

Содержание

| | |
|---|-----------|
| Предисловие | 3 |
| Указатель сокращений..... | 6 |
| Глава 1. Основы законодательства о защите прав потребителей | 7 |
| § 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 |
| Глава 2. Права потребителей при продаже товаров | 26 |
| § 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 |
| Глава 3. Права потребителей при выполнении работ, оказании услуг | 62 |
| § 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 |
| Глава 4. Досудебный порядок урегулирования претензий потребителей | 124 |
| Глава 5. Судебная защита потребителей | 129 |
| Глава 6. Государственная защита прав потребителей | 134 |
| § 1. Роспотребнадзор | 134 |
| § 2. Органы местного самоуправления | 140 |
| Глава 7. Общественные организации потребителей | 141 |
| § 1. Права общественных объединений потребителей | 141 |
| § 2. Общественный контроль | 142 |
| § 3. Объединение потребителей России — общероссийское общественное движение в защиту прав и интересов потребителей | 147 |
| Приложение № 1. Закон РФ от 17.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» | 156 |
| Приложение № 2. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации | 171 |
| Приложение № 3. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара | 173 |
| Приложение № 4. Перечень технически сложных товаров | 174 |
| Приложение № 5. Кодекс общественного контролера — участника общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» | 175 |
| Приложение № 6. Образцы претензий | 181 |
| Приложение № 7. Образцы исковых заявлений | 185 |