належну культуру обслуговування

Рисунок 7.3 – Вимоги до розташування торговельних місць на ринку

Таблиця 7.1 – Обов'язкова інформація, що зазначається на торговельних місцях

Обов'язкова інформація	
Продавець – юридична особа	Продавець – фізична особа – СПД
Назва СПД	Зазначення прізвища, імені та по батькові СПД
Місцезнаходження СПД	Номер свідоцтва про державну реєстрацію як СПД
Номер телефону СПД	Назва органу, що здійснив реєстрацію фізичної особи як СПД
Прізвище, ім'я та по батькові продавця	Прізвище, ім'я та по батькові продавця
Копія ліцензії у разі здійснення господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню	Копія патенту за фіксованим розміром податку чи копія свідоцтва про сплату єдиного податку
	Копія ліцензії у разі здійснення господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню

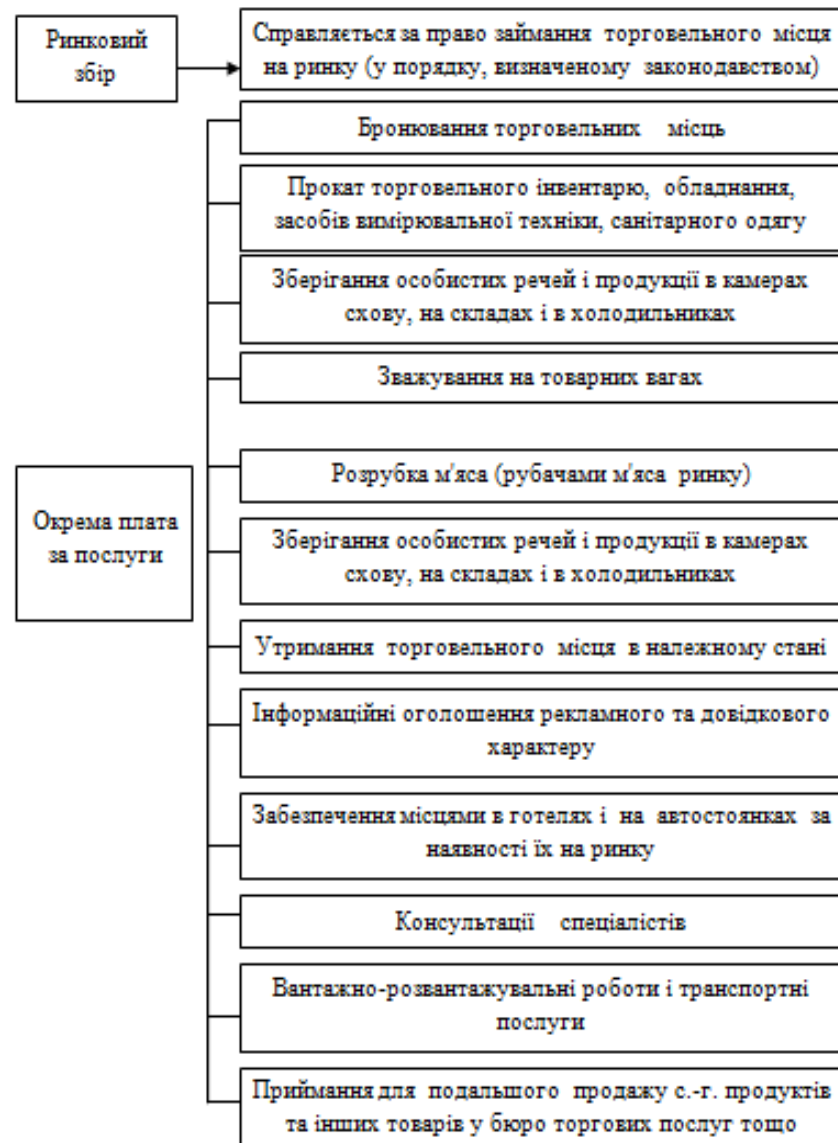


Рисунок 7.4 – Оплата торгівлі та окремих послуг покупцями на ринку

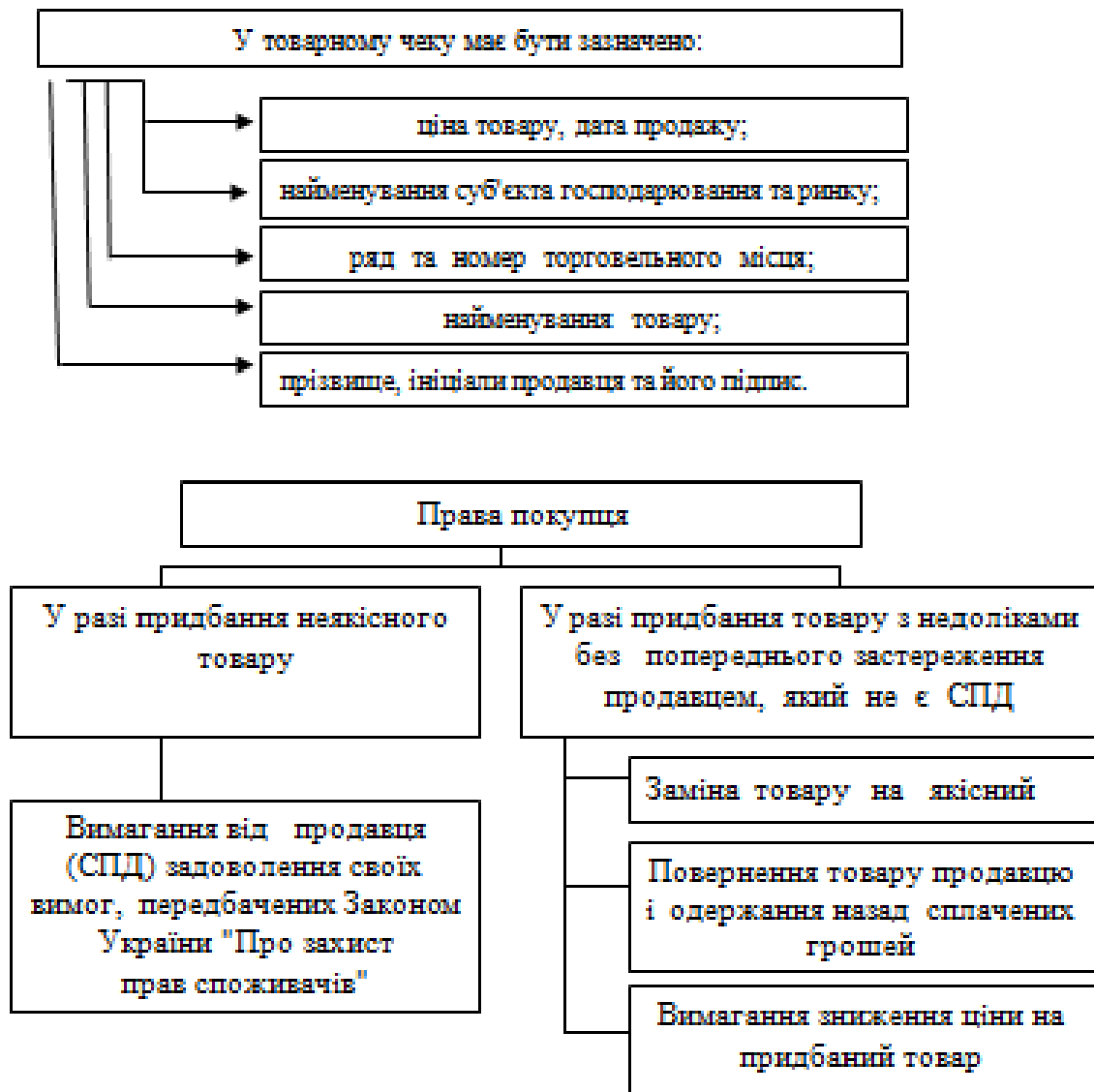


Рисунок 7.5 – Права покупця у разі придбання на ринку неякісного товару чи з недоліками

Продаж фізичними особами, які не є СПД, хліба і хлібобулочних виробів, алкогольних напоїв та тютюнових виробів

Продаж кондитерських і кулінарних виробів, напівфабрикатів із м'яса і риби (фарш, котлети, кров'яні та домашні ковбаси, зальці, холодець, ікра рибна тощо), а також консервованих продуктів (овочі, м'ясо, риба, ікра та інші консерви), виготовлених у домашніх умовах

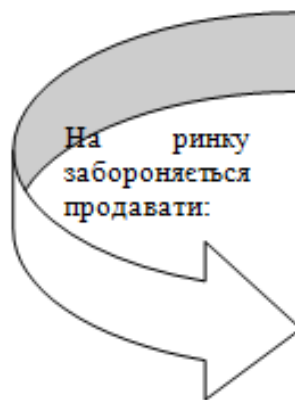
Продаж готових продуктів тваринного походження промислового виробництва - масла вершкового, сирів, ковбас, копчення тощо без наявності документів, що засвідчують їх якість та безпеку (копії сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання, якщо продукція підлягає обов'язковій сертифікації, та копії документа виробника, що підтверджує належну якість товару, а також відповідних ветеринарних документів)

Продаж тварин, риб і рослин, занесених до Червоної книги України, дикорослих рослин, у тому числі лікарських, польових квітів

Продаж тропічних фруктів та овочів без документів, що підтверджують джерело їх придбання та проходження фітосанітарного контролю

Продаж зернових, круп'яних продуктів, забруднених насінням шкідливих бур'янів

Рисунок 7.7 – Випадки, у яких забороняється продаж на ринках



вогнепальну, газову, пневматичну, холодну зброю, бойові припаси та спеціальні засоби самооборони;

готове армійське спорядження, а також тканини, які використовуються для його виробництва, інші товари військового асортименту, формені обмундирування;

білизну зі штампом організацій і підприємств;

наркотичні засоби;

паливо для транспортних засобів, гас, мазут;

балони із скрапленим газом;

вироби піротехнічні побутові та вибухові засоби;

порнографічні видання.

Тема 8



Контроль за дотриманням правил роботи закладів (підприємств) громадського харчування

План лекції:

8.1. Загальні положення. Терміни та їх визначення, що вживаються у Правилах. Типи закладів (підприємств) громадського харчування.

8.2. Організація виробництва та продаж продукції у закладах (підприємствах) громадського харчування.

8.3. Організація обслуговування споживачів.



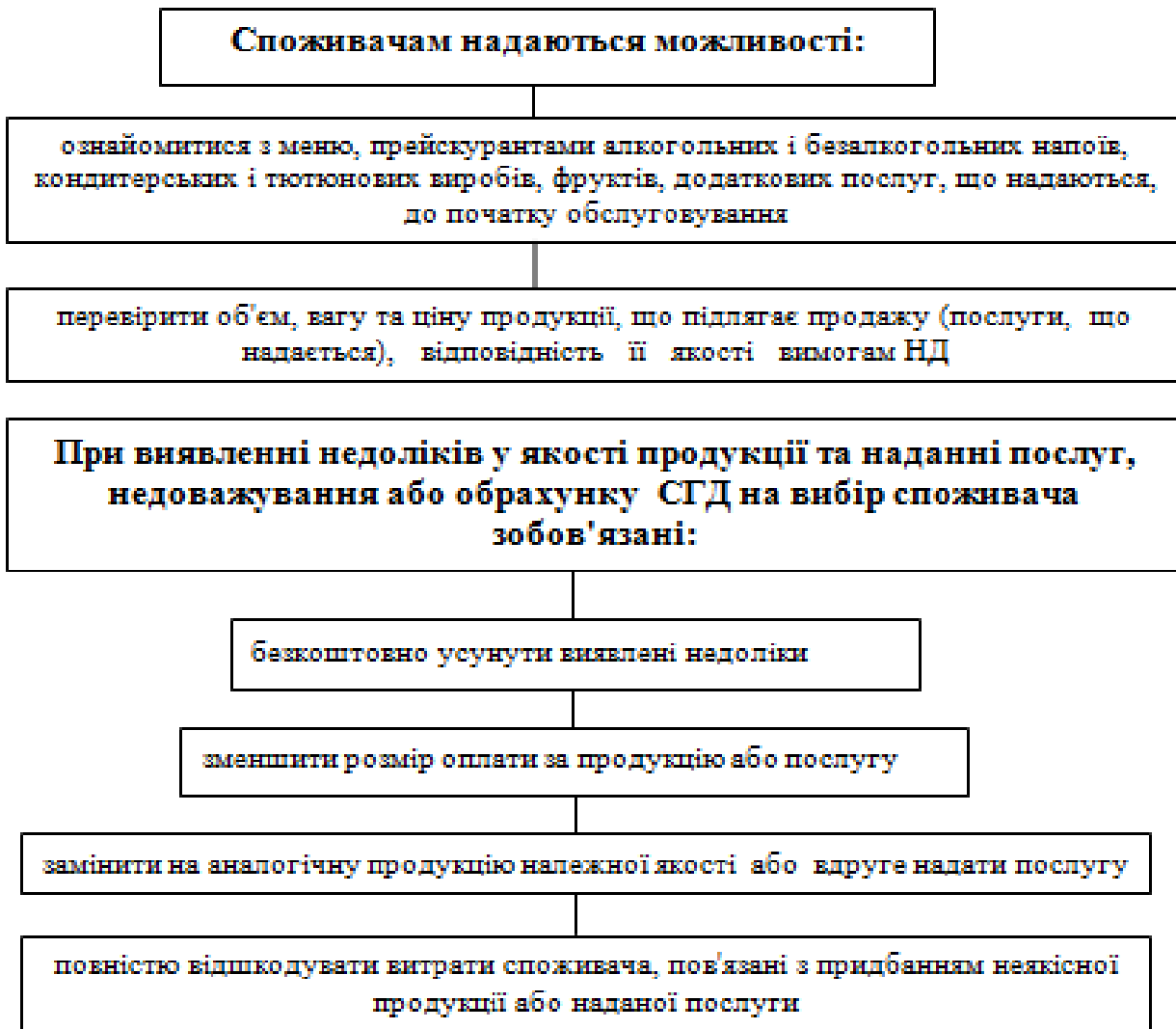


Рисунок 8.4 – Правила обслуговування при прийманні попереднього замовлення

Тема 9



Контроль за дотриманням правил побутового обслуговування населення

План лекції:

9.1. Загальні положення та організаційні засади провадження діяльності з надання побутових послуг.

9.2. Порядок надання побутових послуг населенню.

9.3. Обов'язки, права та відповідальність замовника і виконавця побутових послуг.



Рисунок 9.1 – Обов'язки виконавців щодо організації надання побутових послуг

Має бути розміщено:

«Правила побутового обслуговування населення»;

витяг із Закону України "Про захист прав споживачів" в частині надання послуг;

перелік побутових послуг, що надаються;

інформація про повне найменування виконавця, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника);

копії свідоцтв про державну реєстрацію, сертифікатів відповідності на послуги, які підлягають обов'язковій сертифікації, а також копії торгових (спеціальних торгових) патентів, спеціальних дозволів (ліцензій) за видами послуг, які підлягають патентуванню, ліцензуванню;

зразки матеріалів та затверджених в установленому порядку виробів;

ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби;

перелік НТД, вимогам яких повинні відповідати послуги;

гарантійні зобов'язання виконавця послуг;

інформація про працівників, які обслуговують замовників, номери телефонів місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів Держстандарту, перелік категорій громадян, які користуються пільгами в отриманні побутових послуг;

книга заяв і пропозицій.

Надання послуг відповідно до вимог та умов угоди
Виконання гарантійних зобов'язань щодо виготовлених виробів і відремонтованих ним речей
Дотримання термінів виконання замовлення
Забезпечення належного рівня культури обслуговування
Надання замовникові повної, доступної та достовірної інформації про послуги
Збереження прийятих від замовника для надання послуги речей та матеріалів, а також використання їх за призначенням
Відшкодування збитків, заподіяних замовнику невиконанням або неналежним виконанням умов угоди, а також у разі втрати, псування чи пошкодження із своєї вини речей та матеріалів, прийятих від замовника для надання послуг, у розмірах, передбачених угодою
Дотримання встановленого режиму роботи
Виплата замовникові у разі порушення умов угоди неустойки (пені), якщо це передбачено умовами угоди.
Повернення замовникові невикористаних матеріалів, наданих замовником, а також, за його бажанням, усіх заміненних за плату деталей та комплектуючих виробів
Попередження замовника про недоброякісність або непридатність матеріалів, наданих замовником, а також про інші незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати споживчі властивості замовлення

Рисунок 9.2 – Обов'язки виконавця надання побутових послуг

Виконавець має право відмовитися від виконання угоди у разі, коли замовник, незважаючи на своєчасне і обгрунтоване попередження, у відповідний термін не замінить свої недоброякісні або непридатні матеріали, не змінить вказівок про спосіб виконання послуги

У разі неявки замовника за отриманням виробу виконавець має право через шість місяців після визначеного угодою терміну виконання замовлення і після дворазового письмового нагадування (з повідомленням) реалізувати виріб в установленому порядку. При цьому кошти, отримані від реалізації, за вирахуванням сум, які належать виконавцеві (у тому числі витрат на повідомлення замовника про виконання замовлення, його зберігання і реалізацію), вносяться на депозит нотаріальної контори на ім'я замовника

Рисунок 9.3 – Права виконавця надання побутових послуг

Таблиця 9.1 – Обов'язки та права замовника

Обов'язки замовника	Права замовника
Прийняття та оплата вартості наданих згідно з умовами угоди послуг	На повну, доступну та достовірну інформацію про послуги і виконавця
У разі неотримання замовником без поважних причин замовлення у визначений угодою термін з урахуванням обумовленого пільгового терміну – відшкодування виконавцю вартості зберігання замовлення	На безпеку послуг для його життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища
	На перевірку якості наданої йому послуги
	У процесі виконання замовлення - внесення до нього часткових змін, які приймаються виконавцем за умови, що виконання їх технічно і технологічно можливе. Якщо зміни впливають на вартість послуги, їх внесення повинно бути оформлене документально і враховане під час остаточного розрахунку за надані послуги за цінами, які діяли на час внесення змін.
	На анулювання замовлення і розірвання угоди з власної ініціативи до закінчення терміну його виконання. При цьому замовник оплачує виконавцю вартість виконаної роботи і відшкодовує йому збитки, заподіяні розірванням угоди.

Тема 10



Порядок відбору та дослідження зразків товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів та комплектуючих засобів

План лекції:

Порядок відбору зразків. Загальний порядок дослідження зразків товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів та комплектуючих засобів.

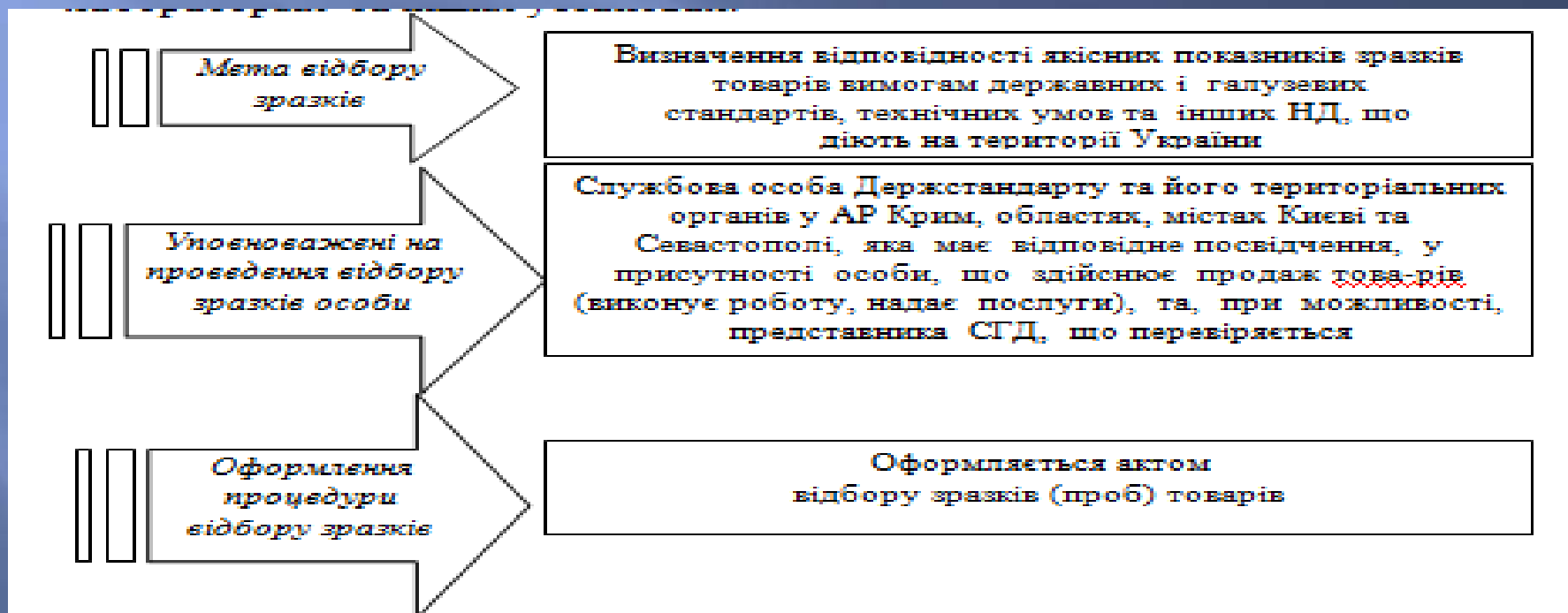


Рисунок 10 – Загальні засади відбору зразків товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості

Загальний порядок дослідження відібраних зразків товарів

№ етапу	Характеристика
1	Дослідження відібраних зразків товарів здійснюється в лабораторіях чи відповідних установах, що входять до сфери управління Держстандарту, а також в лабораторіях підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності
2	У разі потреби дослідження відібраних зразків може проводитися безпосередньо в лабораторії СГД, який є виробником товарів, у присутності службової особи
3	Результати дослідження відібраних зразків товарів і відповідне рішення щодо пар-тії товарів, реалізація (відвантаження) якої була затримана, повідомляються службо-вою особою, що відбирала ці зразки, СГД: стосовно товарів, що швидко псуються, - негайно, стосовно інших товарів - не пізніше двох днів після одержання результатів дослідження
4	Дослідження якості товарів проводиться в термін, який визначається виходячи з того, щоб результати цього дослідження і відповідне рішення СГД одержав стосовно товарів, що швидко псуються, - до початку другої половини терміну їх придатності, а стосовно інших товарів - до початку останньої третини терміну їх придатності, але не пізніше ніж через три тижні після відбору зразків
5	У разі коли отримано негативний результат дослідження відібраних зразків товарів, службова особа, що їх відбирала, вживає заходів, передбачених законодавством про захист прав споживачів
6	Оплата вартості відібраних зразків товарів та їх упаковки, транспортування товарів і проведеного дослідження здійснюється за рахунок СГД, що перевіряються
7	Списання відібраних зразків товарів здійснюється СГД на підставі акта від-бору зразків (проб) товарів, а оплата вартості дослідження провадиться після над-ходження рахунку лабораторії чи іншої відповідної установи у 3-денний термін
8	Відібрані зразки товарів, що після дослідження не втратили якості та придатні для подальшої реалізації, в обов'язковому порядку повертаються службовою особою СГД, який відображає це у прибутковій накладній із записом: повернення після перевірки якості. Примірник прибуткової накладної видається службовій особі
9	Держстандарт, його територіальні органи, лабораторії та інші відповідні установи ведуть облік відібраних зразків товарів. Підставою для списання зразків товарів зазначеними органами, лабораторіями, установами є результати досліджень, протоколи дегустації та порівняльних оглядів якості товарів і прибуткові накладні СГД, що перевірялися
10	Службовим особам забороняється використовувати для дослідження товари, які пред'являються особами, що їх придбали

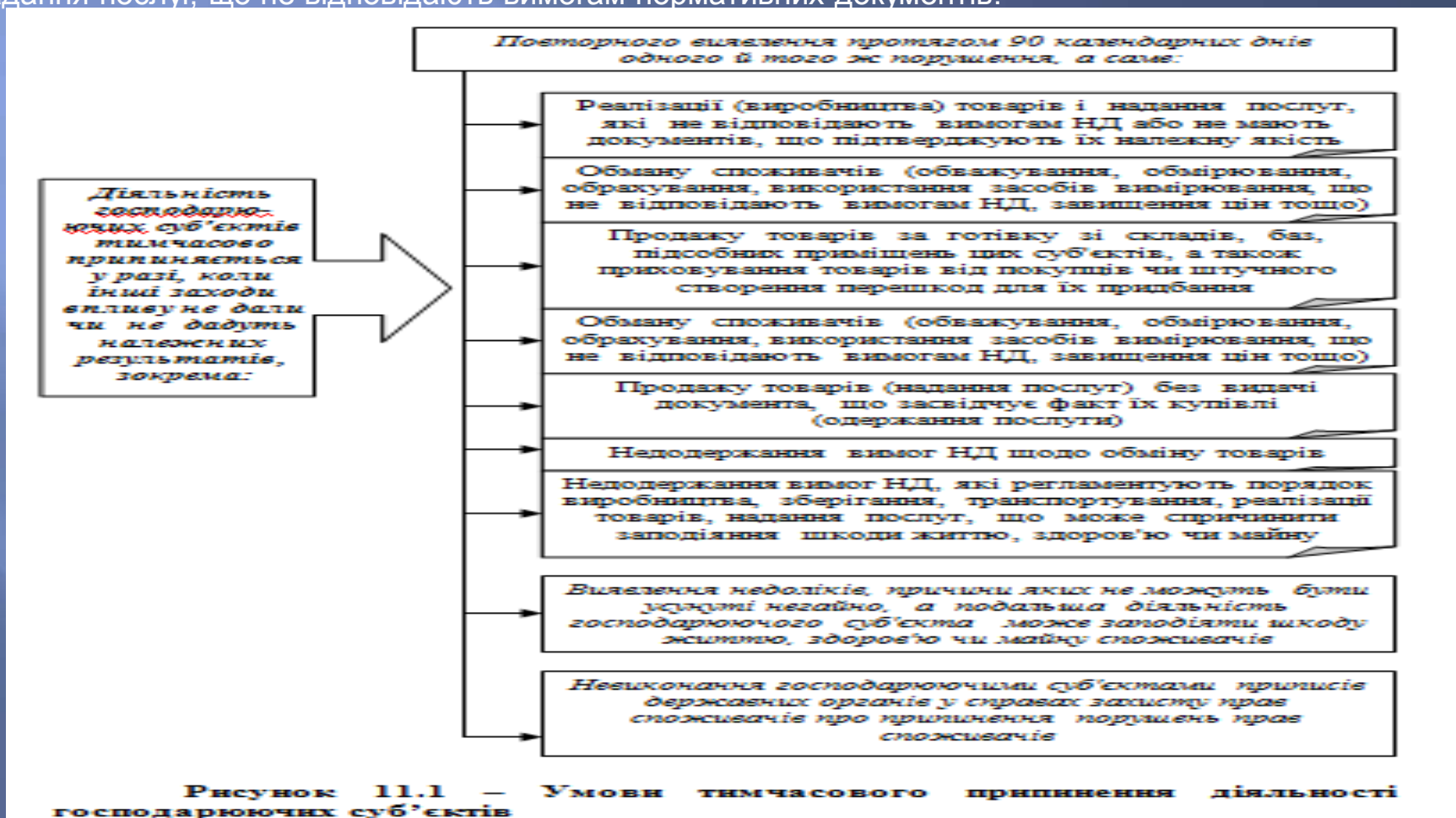


План лекції:

Тема 11

Заходи, передбачені законодавством про захист прав споживачів, у разі коли отримано негативні результати перевірки якості та безпеки

Тимчасове припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, громадського харчування та послуг. Вилучення неякісних товарів, документів та інших предметів, що свідчать про порушення прав споживачів. Порядок заборони відвантаження, продажу, виробництва товарів та надання послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів.



Відновлення діяльності господарюючого суб'єкта здійснюється з письмового дозволу державного органу у справах захисту прав споживачів, який прийняв рішення про тимчасове припинення його діяльності, або вищого органу

Розгляд питання про відновлення діяльності господарюючого суб'єкта здійснюється не пізніше як на другий робочий день після отримання письмового повідомлення про усунення виявлених недоліків

Витрати, пов'язані з відновленням діяльності господарюючого суб'єкта, відносяться на рахунок цього суб'єкта

Рисунок 11.2 – Умови відновлення діяльності господарюючого суб'єкта

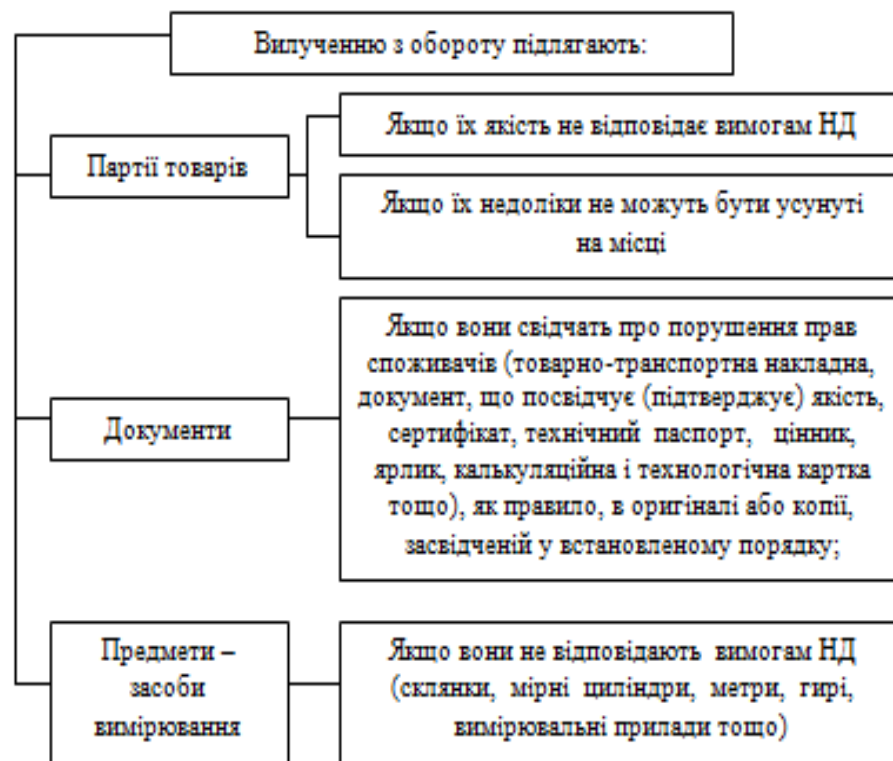


Рисунок 11.3 – Товари, документи та предмети, що підлягають вилученню з обороту

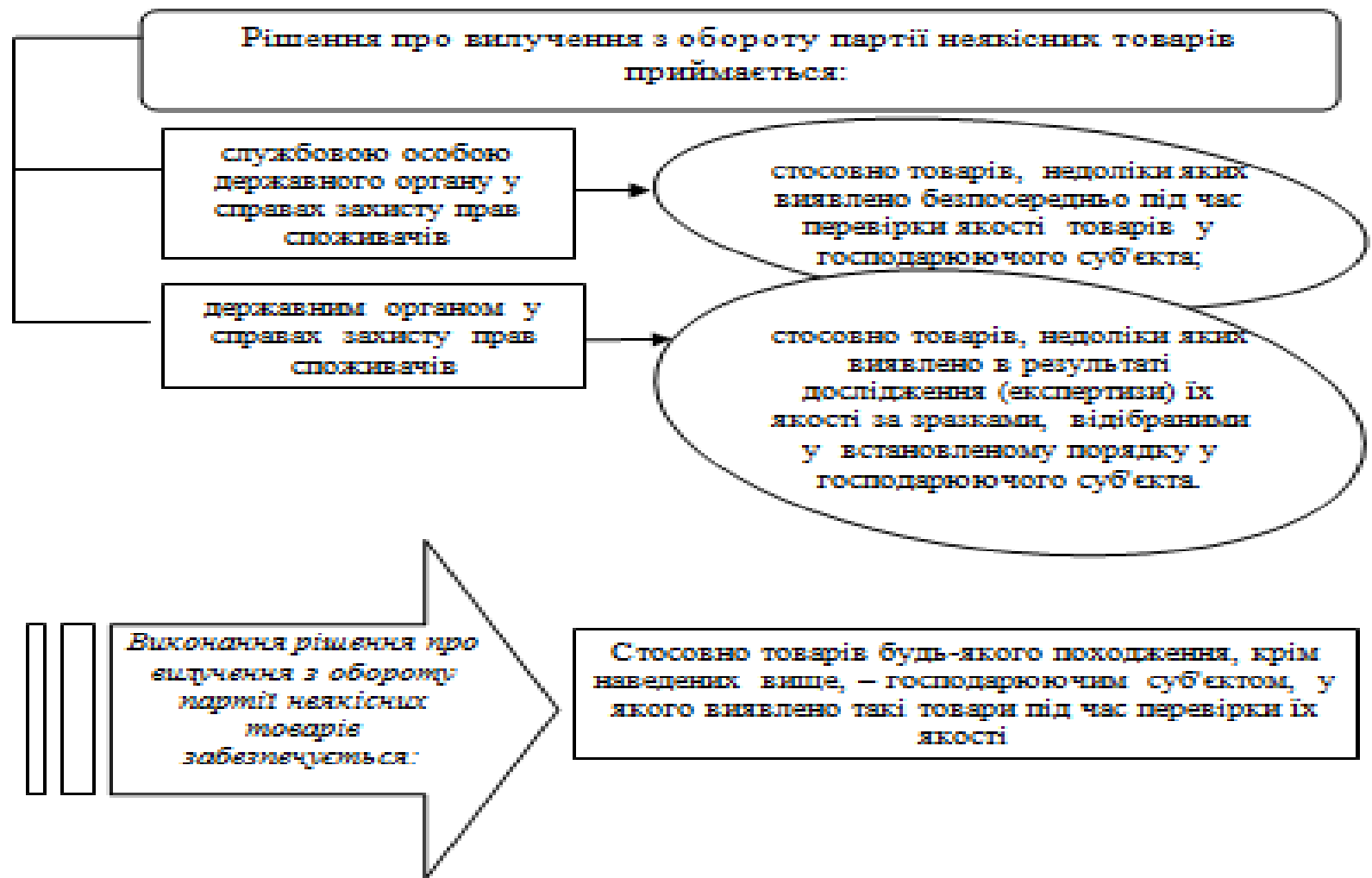


Рисунок 11.4 – Забезпечення виконання рішення про вилучення з обороту партії неякісних товарів

Господарюючий
суб'єкт повинен:

Негайно припинити виробництво (реалізацію)
небезпечних товарів до усунення причин, що зумовили
появу недоліків,
або ЗНЯТИ їх:

б) з виробництва (реалізації) з
повідомленням через
центральне періодичне
друковане видання, центральне
радіомовлення (не менше
трьох разів по кожному з цих
засобів інформації)

а) центральне телебачення (не
менше двох разів) про
вилучення їх з обороту і
відкликання від споживачів,
про порядок повернення цих
товарів та відшкодування
збитків споживачам і
господарюючим суб'єктам;

при цьому відповідні телерадіоорганізації
зобов'язані надавати таку можливість
негайно, а друковані видання – не пізніше
наступного дня після звернення

у триденний термін з дня одержання рішення
надіслати всім господарюючим суб'єктам, яким
було відвантажено (реалізовано) партії небезпечних
товарів, письмове повідомлення про їх вилучення з
обороту та повернення.

Використання, збереження, оплата вартості, списання та повернення вилучених документів та предметів

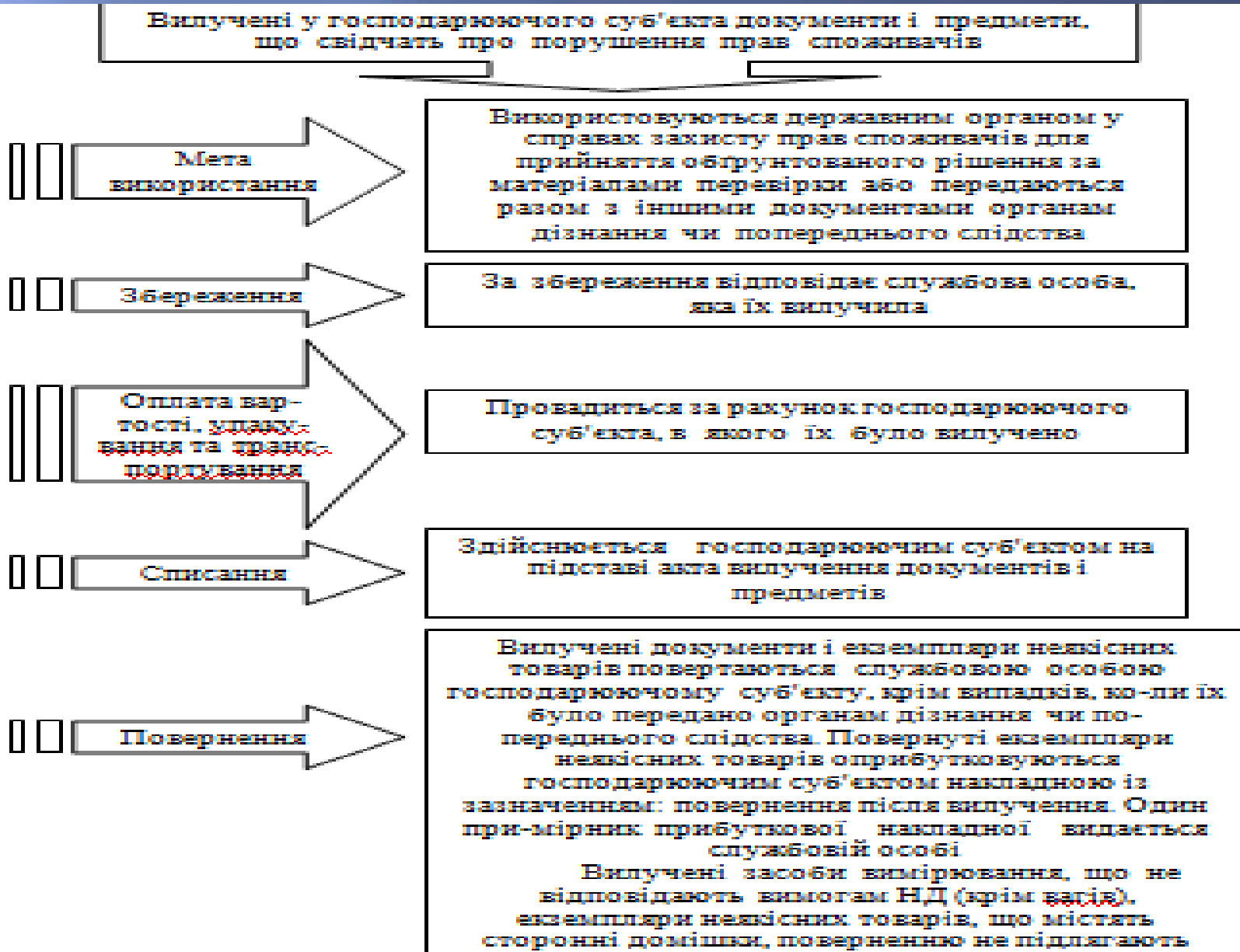


Рис. 11.5. Процес...

Державний орган у
справах захисту прав
споживачів приймає
рішення:

а) про припинення (заборону) відвантаження, реалізації (продажу) і виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг господарюючими суб'єктами сфери торгівлі, громадського харчування і послуг у разі виявлення:

товарів, робіт, послуг, недоліки яких мають систематичний чи поширений характер або виявлені внаслідок дослідження (експертизи) чи аналізу інших матеріалів, пов'язаних з перевіркою, проведеною службовою особою цього органу;

причин, наявність яких не дозволяє відвантажувати, реалізовувати (продавати) і виробляти товари, продовжувати виконання робіт і надання послуг згідно з вимогами нормативних документів, а їх усунення потребує тривалого часу та здійснення комплексу організаційно-технічних заходів;

б) про припинення (заборону) відвантаження і реалізації господарюючими суб'єктами сфери виробництва товарів, які:

створюють небезпеку для життя, здоров'я споживачів чи можуть заподіяти шкоду їх майну або навколишньому природному середовищу;

мають виробничі недоліки, які виявлено повторно протягом року або характер яких свідчить про їх поширеність.

Мета, у мови прийняття та оформлення рішення про припинення (заборону) відвантаження, реалізації (продажу) і виробництва

Мета прийняття рішення про припинення (заборону) господарюючим суб'єктом товарів, виконання робіт і надання послуг, що не відповідають вимогам НД

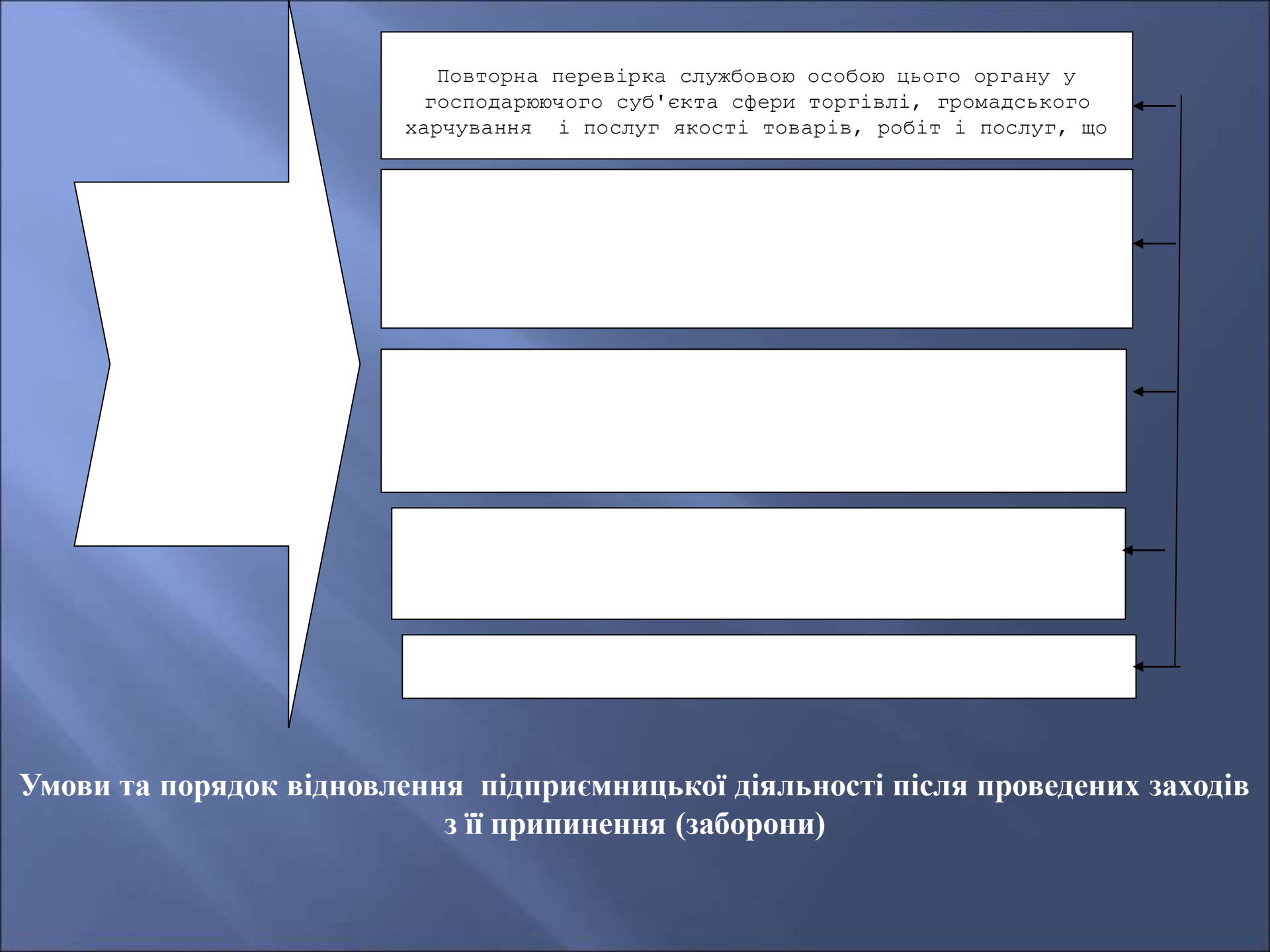
Запобігання порушенням прав споживачів на безпеку, забезпечення належної якості товарів (робіт, послуг) необхідної, доступної та достовірної інформації про товари, а також уникнення заподіяння шкоди шквали товарами (роботами, послугами) життю, здоров'ю, майну споживачів чи навколишньому природному середовищу

Умови прийняття рішення про припинення (заборону) відвантаження, реалізації (продажу) товарів, виконання робіт і надання послуг

Приймається службовою особою державного органу у справах захисту прав споживачів у разі виявлення безпосередньо під час перевірки діяльності господарюючого суб'єкта сфери торгівлі, громадського харчування і послуг: а) товарів, робіт, послуг, якість яких не відповідає вимогам НД; б) порушень умов зберігання, транспортування, реалізації (продажу) товарів, виконання робіт і надання послуг, які впливають на погіршення якості товарів, робіт, послуг або створюють небезпеку для життя, здоров'я споживачів, можуть заподіяти шкоду їх майну або навколишньому природному середовищу; в) відсутності документів, що посвідчують (підтверджують) належну якість та безпеку товарів, робіт, послуг

Оформлення рішення

Рішення службової особи оформляється у вигляді притясу, який є невід'ємною частиною акта перевірки. Форма акта затверджується Державним комітетом України у справах захисту прав споживачів



Повторна перевірка службовою особою цього органу у господарючого суб'єкта сфери торгівлі, громадського харчування і послуг якості товарів, робіт і послуг, що

Умови та порядок відновлення підприємницької діяльності після проведених заходів з її припинення (заборони)

Тема 12

Проведення контрольних перевірок додержання правил торговельного обслуговування

План лекції: Основи вимоги до контрольної перевірки. Послідовність контрольної перевірки. Особливості проведення контрольної перевірки у СГД сфери торгівлі, громадського харчування та послуг

Послідовність проведення та оформлення контрольної перевірки



Особливості проведення контрольної перевірки у СГД сфери торгівлі, громадського харчування та послуг

Особливості проведення контрольної перевірки

СГД сфери торгівлі та громадського харчування

Контрольною перевіркою встановлюється фактична (чиста) кількість, міра, маса, об'єм товарів, закуплених для контролю. Продовольчі товари, що не мають промислової упаковки, у разі переважування (перемірювання) на вимогу службової особи звільнюються продавцем від паперової обгортки і шнурованих матеріалів, зачищаються їхні забруднені поверхні та обвітрені зрізи (пожовклий шар у жирів)

Контрольне переважування товарів проводиться, як правило, із застосуванням тих вимірювальних приладів (засобів вимірювання), що використовувалися продавцем, з наступною перевіркою на контрольних вимірювальних приладах, стан яких відповідає вимогам відповідних нормативних документів

Перевірка маси квашеної капусти і солоно-маринованих грибів проводиться шляхом їх переважування разом з соком, розсолем, маринадом. Солоні квашені огірки, помідори і мочені яблука зважуються без рідини (розсолу). Нефасовані оселедці, інші риботовари, жива (снула) і морожена риба переважуються без тузлуку (розсолу), води, льоду

Перевірка об'єму рідини (лікеро-горілчаніх виробів, вина, пива тощо) проводиться за методом перевірки контрольної порції мірною колбою, циліндром (за нижнім краєм меніска), які відповідають вимогам нормативних документів. Мірна колба, циліндр, а також лійка, за допомогою якої проводиться переливання, повинні бути попередньо ополоснуті такою ж рідиною

Перевірка маси заздалегідь розфасованих СГД сфери торгівлі і громадського харчування товарів проводиться шляхом переважування 10 одиниць (порцій) цього товару (однієї дози, упаковки і дати розфасовки) або його залишку з наступним визначенням середньої ваги однієї одиниці товару

СГД сфери послуг

Контрольна перевірка проводиться на різних стадіях надання послуги – під час оформлення замовлення, її отримання, виконання робіт і під час остаточного розрахунку, як правило, шляхом аналізу документів, що засвідчують факт оформлення і надання послуги (договір, квитанція, розписка, касовий чек тощо), на відповідність обсягу і вартості послуги діючим тарифам, калькуляції, прейскурантам (з урахуванням конкретного виду послуг) і перевірки правильності розрахунку за використаними матеріалами, сировиною, комплектуючими виробами, фурнітурою тощо, сплати (утримання) штрафів (пені, неустойки)

Отримання послуги під час контрольної перевірки здійснюється службовою особою в особливих випадках (якщо для цього є обґрунтовані підстави) за письмовим дозволом керівників Держстандарту

Навчальне електронне видання
комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимах

ІНСПЕКТУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ

Візуальне супроводження курсу для студентів спеціальності
076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
освітній ступінь бакалавр

Укладачі
ОНИЩЕНКО В'ячеслав Миколайович,
ГАПОНЦЕВА Оксана Володимирівна

Відповідальна за випуск зав. кафедри товарознавства та експертизи товарів
д-р техн. наук, проф. А.А.Дубініна

Авторська редакція

План 2020 р., поз.112

Підп. до друку 03.07.2020 р. Один електронний оптичний диск (CD-ROM);
супровідна документація. Об'єм даних 10,1 Мб. Тираж 20 прим.

Видавець і виготівник
Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, м. Харків, 61051.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4417 від 10.10.2012 р.