

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

П.Б. Шелищ, Е.Б. Мясин
Права потребителя:
как защитить их в конкретных
жизненных ситуациях?

Редактор	М.А. Архимандритова
Корректор	И.А. Красавина
Верстка	А.Л. Цветков

Подписано в печать 09.02.2017.
 Бумага архангельская писчая. Формат 60х88 1/16.
 Усл. печ. л. 11,0. Уч.-изд. л. 9,7. Тираж 2000 экз.

Заказ №

Цена в рознице — договорная

Свидетельство о регистрации журнала «Библиотечка «Российской газеты»
 как средства массовой информации ПИ № ФС 77-62151 от 19.06.2015

Учредитель ФГБУ «Редакция «Российской газеты»

Издатель ФГБУ «Редакция «Российской газеты»
 Генеральный директор ФГБУ «Редакция «Российской газеты» П.А. Негоица
 Главный редактор «Российской газеты» В.А. Фронин

Адрес издателя: 125993, г. Москва, ул. Правды, 24, стр. 4

По вопросам публикации и размещения рекламы
 обращаться по тел.: 8-499-257-52-64; 8-499-257-52-47;
 e-mail: bibliotekha@rg.ru.

Шеф-редактор журнала И.А. Бусыгина

Информация о других выпусках журнала: www.bibliotekha.rg.ru

Подписные индексы:
 по Объединенному каталогу «Пресса России» («АПР»): 38229 (на год);
 73097 (на полгода); 40913, 40945, 41591 (в комплектах с «РГ»);
 по каталогу российской прессы «Почта России»: 12420 (на полгода)

Отпечатано в Обособленном подразделении Академиздатцентра «Наука» —
 Производственно-полиграфическом предприятии «Типография «Наука».
 Адрес: 121099, г. Москва, Шубинский пер., 6; тел. 8-499-241-94-93

ISSN 1605-7449



1 7 0 0 4 >



9 771605 744774