

Содержание

Предисловие	3
Глава 1. Правовые основания защиты прав потребителей.....	7
1.1. Права потребителя и обязанности продавца и изготовителя товара, исполнителя работы или услуги, государства	7
1.2. Право «передумать»	16
1.3. Права потребителя при выявлении недостатков товаров, работ или услуг, нарушении сроков выполнения работ или оказания услуг	28
1.4. Право на возмещение причиненного вреда.....	33
Глава 2. «Боевой устав» потребителя.....	37
2.1. Алгоритм защиты	37
2.2. Образцы претензий, заявлений, судебных исков.....	46
Глава 3. Типичные ситуации: некачественные товары	63
3.1. Продукты питания, парфюмерия, косметика, медикаменты и бытовая химия	63
3.2. Обувь, одежда	70
3.3. Мебель	74
3.4. Бытовая техника, компьютеры, телефоны	81
3.5. Автомобили	89
3.6. Справка: как узнать страну происхождения товара	93

Глава 4. Типичные ситуации: некачественные услуги и работы	95
4.1. Услуги общественного питания.....	95
4.2. Бытовые и смежные с ними услуги	98
4.3. Строительные работы	104
4.4. Транспортные услуги	109
4.5. Услуги связи и телекоммуникаций.....	117
4.6. Туристские услуги	122
4.7. Медицинские, ветеринарные, образовательные услуги	128
4.8. Финансовые услуги	136
Приложение № 1	
ГОСТ Р 56877-2016*. Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования	144
Приложение № 2	
Как потребители оценивают потребительский рынок и защищают свои права (по материалам опросов 1996–2015 годов)	155
Приложение № 3	
Как защищают права потребителей государство и общество.....	160