

Оглавление

Предисловие ко второму изданию.....	8
Введение. «Я — потребитель!»	10
Глава 1. Как узнать, попадает ли ваша ситуация под действие Закона «О защите прав потребителей»	11
Кого закон считает потребителем	12
Кого закон считает изготовителем	12
Кого закон считает исполнителем	12
Кого закон считает продавцом	13
В каких отношениях находятся потребитель с изготовителем, исполнителем или продавцом	13
Глава 2. Покупаем ТОВАРЫ	14
Умеете ли вы покупать	14
Вы покупаете продукты питания	19
Вы покупаете непродовольственные товары	33
Реализуем свои права при покупке товаров ненадлежащего качества	41
Сроки ответственности.....	64
Вы купили качественный товар, но он вам не подходит.....	70
Худой мир лучше доброй ссоры	72
Подведем предварительные итоги.....	80
Глава 3. Вы покупаете УСЛУГИ	82
Ваши права при выполнении работ (оказании услуг).....	82
Виды ответственности за нарушение прав потребителей	83
Ваши права при заключении договора и в ходе его исполнения	85
Чтобы не было мучительно больно за бесцельно потраченные деньги	87

Глава 4. Делаем РЕМОНТ	88
Смета на выполнение работы	89
Когда и как рассчитываться за выполненную работу (услугу)	90
Исполнитель нарушает сроки выполнения работы (услуги)	92
Что делать в случае отказа удовлетворения ваших требований	97
Работа выполняется в срок и без недостатков, но вы хотите отказаться от исполнения договора	98
Сроки выполнения работ (оказания услуг)	99
Обнаружены недостатки выполненной работы (услуги)	106
В каких случаях вы вправе отказаться от исполнения договора	109
Сроки удовлетворения исполнителем ваших требований	110
Сроки устранения недостатков	111
Когда можно предъявить требования исполнителю	112
Исполнитель считает, что по вашей вине снижается качество работы (услуги)	113
Исполнитель выполняет работу из своего материала	114
Глава 5. Идем за ЗДОРОВЬЕМ	118
Защита прав пациента	118
Если вы недовольны качеством медицинской помощи или вам причинили вред в медицинском учреждении	121
Судебная экспертиза по «врачебному» делу	124
Права пациента и их судебная защита	125
Глава 6. Кладем деньги в БАНК	142
Если вы решили стать вкладчиком	142
Как закрыть счет, ничем не рискуя	142
Для выплаты по вкладам банк требует оригиналы документов	143
Глава 7. Покупаем НЕДВИЖИМОСТЬ	144
Квартира оказалась меньше	145
Фирма не выполнила обязательства	146
Дом не сдан в срок	147
Застройщик не подписывает акт о недостатках	148

За квартиру при строительстве заплатили больше чем надо	148
Залог внесен давно, а квартиры все нет	149
Потолки ниже чем говорилось в рекламе	149
Аренда квартиры с недостатками.....	150
Как составить договор с соблюдением прав.....	151
Агентство требует выплаты неустойки.....	152
Дело против фирмы с небольшим уставным капиталом	153
Правила отдельных видов обслуживания.....	154
Глава 8. Пользуемся коммунальными УСЛУГАМИ	156
В результате ремонта крыши начался потоп	158
Затопили соседи.....	159
Если в кране нет воды... ..	159
Кто оплачивает ремонт тротуара.....	159
Распространяется ли Закон «О защите прав потребителей» на неуправляемый ДЭЗ или ЖЭК	160
Нет услуг — нет денег?.. Но деньги вперед!	161
Если хочется свою батарею	161
Нет света — платит Чубайс!.....	162
Если не хочется слушать радио	162
Моральный вред от горячей воды.....	163
Глава 9. Пользуемся бытовыми УСЛУГАМИ.....	164
Утерянные туфли	164
Химчистка разоблачила производителя пальто	164
Плащ в ателье.....	165
Глава 10. РАЗВЛЕКАЕМСЯ.....	166
Концерт был, но меня там не было	166
Концерта не будет.....	167
Абонемент на фитнес.....	168
Дом для торжества	169
Отсутствие фотографа на бракосочетании.....	169

Облитая куртка.....	170
В кино — с газировкой	170
Глава 11. Получаем ОБРАЗОВАНИЕ	172
Права потребителя	172
Горе от ума.....	173
С курсов не уйти по-английски	174
Платное высшее образование	174
«Физическая» трагедия с лирическим концом	175
Глава 12. Отправляемся в ПУТЕШЕСТВИЕ	177
Кому гостиница дороже.....	177
Долгая дорога паспорта	177
Права пассажира в случае задержки рейса самолета	180
Полет на самолете: пропали вещи из багажа.....	181
Тур не состоялся	182
Материальная компенсация	182
Страховка от невыезда	183
Отдых на Черноморском побережье.....	183
А я еду на трамвае.....	184
Приложение 1. Законы и нормативные акты	185
Гражданский кодекс и Закон «О защите прав потребителей»	185
Правила продажи товаров	185
Правила оказания услуг	186
Сертификация. Стандарты.....	187
Закон о рекламе	187
Судебная защита	187
Приложение 2. Сроки хранения некоторых продуктов	188
Сроки хранения и реализации молочной продукции	188
Сроки хранения и реализации рыбных товаров	188
Сроки хранения кондитерских изделий	190

Приложение 3.	Перечень технически сложных товаров	191
Приложение 4.	Перечень товаров длительного пользования	192
Приложение 5.	Перечень недовольственных товаров, не подлежащих обмену	194
Приложение 6.	Это пригодится!.....	196
	Как расшифровать штрихкод	196
	Как узнать, что вы едите	197
Приложение 7.	Образцы претензий и заявлений.....	199
	Исковое заявление с требованием замены товара, выплаты неустойки и возмещения морального вреда	199
	Претензия с требованием к магазину о замене товара	201
	Претензия с требованием о замене товара	202
	Претензия с требованием к службе быта о возмещении испорченной вещи	204
	Доверенность на представление интересов в иске	206
Приложение 8.	Как защитить свои права (схема)	207