

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Рязани»  
Центральная городская библиотека имени С.А. Есенина  
Информационно-библиографический отдел



# «Потребитель и его права»

Виртуальная выставка

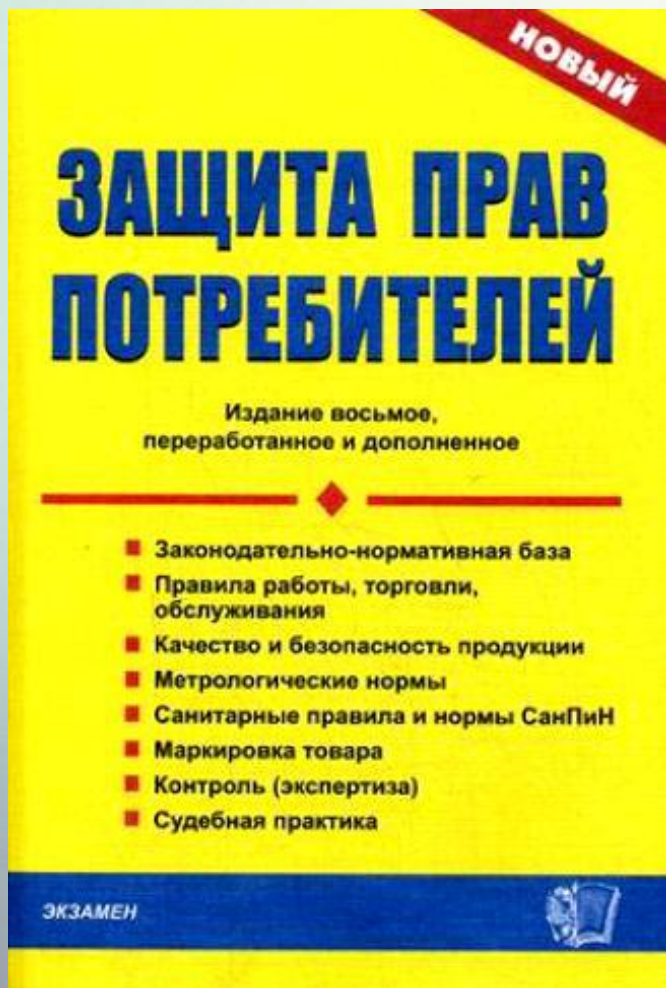
*Составитель:*  
*Попова С.П., ведущий библиограф*  
*информационно-библиографического отдела*  
*Центральной городской библиотеки им. С.А. Есенина*

В повседневной жизни мы постоянно выступаем в роли потребителей: приобретаем товары, пользуемся транспортом, коммунальными, медицинскими, бытовыми, образовательными, туристическими, банковскими и многими другими услугами. И, неизбежно, между производителями товаров и услуг и их потребителями возникают споры, конфликтные ситуации. Поэтому каждому необходимо знать свои права и уметь их защищать. И в этом нам поможет Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».



# Законодательная база защиты прав потребителей





**Защита прав потребителей: практическое пособие / редактор Т. А. Стяжкина. - 7-е изд., испр. и доп. - Москва: Экзамен, 2006. - 703 с.**

Данный сборник охватывает практически все области отношений, возникающих между потребителями, и изготовителями, исполнителями и продавцами. В книге приведены: необходимая законодательно-нормативная база, правила работы, торговли и обслуживания, нормативные документы, определяющие стандарты качества и безопасности продукции. В книгу также включены судебная практика, что поможет ответить на многие спорные вопросы из сферы действия законодательства о защите прав потребителей.



Щирский, Д. А.

Защита прав потребителей / Д. А. Щирский. -  
Москва: Эксмо, 2005. - 187 с.

Кого закон считает потребителем? Какую защиту ему предоставляет? Как обменять или вернуть уже купленный товар? Что нужно делать, если приобретён товар ненадлежащего качества? На эти и многие другие вопросы вы найдёте ответы в этой книге, которая обещает стать полезной для любого, кто хоть раз пробовал что-то покупать или продавать.



**Фомич, М. А.**

**Как защитить свои права / М. А. Фомич. –  
Санкт-Петербург: Питер, 2010. - 151 с.**

В данной книге вы найдёте описание наиболее часто встречающихся нарушений в сфере наших с вами прав в повседневной жизни, а также способы пресечения этих нарушений с точки зрения закона. Вы узнаете, как вернуть сломавшуюся вещь в магазин, как не сдавать сумки в камеру хранения при входе в торговый центр, как правильно разговаривать с полицейским и сотрудником ГИБДД, какие у вас права при нахождении в самолёте и в поезде и многое другое. Все советы подкреплены ссылками на действующее законодательство РФ.



**Крапивко, О. В.**

**Клиент всегда прав: как потребителю защитить себя самому / О. В. Крапивко. – Санкт-Петербург: Невский проспект, 2002. - 186 с.**

К сожалению, мы так мало знакомы с правами тех, кем мы все являемся, а именно с правами потребителей товаров и услуг. Нам продают поддельный товар, недоброкачественный продукт, теряют обувь, отданную в ремонт, вместо обещанного комфорта турфирма ограничивается минимумом услуг... На эти вопросы вам ответят опытный юрист, психолог и продавец.



Якупов, Р. С.

Права потребителя в вопросах и ответах с образцами исковых заявлений и претензий / Р. С. Якупов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. - 317 с.

Данная книга в форме вопросов и ответов разъясняет права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и порядок возмещения морального и материального урона. Читатель легко сможет составить исковое заявление или претензию, руководствуясь образцами, представленными в приложении.





**Кудрина, Т. Н.**

**Права потребителя: ответы на все вопросы /**  
Т. Н. Кудрина, И.А.Пахомова. - Москва: Эксмо,  
2007. - 332 с.

Из этой книги вы узнаете:

- как правильно выбрать магазин
- как выбрать продукты, лекарства, украшения, мебель, одежду
- всё о возврате и замене товара
- что такое «качество услуги»
- как правильно составить претензию.



**Кудрина, Татьяна.**

**Вы покупатель. Поступаем правильно / Т. Н. Кудрина, И. Пахомова. - Москва: Эксмо, 2007. - 155 с.**

Попробуйте сосчитать, сколько раз в своей жизни вы были покупателем! Вряд ли это у вас получится – ведь каждый день мы что-нибудь покупаем – товары или услуги. И, к сожалению, не всегда удачно. Нередко мы не можем отстоять свои права – права покупателя. Между тем это не так сложно, как кажется. Оказывается, закон в большинстве случаев на нашей, «покупательской», стороне – надо только знать, как к нему подступиться.



Гуляева, И. Н.

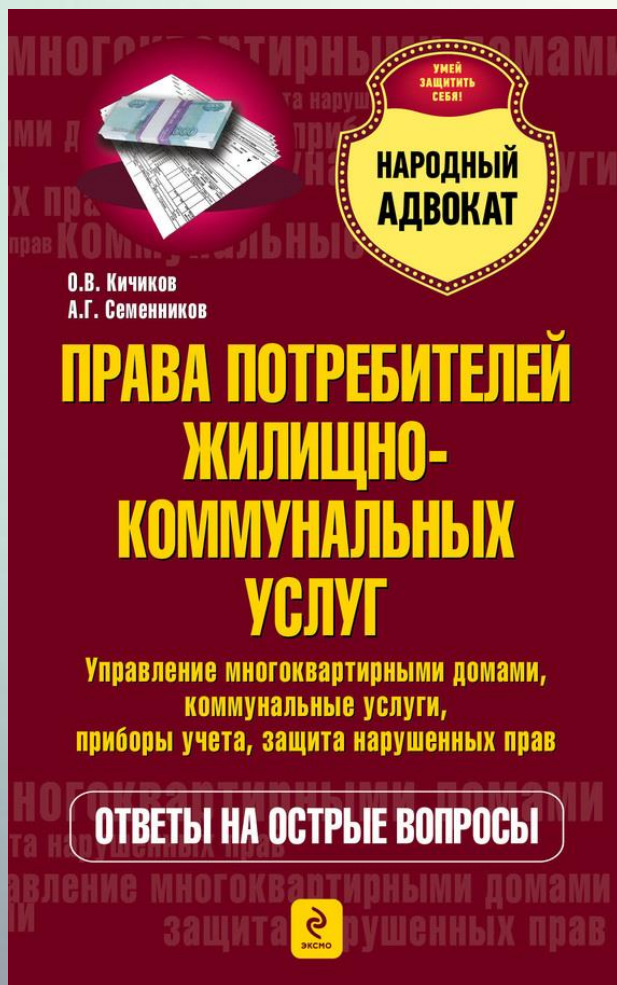
**Защита прав потребителей в вопросах и ответах: типовые ситуации и примеры / И. Н. Гуляева. - 2-е изд. - Москва: Омега-Л, 2008. - 206 с.**

В этой книге читатель найдёт ответы на вопросы, возникающие у потребителя по поводу защиты прав, и ответы на вопросы, касающиеся ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей), уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей за причинённый потребителю вред, а также разъяснения порядка возмещения морального и материального урона.



**ЖКХ. Новые правила оказания услуг: по состоянию на 01.10.2012: сборник документов. - Москва: КноРус, 2012. - 317 с.**

В сборнике приведены нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления коммунальных услуг в Российской Федерации. Издание предназначено для руководителей и специалистов организаций, оказывающих коммунальные услуги, собственников и нанимателей жилых помещений, а также всех, кто интересуется правилами оказания коммунальных услуг.



Кичиков, О. В.

Права потребителей жилищно-коммунальных услуг / О. В. Кичиков, А. Г. Семенников. - Москва: Эксмо, 2013. - 173 с.

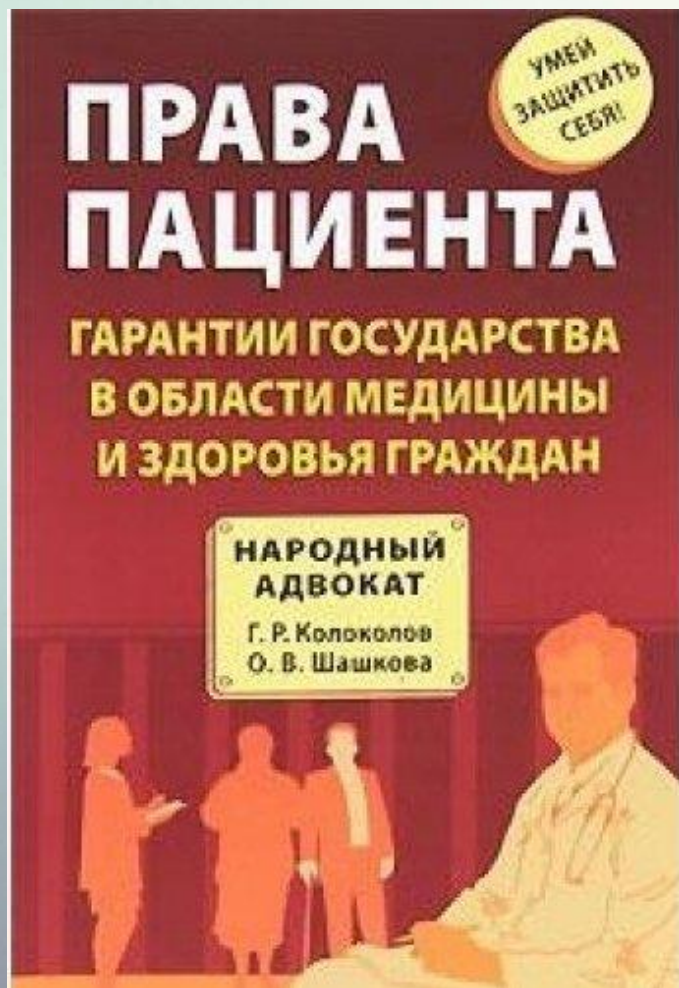
На страницах данного издания рассматриваются важнейшие вопросы, связанные с реализацией прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: требования к содержанию общего имущества в многоквартирном доме и расходы, связанные с ним; способы управления многоквартирными домами; коммунальные услуги – качество предоставляемых услуг, последствиями несвоевременной оплаты, перерасчёт оплаты, право на рассрочку и многое другое.



**Нариньяни, А.**

**Жилищно-коммунальное хозяйство. Вся правда о том, как нас обманывают / А. Нариньяни, А. Довлатова. - Москва: РИПОЛ КЛАССИК, 2014. - 255 с.**

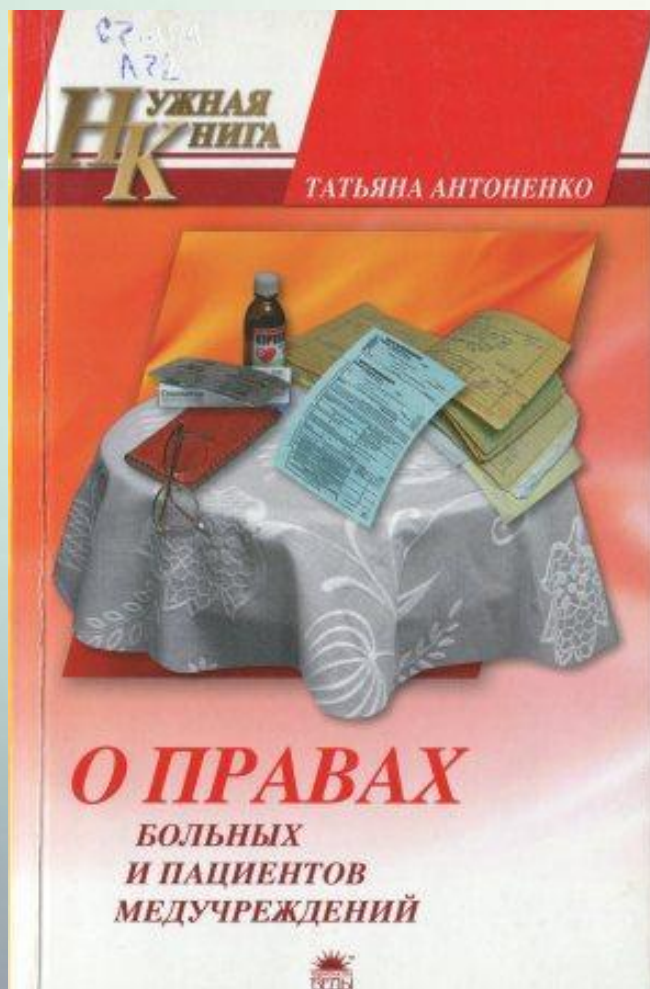
Десятилетиями мы оплачивали услуги по следующей схеме: за газ – газовикам, за свет – электросетям, за воду и тепло – ЖЭКу. Теперь же в эту схему внедрились УК – управляющие компании. Это и есть те самые «необходимые» посредники, которые неконтролируемо разворовывают из нашего кармана. Ни для кого не секрет, что, кроме уже ставших обычным явлением повышений тарифов, коммунальщики часто «зашивают» в платежи суммы, происхождение которых не могут объяснить ни они сами, ни ответственные за отрасль чиновники. И вроде бы основные схемы махинаций известны и прокуратуре, и другим вышестоящим инстанциям, но почему нас продолжают обманывать? Ответы на эти и многие другие вопросы вы найдёте в этой книге.



Колоколов, Г. Р.

Права пациента: гарантии государства в области медицины и здоровья граждан: практические рекомендации / Г. Р. Колоколов, О. В. Шашкова. - Москва: Эксмо, 2010. - 222 с.

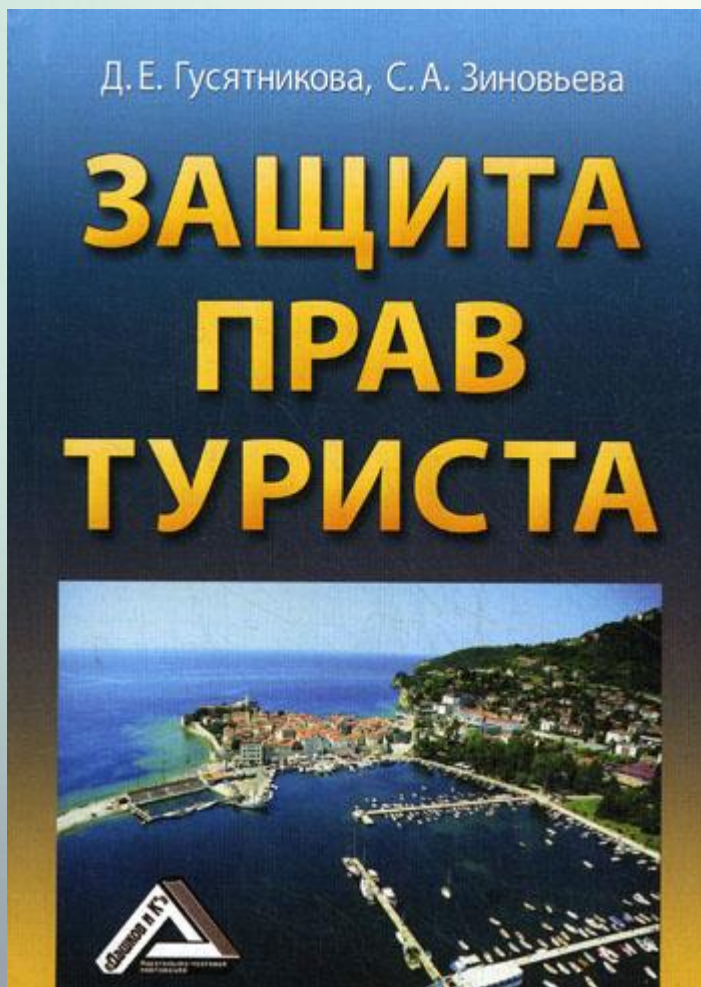
Авторы рассматривают основные права граждан в области охраны здоровья и оказания медицинской помощи, порядок оказания психиатрической или специализированной помощи, дают практические рекомендации по вопросам защиты прав пациента. Из книги вы узнаете, что является врачебной тайной, какими полномочиями обладает скорая помощь, имеете ли вы право на отказ от медицинского вмешательства и о многом другом.



Антоненко, Т. О правах больных и пациентов медучреждений / Т. Антоненко. – Санкт-Петербург : Веды, 2010. – 159 с. – (Нужная книга).

В книге даны ответы на все интересующие больных и пациентов медучреждений вопросы, а также – образцы жалоб, исковых заявлений и прочей документации; рассказано, в какие инстанции по каким вопросам обращаться.





**Гусятникова, Д. Е.**

**Защита прав туриста / Д. Е. Гусятникова, С. А. Зиновьева. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2012. - 179 с.**

Авторы дают подробную информацию о том, как сегодня защитить свои права каждому туристу и путешественнику. В книге читатели найдут указания на нормативные акты, на которые следует ссылаться при нарушении прав со стороны туристической организации или принимающей стороны, множество полезных советов, а также необходимую информацию об особенностях туризма разных стран мира.