

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

(найменування центрального органу виконавчої влади у сфері освіти і науки)

Національний університет «Запорізька політехніка»

(повне найменування закладу вищої освіти)

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

(найменування кафедри, яка відповідає за дисципліну)



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор (перший проректор)

Г. Беліков.

2019 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗПВВ03 Захист прав споживачів

(код і назва навчальної дисципліни)

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(код і найменування спеціальності)

освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

(назва освітньої програми (спеціалізації))

інститут, факультет міжнародного туризму та економіки

(найменування інституту, факультету)

мова навчання українська

Робоча програма Захист прав споживачів для студентів

(назва навчальної дисципліни)

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа,

освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа.

« 30 » 08, 2019 року - 15 с.

Розробники: к.п.н., професор Зайцева Валентина Миколаївна,
к.е.н., доцент Цвілій Сергій Миколайович

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри
туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Протокол від « 29 » 08 2019 року № 1

Завідувач кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

« 29 » 08 2019 року  (Зайцева В.М.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Схвалено науково-методичною комісією _____

факультету міжнародного туризму та економіки

(найменування факультету)

Протокол від « 30 » 08 2019 року № 1

« 30 » 08 2019 року Голова  (Васильєва О.О.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

_____ 2019 рік

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань <u>24 Сфера обслуговування</u> (шифр і назва)	ВИБІРКОВА ЧАСТИНА <i>Цикл загальної підготовки</i>	
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): 241 <u>Готельно-ресторанна справа</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин - 120		2-й	2-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 44 самостійної роботи студента – 69	Освітній ступінь: <u>магістр</u>	Лекції	
		14 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		30 год.	6 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
69 год.	96 год.		
Індивідуальні завдання:			
7 год.	14 год.		
Вид контролю: залік			

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1:1,73

для заочної форми навчання – 1:11

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у студентів знання з основ захисту прав споживачів відповідно до потреб професійної діяльності фахівця з готельно-ресторанної справи 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.

Завдання: Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні сучасних механізмів захисту прав споживачів у галузі надання послуг в готельно-ресторанному бізнесі.

Пізнавальні – сформувані уявлення про сучасний стан розвитку готельно-ресторанної справи. Викласти основи теорії відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем. Виокремити нормативні і правові документи у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Надати характеристику та ідентифікувати класифікаційні ознаки світових ринків готельних і туристичних послуг.

Практичні – ознайомити студентів із сучасними методами та технологіями оформлення, ведення обліку та зберігання документації щодо захисту прав споживачів у галузі організації готельно-ресторанної справи.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати

загальні компетентності: здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; здатність до адаптації та дії в новій ситуації; вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

фахові компетентності: здатність розробляти регіональні програми підтримки галузі, маркетингові стратегії для просування послуг у готельному та ресторанному господарствах; здатність здійснювати комплексне оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі; вміння обґрунтувати необхідність застосування методів прогнозування і планування нововведень; здатність застосовувати сучасні методи дослідження інноваційного потенціалу готельно-ресторанних підприємств та оцінювати ефективність від їх впровадження; знання етичних і нормативно-правових норм, що регулюють відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем; використовувати нормативні і правові документи у сфері готельно-ресторанної справи: вміння здійснювати аналіз договорів різних видів у контексті регулювання підприємницької діяльності в галузі готельно-ресторанного бізнесу; здатність впроваджувати методи реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах сфери готельного та ресторанного господарства, використовувати методи та інструментальні засоби структурного, функціонально-вартісного й імітаційного моделювання бізнес-процесів і формування рішень з їх реорганізації.

Очікувані програмні результати навчання:

Знати закон України про «Захист прав споживачів»; загальні положення про захист прав споживачів; види відповідальності та наслідки за порушення прав споживачів; організацію і контроль захисту прав споживачів на підприємстві (індустрії гостинності, туризму чи то в іншій організації).

Вміти проводити аналіз ситуацій; характеризувати специфіку послуг; давати порівняльну характеристику методів збору первинної інформації; аналізувати ефективні заходи щодо попередження порушення прав споживачів; розуміє концепції захисту прав споживачів; поняття та механізм діяльності державного законодавства по захисту прав споживачів.

2. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Концептуальні основи захисту прав споживачів.

Тема 1. Основний зміст, роль і значення консьюмеризму як світової концепції захисту прав споживачів.

Тема 2. Організації з захисту прав споживачів у різних країнах світу.

Тема 3. Правові основи захисту прав споживачів.

Тема 4. Базові права споживачів на задоволення власних потреб.

Тема 5. Нормативне регулювання якості товарів, робіт, послуг.

Тема 6. Державні установи в системі захисту прав споживачів.

Змістовий модуль 2. Організація захисту прав споживачів в Україні.

Тема 7. Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт.

Тема 8. Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів.

Тема 9. Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг.

Тема 10. Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок.

Тема 11. Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг.

Тема 12. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма						Заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
л		п	лаб	інд	с.р.	л		п	лаб	інд	с.р.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Модуль 1													
Змістовий модуль 1. Концептуальні основи захисту прав споживачів.													
Тема 1. Основний зміст, роль і значення консюмеризму як світової концепції захисту прав споживачів	10	2	2	-	-	6	10	2	-	-	-	8	
Тема 2. Організації з захисту прав споживачів у різних країнах світу	8	-	2	-	-	6	8	-	-	-	-	8	
Тема 3. Правові основи захисту прав споживачів	10	2	2	-	-	6	8	-	-	-	-	8	
Тема 4. Базові права споживачів на задоволення власних потреб	10	2	4	-	-	4	10	-	2	-	-	8	
Тема 5. Нормативне регулювання якості товарів, робіт, послуг	8	-	2	-	-	6	8	-	-	-	-	8	
Тема 6. Державні установи в системі захисту прав споживачів	10	2	2	-	-	6	8	-	-	-	-	8	
Усього годин	56	8	14	-	-	34	52	2	2	-	-	48	
Модуль 2													
Змістовий модуль 2. Організація захисту прав споживачів в Україні.													
Тема 7. Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт	10	2	2	-	-	6	10	2	-	-	-	8	
Тема 8. Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів	10	-	4	-	-	6	8	-	-	-	-	8	
Тема 9. Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг	10	-	4	-	-	6	8	-	-	-	-	8	
Тема 10. Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок	10	2	2	-	-	6	10	-	2	-	-	8	
Тема 11. Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг	10	2	2	-	-	6	8	-	-	-	-	8	
Тема 12. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів	8	-	2	-	-	5	10	-	2	-	-	8	
Усього годин	57	6	16	-	-	35	54	2	4	-	-	48	
ІНДЗ	7	-	-	-	7	-	14	-	-	-	14	-	
Усього годин	120	14	30	-	7	69	120	4	6	-	14	96	

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основний зміст, роль і значення консюмеризму як світової концепції захисту прав споживачів	2
2	Організації з захисту прав споживачів у різних країнах світу	2
3	Правові основи захисту прав споживачів	2
4	Базові права споживачів на задоволення власних потреб	4
5	Нормативне регулювання якості товарів, робіт, послуг	2
6	Державні установи в системі захисту прав споживачів	2
7	Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт	2
8	Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів	4
9	Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг	4
10	Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок	2
11	Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг	2
12	Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів	2
	Разом	30

5. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основний зміст, роль і значення консюмеризму як світової концепції захисту прав споживачів	6
2	Організації з захисту прав споживачів у різних країнах світу	6
3	Правові основи захисту прав споживачів	6
4	Базові права споживачів на задоволення власних потреб.	4
5	Нормативне регулювання якості товарів, робіт, послуг	6
6	Державні установи в системі захисту прав споживачів	6
7	Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт	6
8	Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів	6
9	Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг	6
10	Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок	6
11	Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг	6
12	Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів	5
	Разом	69

6. Індивідуальні завдання

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті за наступними темами:

1. Охарактеризувати загальні положення про захист прав споживачів.
2. Історія виникнення світового руху що до захисту прав споживачів. Р.Нейдер та його Центр досліджень якості продукції.
3. Переваги та недоліки законодавства про захист прав споживачів.
4. Основні права споживачів, що були проголошені у першій програмі ЄЕС.
5. Механізм діяльності державного законодавства по захисту прав споживачів.
6. Методи визначення якості товарів, робіт та послуг
7. Кримінальна відповідальність за порушення прав споживачів.
8. Оцінка конкурентоспроможності продукції.
9. Стандартизація та сертифікація продукції.
10. Ліцензування.
11. Безпека і якість продукції.
12. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів, схвалені Генеральною Асамблеєю ООН.
13. Статут захисту споживачів, затверджений Європейською радою в 1973 р. Основні положення
14. Порядок пред'явлення та розгляду вимог споживачів з питань якості придбаного товару (послуги)
15. Види відповідальності за порушення прав споживачів.
16. Суспільний захист прав споживачів. Його роль.
17. Становлення законодавства про захист прав споживачів в Україні.
18. Громадські організації споживачів в Україні: роль, структура, функції, взаємодія з державними організаціями.
19. Забезпечення життєдіяльності та соціальний захист бідних груп населення.
20. Функції служб соціального забезпечення інвалідів та пільгових категорій населення.

Тематика контрольних робіт (для студентів заочної форми навчання)

Варіант 1. Виникнення міжнародного руху за захист прав споживачів.

Варіант 2. Керівні принципи для захисту інтересів і прав споживачів (затверджені Генеральною Асамблеєю ООН)

Варіант 3. Передумови виникнення консьюмеризму в Україні.

Варіант 4. Загальна характеристика законодавства України про захист прав споживачів.

Варіант 5. Діяльність державних консьюмерських організацій.

Варіант 6. Захист прав споживачів у сфері торгівлі на ринку.

Варіант 7. Захист прав споживачів у сфері дрібнороздрібної торгівлі.

Варіант 8. Захист прав споживачів у сфері комісійної торгівлі.

Варіант 9. Права споживача в разі придбання ним товару у кредит.

Варіант 10. Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями.

Варіант 11. Право споживача у разі укладення договору на відстані.

Варіант 12. Захист прав споживачів при здійсненні продажу за зразками та каталогами.

Варіант 13. Особливості захисту прав споживачів при придбанні продовольчих товарів.

Варіант 14. Особливості захисту прав споживачів при придбанні тютюнових вирібів.

Варіант 15. Особливості захисту прав споживачів при придбанні алкогольних напоїв.

Варіант 16. Особливості захисту прав споживачів при придбанні непродовольчих товарів.

Варіант 17. Обставини, що звільняють продавця (виробника) від обов'язку задовольнити вимоги споживача.

Варіант 18. Кримінально-правова відповідальність за порушення прав споживачів.

Варіант 19. Адміністративно-правова відповідальність за порушення прав споживачів.

Варіант 20. Цивільно-правова відповідальність за порушення прав споживачів.

7. Методи навчання

- словесні методи - розповідь-пояснення, бесіда
- наочні методи - ілюстрація, демонстрація
- практичні методи: практичні роботи
- самостійна робота вдома
- методи контролю, самоконтролю, взаємоконтролю, корекції, самокорекції та взаємокорекції
- аналітичний метод -- мисленнєвого або практичного розкладу цілого на частини з метою вивчення їх суттєвих ознак;
- індуктивний метод – для вивчення явищ від одиничного до загального;
- дедуктивний метод – для вивчення навчального матеріалу від загального до окремого, одиничного;
- проблемний виклад матеріалу – для створення проблемної ситуації.

8. Очікувані результати навчання з дисципліни

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- закон України про «Захист прав споживачів»;
- загальні положення про захист прав споживачів;
- види відповідальності та наслідки за порушення прав споживачів;
- організацію і контроль захисту прав споживачів на підприємстві (індустрії гостинності, туризму чи то в іншій організації).

вміти:

- проводити аналіз ситуацій;
- характеризувати специфіку послуг;

- давати порівняльну характеристику методів збору первинної інформації;
- аналізувати ефективні заходи щодо попередження порушення прав споживачів;
- розуміти концепції захисту прав споживачів;
- виокремлювати поняття та механізм діяльності державного законодавства по захисту прав споживачів.

9. Засоби оцінювання

Для денної форми навчання:

- усне опитування
- захист індивідуального завдання
- контрольна робота (тести)

Поточний контроль знань здійснюється на практичних заняттях за допомогою усного опитування.

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу. Після перевірки викладачем контрольної роботи і одержання позитивної оцінки студента допускають до заліку.

10. Критерії оцінювання

1 зміст. модуль (максимум балів)		2 зміст. модуль (максимум балів)	
Лекції	16 (4 лекції*4)	Лекції	12 (3 лекції*4)
Практичні	40 (7 пр. зав.*7)	Практичні	56 (8 пр. зан.*7)
Самостійна робота	15	Самостійна робота	12
Контрольна робота	10	Контрольна робота	10
Ідз	10	Ідз	10
Всього	100	Всього	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	добре	
75-84	C		
70-74	D		
60-69	E	задовільно	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

11. Методичне забезпечення

1. Лекційний курс
2. Мультимедійні презентації за темами лекційного курсу
3. Відеоматеріали, що ілюструють методи і засоби вивчення дисципліни.

12. Рекомендована література

Базова

1. Про захист прав споживачів. Закон України// Відомості верховної ради. – 1991 р. – №30 – Ст. 379.
2. Гражданский процессуальный кодекс Украины. - Х.: Одиссей, 2005. - 480 с.
3. Конституція України: Основний закон (зі змінами та доповненнями). - Х.: Одисей, 2005. - 112 с.
4. Законодавство України про захист прав споживачів / Відп. ред. Е. Ф. Демський. - К.: Юрінком-Інтер, 1999. - 464 с.
5. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме. – М.: Совет. спорт, 2007. – 501 с.
6. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007 - 448 с.

Додаткова

7. Зверева О.В. Захист прав споживачів. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 192 с.
8. Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: курс лекций. – М.: Юрилическая литература, 1994. - С. 138-158.
9. О защите прав потребителей: Практическое пособие о применении действующего законодательства Украины/ Под общей редакцией В. П. Паликюка. - Т. 1 - Николаев: МП «Возможности Кимерии», 1996. - 272 с.
10. О защите прав потребителей: Практическое пособие о применении действующего законодательства Украины/ Под общей редакцией В. П. Паликюка. - Т. 2 - Николаев: МП «Возможности Кимерии», 1996. - 356 с.
11. Селезнев В. В. Как защитить свои права потребителя. – Х.: Одиссей, 2006. - 496 с.
12. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підруч. - К., 2002. - С. 20
13. Шебуллаєва Т. В. Основи споживчих знань: Навчальний посібник. - Кам'янець-Подільський: Абетка-НОВА, 2002. - 156 с.
14. Андрущенко В. А. Самозахист споживачів. - К.: Спільнота споживачів та громадські об'єднання. - 2007. - 64 с.
15. Захист прав споживачів у європейському Союзі та Україні/ Аналітичний звіт - 2007 - С. 24-26.
16. Маніс Ф. Чувпико О. О. Технічні правила і стандарти в ЄС: Навч. посіб. - Донецьк.: ДНУ, 2004. - 135 с.
17. Насольная книга покупателя / Авт. сост. А. М. Горбов. - М.: АСТ; Донецк: Сталвар, 2005. - 189 с.

18. Полікарпов І. С., Закусілов А. П. Ідентифікація товарів: Підруч. -К.: Центр навчальної літератури, 2005. - 344 с.
19. Пономарьов П. Х., Сирокман І. В. Безпека харчових продуктів та продовольчої сировини: Навч. посіб. - К.: Лібра, 1999. - 272 с.
20. Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів. Постанова КМУ від 11.04.2002 р. № 506.
21. Правила побутового обслуговування населення, затверджені Постановою КМУ від 16.05.1994 р. № 313.
22. Про рекламу: Закон України від 3.07.1996 р. // ВВРУ. - 1996. - Ст. 181.
23. Сирогачев Т. В. Защита прав потребителей. - Х.: Конус, 2004. - 252 с.
24. Фролов М. О. Судовий захист прав споживачів в Україні. Спільнота споживачів та громадські об'єднання. - К., 2007. - 59 с.
25. Юровский Д. Как потребителю защитить свои права. - Х.: Центр «Консульт». 2006. - 180 с.

13. Інформаційні ресурси

1. Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: < <http://www.dsiu.gov.ua/>>. [Посилання дійсне на 26.08.2019 р.]
2. Портал споживача. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: < <http://www.consumerinfo.org.ua/>>. [Посилання дійсне на 26.08.2019 р.]
3. Інспекція з питань захисту прав споживачів у Запорізькій області. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: < <http://www.spogivach.zp.ua/>>. [Посилання дійсне на 30.08.2019 р.]
4. Електронна картка електронної України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: < <http://reaction.org.ua/>>. [Посилання дійсне на 20.08.2019 р.]

14. Нормативна база

1. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. 1996. – № 30.
2. Кримінальний кодекс України: Затв. Законом Української РСР від 28 грудня 1960 р. // Кодекси України. – Кн. 3. – К.: Юрінком Інтер, 1998.
3. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003р. № 435-IV.
4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15.12.1993 р. №3682-XII.
5. Закон України «Про рекламу» від 21.12.2005 р. № 3253-IV.
6. Закон України «Про підприємництво» від 7 лютого 1991 р. № 698-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 14.
7. Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» (від 08.09.2005 р. №2863-IV)
8. Закон України «Про державне регулювання виробництва і торгівлі спиртом етиловим, коньячним і горілковим, алястольними напоями та тютюновими виробами» від 19 травня 1995 р. № 481/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 46.
9. Закон України «Про ветеринарну медицину» від 25 червня 1992 р. №2498-XII // Відомості Верховної Ради України – 1992. – № 36.

10. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного добробуту населення» від 24 лютого 1994 р. № 4004-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 27.

11. Закон України «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності» від 18 лютого 1992 р. № 2132-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 21.

12. Закон України «Про транспорт» від 10 листопада 1994 р. № 232/94-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 51.

13. Закон України «Про зв'язок» від 16 травня 1995 р. № 160/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 20.

14. Закон України «Про виставування регістраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського постачання та послуг» від 6 липня 1995 р. № 265/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 28.

15. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31.

16. Закон України «Про лікарські засоби» від 4 квітня 1996 р. № 123/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 22.

17. Закон України «Про захист від недобросовісної конкуренції» від 7 червня 1996 р. № 233/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 36.

18. Закон України «Про залізничний транспорт» від 4 липня 1996 р. № 273/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 40.

19. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. – № 24.

20. Закон України «Про місцеві державні адміністрації» від 9 квітня 1999 р. № 586-XIV // Відомості Верховної Ради України. – 1999. – № 20 – 21.

21. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання некондицій та небезпечної продукції» від 14 січня 2000 р. № 1393-XIV // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 12.

22. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 11 лютого 1998 р. № 133/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 30 – 31.

23. Закон України «Про відновлення відповідності» від 17 травня 2001 р. № 2406-III

24. Закон України «Про стандартизацію» від 17 травня 2001 р. № 2408-III.

25. Закон України «Про Загальнодержавну програму адаптації Законодавства України до законодавства Європейського Союзу» від 18 березня 2004 року // Голос України. – № 101 від 04.06.2004.

26. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квітня 1993 р. № 40-93 // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 27.

27. Указ Президента України «Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу» від 11 червня 1998 р. № 615 // Офіційний вісник України. – 1998. – № 24. – С. 3.

28. Указ Президента України «Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів» від 17 січня 2002 року № 16.

29. Указ Президента України «Про Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики» від 1 жовтня 2002 року № 887.
30. Указ Президента України «Про Програму захисту прав споживачів на 2003 – 2005 роки» від 11 грудня 2002 року № 1148.
31. Указ Президента України «Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики» від 13.07.2005 р. № 1105.
32. Указ Президента України «Про зміни у структурі центральних органів виконавчої влади» від 15 грудня 1999 року № 1573.
33. Указ Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» від 22 липня 1998 р. № 81 //Офіційний вісник України. – 1998. – № 21. – С. 32.
34. Указ Президента України «Основні напрями соціальної політики на період до 2004 року» від 24 травня 2000 р. № 717 // Офіційний Вісник України. – 2000. – № 21. – С. 11.
35. Указ Президента України «Про Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України» від 26 лютого 2000 р. № 926 // Офіційний вісник України. – 2000. – № 30. – С. 49.
36. Указ Президента України «Про внесення змін до Указу Президента України від 30 квітня 2003 року» від 12 травня 2005 р. № 775.
37. Постанова Кабінету Міністрів України «Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів» від 1.06.1992 року №297.
38. Постанова Кабінету Міністрів України «Питання Державного комітету з питань технічного регулювання та споживчої політики» від 18 січня 2003 р. № 68.
39. Постанова Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України “Про захист прав споживачів”» від 19.03.1994 р. № 172.
40. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку відбору у торговельно-побутові підприємства сфери торгівлі, громадського харчування і послуг зразків товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектування для перевірки якості» від 2 квітня 1994 р. № 215.
41. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил побутового обслуговування населення» від 16 травня 1994 р. № 313.
42. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення» в р. 15 травня 2006 р. № 813.
43. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил зберігання транспортних засобів на автостоянках» від 22 січня 1996 р. № 115.
44. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібно-торгівельної діяльності» від 30 липня 1996 р. № 854.
45. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» від 18.02.97р. №176.
46. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібно-торгівельної діяльності» від 12 травня 1997 р. № 447.
47. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібно-торгівельної діяльності в галузі звукозапису, творів і фонограм» від 4 листопада 1997 р. № 747.

48. Постанова Кабінету Міністрів України «Про утворення Міжвідомчої ради з питань захисту прав споживачів» від 13 березня 2002 р. № 317.
49. Постанова Кабінету Міністрів України «Питання Координаційної ради з питань захисту прав споживачів» від 23 березня 2007 року № 555.
50. Розпорядження Президента України «Про місцеві органи у справах захисту прав споживачів» від 3 липня 1992 року № 118.
51. Резолюція 20/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» Прийнята 9 жовтня 1985 р. на 106-у пленарному засіданні Генеральної Асамблеї ООН.
52. Всесвітня декларація про людину ООН // Известия.-1989.-11 декабря.
53. Хартия защиты потребителей, принятая 25-й сессией Консультативной Ассамблеи Европейского Совета в 1973 г.; Рез. № 543 // Защита прав потребителей. – К.: АО «Бизнес-форма», М., 1996.
54. Угода про партнерство та співробітництво між Україною і Європейськими співзачетом з т.ч. державами-членами від 14.06.1994 р. (Угоду ратифіковано Законом № 237/94-ВР від 10.11.94) // Голос України від 23.11.1994.
55. Протоколи Представництва Європейської Комісії в Україні «Відносини Україна – ЄС від споживачів до інвесторів» від 13 травня 2004 р.
56. Про судову практику в справах про обман покупців: Постанова Пленуму Верховного Суду УРСР від 2 травня 1973 р. № 2.
57. Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Постанова Пленуму Верховного Суду України від 31 березня 1995 р. № 4.
58. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12.04.1996 р. № 5.
59. Бажанов Ю. Запруднені вимоги покупателів в умовах ринкової економіки // Укрправа – МБ, – № 7.
60. Бурдич Т. Розробка Закону Європи Є Ю., Позов та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів. Навч. посіб. – К.: КМВ КНУ ім. Т.Шевченка, – 2003.
61. Горюхова И.Б. Защита потребителей в России // Мировая Экономика и вопросы международной торговли. – 1995 – №10. – С. 116 – 128.
62. Защита прав потребителей: Судово-правовий аспект / За заг. ред. Л. В. Ніколаєвої. – К.: КНУ, 2002. – 124 с.
63. Защита прав потребителей: Учеб. прак. пособие / Под общ. ред. Л. П. Дашкова. – 1997.
64. Іванюк Л.М. Правові аспекти проблеми захисту прав споживачів (покупців) // Мировая Экономика и вопросы международной торговли. – 1998. – №10. – С. 124 с.
65. Мельник А.Ф., Бірюкова Л.В., Курдюк П.В. Коментар до Закону України «Про захист прав споживачів»: Навчально-методичне видання. – К., – КНТЕУ 2003. – 127 с.
66. Язвинська О.М. Історія конsumerизму: Навч. посіб. для студентів вищих закладів освіти з спеціальністю «Правознавство» (друге доповнене та перероблене видання). – К.: КНУ, 2003. – 104 с.