

Содержание

Глава 1. Общая характеристика законодательства о защите прав потребителей	3
1.1. Основные категории законодательства о защите прав потребителей	3
1.2. Договоры с участием потребителей	10
1.3. Институт защиты прав потребителей в российском и зарубежном законодательстве. Европейские стандарты обеспечения прав потребителей... ..	15
Глава 2. Права потребителя: понятие, виды, гарантии осуществления	20
2.1. Право на информацию об исполнителе и о работах (услугах).....	20
2.2. Особенности заключения публичного договора о выполнении работ (оказании услуг)	29
2.3. Право на безопасность работы (услуги).....	36
2.4. Право на получение работы (услуги) надлежащего качества	41
2.5. Право заказчика работы (услуги) отказаться от исполнения договора.....	50
2.6. Недопустимость включения в договор условий, ущемляющих законные интересы потребителя	54
Глава 3. Порядок и способы защиты прав потребителя	67
3.1. Последствия нарушения прав потребителя. Анализ отдельных способов защиты.....	67

3.1.1. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работы (услуги).....	68
3.1.2. Последствия выполнения работы (услуги) с недостатками	71
3.1.3. Последствия причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя	80
3.1.4. Последствия ненадлежащего информирования потребителя о препятствиях для выполнения работы (услуги)	84
3.1.5. Компенсация морального вреда потребителю.....	87
3.1.6. Иски в защиту прав неопределенного круга потребителей	89
3.2. Предъявление претензии исполнителю	91
3.3. Порядок предъявления исков о защите прав потребителя. Особенности доказывания обстоятельств по делу	98
3.4. Последствия отказа исполнителя удовлетворить законные требования потребителя в добровольном порядке	104
Глава 4. Особенности осуществления и защиты прав потребителя в отдельных сферах деятельности.....	107
4.1. Долевое строительство.....	107
4.2. Банковские услуги	119
4.3. Медицинские услуги	127
4.4. Туристские услуги	143
4.5. Коммунальные услуги.....	158
4.6. Услуги подвижной связи.....	170
Приложения.....	183
1. Право Европейского Сообщества (ЕС)	183
Директива о несправедливых условиях в потребительских договорах (1993 г.)	183
Директива о комплексных турах, путешествиях и организованном отдыхе (1990 г.).....	193

2. Образцы претензий и исковых заявлений.....	203
2.1. Исковое заявление о взыскании неустойки, возмещении убытков и компенсации морального вреда за ненадлежащее исполнение договора участия в долевом строительстве.....	203
2.2. Исковое заявление о расторжении кредитного договора в связи с предоставлением ненадлежащей информации об услуге	206
2.3. Исковое заявление о расторжении договора об оказании платной стоматологической помощи, возврате уплаченной цены и компенсации морального вреда	209
2.4. Претензия и исковое заявление о возмещении ущерба, взыскании неустойки и компенсации морального вреда за ненадлежащее исполнение договора о реализации туристского продукта	212