

Оглавление

Введение	5
Глава 1. Кодексы и закон о защите прав потребителей.....	9
1.1. Законодательство в пользу защиты прав потребителей	19
1.2. Способы защиты прав потребителей	29
1.3. Возврат товара	51
1.4. Судебная защита прав потребителя.....	58
1.5. Внесудебный порядок защиты прав потребителей	64
1.6. Самозащита как способ защиты прав потребителей	72
Глава 2. Особенности продажи различных товаров	89
2.1. Особенности продажи продовольственных товаров	91
2.2. Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви	95
2.3. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения.....	99
2.4. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров	102
2.5. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов	104
2.6. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней	106
2.7. Особенности продажи лекарств и изделий медицинского назначения.....	109
2.8. Особенности продажи животных и растений	112
2.9. Особенности продажи товаров бытовой химии	114
2.10. Особенности продажи садовых удобрений и других веществ	116
2.11. Особенности продажи экземпляров дисков (аудио- и видеозаписей).....	118
2.12. Особенности продажи оружия и патронов к нему.....	120
2.13. Особенности продажи строительных материалов и изделий	125
2.14. Особенности продажи мебели.....	128
2.15. Особенности продажи непериодических изданий....	130

КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ

2.16. Особенности продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении	133
2.17. Особенности продажи алкогольной продукции	135
Глава 3. Как защитить свои права.....	139
3.1. Какими правами обладает потребитель	141
3.2. Что такое гарантийный срок	145
3.3. Жалобная книга: формальность или польза	149
3.4. Что такое чек? Возврат товара без чека	156
3.5. Какие качественные товары нельзя вернуть	165
3.6. Что такое товар ненадлежащего качества	167
3.7. Для чего нужна независимая экспертиза товаров потребителю	171
Глава 4. Часто задаваемые вопросы.....	177
Приложения	249