

## Содержание

Предисловие .....	3
Указатель сокращений.....	6
<b>Глава 1. Основы законодательства о защите прав потребителей .....</b>	<b>7</b>
§ 1. Кого и когда защищает закон .....	7
§ 2. Разберемся в терминах.....	12
§ 3. Информация о товарах (работах, услугах).....	17
§ 4. Безопасность и качество товара (работы, услуги) .....	19
§ 5. Основные виды ответственности за нарушение прав потребителя .....	21
<b>Глава 2. Права потребителей при продаже товаров .....</b>	<b>26</b>
§ 1. Основные правила розничной продажи товаров .....	26
§ 2. Основные положения договора купли-продажи .....	29
§ 3. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества .....	30
§ 4. Права потребителя при обнаружении недостатков товара .....	31
§ 5. Особенности продажи отдельных видов товаров .....	42
§ 6. Особенности продажи товаров по образцам .....	52
§ 7. Особенности продажи товаров дистанционным способом .....	56
<b>Глава 3. Права потребителей при выполнении работ, оказании услуг .....</b>	<b>62</b>
§ 1. Особенности заключения и исполнения договора на выполнение работ (оказание услуг) .....	62
§ 2. Особенности заключения и исполнения отдельных видов договоров .....	72
§ 3. Особенности оказания отдельных видов услуг .....	75

§ 4. Порядок информирования потребителя организацией, осуществляющей управление многоквартирным жилым домом, о выполняемых работах (оказываемых услугах) .....	116
<b>Глава 4. Досудебный порядок урегулирования претензий потребителей .....</b>	<b>124</b>
<b>Глава 5. Судебная защита потребителей .....</b>	<b>129</b>
<b>Глава 6. Государственная защита прав потребителей .....</b>	<b>134</b>
§ 1. Роспотребнадзор .....	134
§ 2. Органы местного самоуправления .....	140
<b>Глава 7. Общественные организации потребителей .....</b>	<b>141</b>
§ 1. Права общественных объединений потребителей .....	141
§ 2. Общественный контроль .....	142
§ 3. Объединение потребителей России — общероссийское общественное движение в защиту прав и интересов потребителей .....	147
<b>Приложение № 1. Закон РФ от 17.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» .....</b>	<b>156</b>
<b>Приложение № 2. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации .....</b>	<b>171</b>
<b>Приложение № 3. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара .....</b>	<b>173</b>
<b>Приложение № 4. Перечень технически сложных товаров .....</b>	<b>174</b>
<b>Приложение № 5. Кодекс общественного контролера — участника общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» .....</b>	<b>175</b>
<b>Приложение № 6. Образцы претензий .....</b>	<b>181</b>
<b>Приложение № 7. Образцы исковых заявлений .....</b>	<b>185</b>