
Содержание

Предисловие	3
Глава 1. Правовые основания защиты прав потребителей	5
1.1. Права потребителя и обязанности продавца и изготовителя товара, исполнителя работы или услуги, государства	5
1.2. Права потребителя при выявлении недостатков товаров, работ или услуг, нарушении сроков выполнения работ или оказания услуг	13
1.3. Право на возмещение причиненного вреда	18
Глава 2. «Боевой устав» потребителя	21
2.1. Алгоритм защиты	21
2.2. Образцы претензий, заявлений, судебных исков	30
Глава 3. Типичные ситуации: некачественные товары	49
3.1. Продукты питания, парфюмерия и косметика, медикаменты, бытовая химия	49
3.2. Обувь, одежда	55
3.3. Мебель	59
3.4. Бытовая техника, компьютеры, телефоны	64
3.5. Автомобили	70
3.6. Справка: как узнать страну происхождения товара	74
Глава 4. Типичные ситуации: некачественные услуги и работы	76
4.1. Услуги общественного питания	76
4.2. Бытовые и смежные с ними услуги	79
4.3. Строительные работы	84
4.4. Транспортные услуги	89
4.5. Услуги связи и телекоммуникаций	97
4.6. Туристские услуги	102
4.7. Медицинские, ветеринарные, образовательные услуги	109
4.8. Финансовые услуги	116
Глава 5. Право «передумать»	123
5.1. Право на обмен товара надлежащего качества	123
5.2. Отказ от товара при его дистанционной продаже	127
5.3. Отказ от товара при его продаже по образцу	128
5.4. Отказ потребителя от исполнения договора	

о выполнении работ или оказании услуг	129
5.5. Возврат товара, отказ от работы, услуги в случае непредоставления потребителю надлежащей информации	131
Глава 6. Для тех, кому интересна общественная защита прав потребителей	132
6.1. Как начиналось потребительское движение в России (воспоминания авторов)	132
6.2. Что думают и что делают российские потребители	138
6.3. Что делает Союз потребителей России	147
6.4. Чего добивается Союз потребителей России	150
Три вопроса вместо послесловия	154
Указатель сокращений	157