**Раскройте содержание основных понятий, применяемых в Законе "О защите прав потребителей" ( с последующими дополнениями и изменениями).**

Основным нормативным актом регулирующим отношения по защите прав потребителей в Российской Федерации является закон РФ *“О защите прав потребителей”* от 07.02.92 г.№2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 №196-ФЗ.)

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и предпринимателями (продавцами) по поводу продажи товаров, осуществления работ и оказания услуг, то есть в области в области удовлетворения многочисленных бытовых потребностей граждан.

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

- *потребитель -* гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

- *изготовитель* - организация независимо от ее организационно правовой формы, а также индивидуальный предприниматель,

производящие товары для реализации потребителям;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

- *исполнитель* - организация независимо от ее организационно -

правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

- *продавец* - организация независимо от ее организационно -

правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли - продажи;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

- *стандарт* - государственный стандарт, санитарные нормы и

правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);

- *недостаток товара* (*работы, услуги)* - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

- *существенный недостаток товара* (*работы, услуги)* - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

- *безопасность товара* (*работы, услуги)* - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и

окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

- *гарантийный срок* это - удлиненный (по сравнению с установленным в законе) срок для выявления недостатков товаров (работ, услуг) которые не могут быть обнаружены при его обычной приемке (скрытые недостатки).

Под личными бытовыми нуждами следует понимать удовлетворение бытовых потребностей не только гражданина, который непосредственно приобрел данный товар, но также и любых других граждан, которые пользуются вещью на законных основаниях с согласия непосредственного приобретателя, прежде всего члены семьи.

Под предпринимателями понимаются изготовители, исполнители, продавцы, выступающие на рынке как предприятия, организации или учреждения, т. е. юридические лица, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности их имущества.

**Каков порядок продажи гражданам товаров длительного пользования в кредит.**

Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.09.93 г. №895 были утверждены "Правила продажи гражданам товаров длительного пользования в кредит". Настоящие Правила регулируют порядок продажи гражданам товаров длительного пользования в кредит (с рассрочкой платежа) в предприятиях розничной торговли независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности.

К товарам длительного пользования относятся непродовольственные товары, имеющие длительные сроки службы (годности).

Продажа товаров в кредит производится:

- в предприятиях розничной торговли, относящихся к государственной и муниципальной собственности, перечень которых утверждается в порядке, определяемом соответствующими органами исполнительной власти;

- в предприятиях розничной торговли, относящихся к собственности граждан, юридических лиц, общественных объединений (организаций), совместных предприятий, иностранных граждан, иностранных юридических лиц, в соответствии с уставами этих предприятий и выданными им лицензиями (разрешениями).

Согласно п.3 настоящих Правил продажа товаров в кредит производится гражданам в предприятиях торговли города и другого населенного пункта, где они работают постоянно, учатся (аспиранты) или постоянно проживают, независимо от места нахождения организации, начисляющей им заработную плату (заработок, стипендию), при этом продажа товаров производится по ценам, действующим на день продажи. Последующее изменение цен на проданные в кредит товары не влечет за собой перерасчета.

Покупатель, приобретающий товар в кредит, пользуется теми же правами, что и при покупке товаров в розничной торговой сети за наличный расчет, в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". Продажа товаров в кредит осуществляется в соответствии с перечнями товаров длительного пользования, продаваемых в кредит.

Указанные перечни определяются предприятиями торговли и вывешиваются в торговом зале для информации покупателей.

П.7 Правил устанавливает что, передача покупателям приобретенных ими в кредит товаров производится при оплате не менее 20 процентов, а товаров по цене, превышающей двенадцатикратный установленный законодательством

Российской Федерации размер минимальной месячной оплаты труда, - не менее 40 процентов их стоимости. Остальная часть стоимости товаров оплачивается покупателями в срок от 6 месяцев до 3 лет, а товаров по цене, превышающей двенадцатикратный установленный законодательством Российской

Федерации размер минимальной месячной оплаты труда, - в срок до 5 лет.

Правила продажи предусматривают льготы для некоторой категории граждан. П.8 Правил устанавливает что, при продаже инвалидам Великой Отечественной войны и приравненным к ним по льготам инвалидам товаров в кредит передача им приобретаемых в кредит товаров по цене, не превышающей шестикратный установленный законодательством Российской Федерации размер минимальной месячной оплаты труда, производится без частичной оплаты стоимости этих товаров, предусмотренной абзацем первым пункта 7 настоящих Правил. Органы исполнительной власти республик в составе Российской Федерации, краев, областей, автономных образований, городов Москвы и Санкт-Петербурга имеют право устанавливать инвалидам Великой Отечественной войны и приравненным к ним по льготам инвалидам, а также малообеспеченным гражданам льготы при продаже им товаров длительного пользования в кредит с возмещением предприятиям торговли возникающих в связи с этим дополнительных расходов за счет средств соответствующих бюджетов.

Сумма предоставляемого кредита не должна превышать:

- при продаже товаров с рассрочкой платежа на 6 месяцев - двухмесячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии) лица, приобретающего товар в кредит,

- на 12 месяцев - четырехмесячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии),

- на 24 месяца - восьмимесячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии),

- на 36 месяцев - двенадцатимесячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии),

- на 48 месяцев - восемнадцатимесячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии),

- на 60 месяцев - двадцатичетырехмесячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии).

В случаях, когда стоимость товара превышает предельную сумму кредита, разница между стоимостью товара и суммой предоставленного кредита должна быть оплачена покупателем при получении товара наличными деньгами либо перечислением денежных средств в порядке безналичных расчетов через банковские учреждения.

При продаже товаров в кредит с покупателей в пользу предприятия торговли взимаются проценты с суммы предоставленного кредита, размер которых устанавливается предприятием с учетом действующих ставок за банковские кредиты. Последующее изменение ставок за банковские кредиты не влечет за собой перерасчета по этим процентам.

Продажа товаров в кредит производится по предъявлении гражданами справки для покупки товаров в кредит, выдаваемой с места работы (учебы), из органа, назначившего пенсию. Справки выдаются администрацией предприятия, учреждения, организации только тем лицам, которые проработали на постоянной работе не менее 6 месяцев. Лицам, прибывшим на работу по путевкам по окончании высших, средних специальных учебных заведений и профессионально - технических училищ, принятым на работу в порядке перевода, военнослужащим, уволенным в запас по окончании срочной военной службы в рядах Вооруженных Сил Российской Федерации, а также аспирантам справки для покупки товаров в кредит могут быть выданы по истечении месяца со дня поступления их на работу (учебу). Справки не должны выдаваться студентам, учащимся, лицам, у которых удержания по исполнительным листам и другим исполнительным документам составляют 50 процентов заработной платы (заработка, стипендии, пенсии), а также лицам, подлежащим увольнению по разным причинам. В тех случаях, когда с лиц, покупающих товары в кредит, удержания по исполнительным листам и другим исполнительным документам производятся в размере менее 50 процентов их заработной платы (заработка, стипендии, пенсии), предприятие торговли при продаже товара в кредит уменьшает сумму предоставляемого таким покупателям кредита с таким расчетом, чтобы общая сумма удержаний по исполнительным листам и другим исполнительным документам, а также в погашение предоставляемого кредита не превышала 50 процентов заработной платы (заработка, стипендии, пенсии).

Повторная выдача гражданам справки для покупки товаров в кредит производится только после полного расчета за предоставленный по ранее полученной справке кредит на покупку товаров.

Бланки справки для покупки товаров в кредит изготовляются предприятиями, учреждениями, организациями. Бланки справки для покупки товаров в кредит должны иметь типографскую нумерацию и подлежат хранению и учету наравне с документами строгой отчетности. Учет указанных бланков ведется бухгалтерией предприятия, учреждения, организации. Руководители и главные бухгалтеры предприятий, учреждений, организаций несут персональную ответственность за нарушение порядка хранения, выдачи и учета справок для покупки товаров в кредит.

Граждане при покупке товаров в кредит заполняют поручение - обязательство (обязательство) в двух экземплярах. Первый экземпляр поручения - обязательства (обязательства) предприятием торговли пересылается предприятию, учреждению, организации, где работает (учится) покупатель, а пенсионеру и покупателю, осуществляющему погашение полученного кредита путем внесения наличных денег в кассу предприятия торговли либо перечисления ему денежных средств в порядке безналичных расчетов через банковские учреждения, выдается на руки. Второй экземпляр поручения-обязательства (обязательства) остается в предприятии торговли. Стоимость товара в сумме предоставленного кредита погашается покупателем равными частями один раз в месяц в сроки, предусмотренные поручением-обязательством (обязательством), путем удержания из его заработной платы (заработка, стипендии) по месту работы (учебы) или путем внесения наличных денег в кассу предприятия торговли либо перечисления ему денежных средств в порядке безналичных расчетов через банковские учреждения. При выплатах за ежегодные отпуска, по временной нетрудоспособности и в других подобных случаях размер очередного платежа может изменяться пропорционально сумме выплаты. Сумма недоплаты включается в следующий очередной взнос. Погашение очередных платежей за проданные в кредит товары пенсионером производится путем взноса наличных денег в кассу предприятия торговли либо перечисления ему денежных средств в порядке безналичных расчетов через банковские учреждения.

Предприятие, учреждение, организация перечисляют предприятиям торговли удержанные в соответствии с поручением-обязательством (обязательством) суммы один раз в месяц не позднее чем через три дня после выплаты заработной платы за вторую половину месяца, а также заработка, стипендии. Предприятие, учреждение, организация и предприятие торговли по взаимной договоренности могут предусматривать иной порядок этих расчетов.

В случае неполного удержания с покупателей на основании их письменных поручений очередных платежей за товары, приобретенные в кредит, по вине предприятия, учреждения, организации или несвоевременного перечисления предприятиям торговли удержанных сумм в погашение кредита, а также нарушения срока сообщения предприятиям торговли о лицах, уволившихся с работы и имеющих задолженность за купленные в кредит товары, предприятия, учреждения, организации уплачивают соответствующим предприятиям торговли пеню в размере 0,5 процента неудержанной (неперечисленной) суммы за каждый день задержки.

При увольнении с работы покупателя администрация предприятия, учреждения, организации, где он работал (учился), обязана удержать с него всю оставшуюся задолженность за товары, приобретенные в кредит. При этом сумма всех удержаний не должна превышать пределов, установленных действующим законодательством. Если за уволенным с работы покупателем остается непогашенная задолженность, администрация обязана переслать в 5-дневный срок предприятию торговли, продавшему товар в кредит, первый экземпляр поручения-обязательства (обязательства) вместе со справкой об увольнении. В случае перевода покупателя в другое предприятие, учреждение, организацию или наличия других причин, по которым прекращаются удержания сумм очередных платежей из заработной платы (заработка, стипендии), администрация обязана сообщить об этом предприятию торговли в 5-дневный срок после прекращения удержаний. В необходимых случаях предприятие торговли, продавшее товар в кредит, обращается в предприятие, учреждение, организацию с просьбой о пересылке поручения-обязательства (обязательства) по новому месту работы (учебы) покупателя. Пересылка поручения-обязательства (обязательства) должна быть произведена в 5-дневный срок со дня получения письменного сообщения предприятия торговли.

За несвоевременное внесение очередных платежей за купленные в кредит товары покупателями, осуществляющими погашение полученного кредита путем внесения наличных денег в кассу предприятия торговли либо перечисления ему денежных средств в порядке безналичных расчетов через банковские учреждения, с них в пользу предприятия торговли взимается пеня в размере 0,5 процента от просроченной суммы за каждый день просрочки. Если покупателем допущена просрочка уплаты двух очередных взносов, вся сумма задолженности и пеня в размере 0,5 процента от просроченной суммы за каждый день просрочки могут быть взысканы в принудительном порядке независимо от наступления сроков очередных платежей. Взыскание этих сумм производится на основании исполнительных надписей органов, совершающих нотариальные действия.

В случаях, когда покупатель выехал с постоянного места жительства, не погасив задолженности за купленные в кредит товары и не сообщив своего нового адреса, и несмотря на принятые меры оказалось невозможным установить новое место жительства покупателя, руководитель предприятия торговли передает материалы с исполнительной надписью органов, совершающих нотариальные действия, в народный суд по последнему известному месту жительства покупателя или месту нахождения его имущества.

Продажа товаров в кредит лицам, занятым индивидуальной трудовой деятельностью, производится на основе договора, заключаемого между продавцом (предприятием торговли) и покупателем (лицом, занятым индивидуальной трудовой деятельностью) с учетом настоящих Правил.

Предприятия торговли могут производить продажу гражданам товаров длительного пользования в кредит на более льготных условиях, чем предусмотрено настоящими Правилами, с возмещением возникающих в связи с этим дополнительных расходов за счет средств предприятия торговли. Бухгалтерский учет операций и расчетов и статистическая отчетность по продаже товаров в кредит ведутся предприятиями торговли в установленном порядке.

**Охарактеризуйте правила продажи отдельных видов товаров.**

Постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.98 г. №55 утвердило "Правила продажи отдельных видов товаров" и "Перечень товаров длительного пользования на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 02.10.1999 N 1104, от 06.02.2002 N 81)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров, а также устанавливают права и обязанности сторон при покупке и продаже отдельных видов товаров.

Под покупателем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Под продавцом понимается организация независимо от организационно - правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров по договору розничной купли - продажи .

П.3 и 4 настоящих Правил определяют режим работы продавца , а также устанавливают ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг и формы обслуживания, при этом при осуществлении розничной торговли в месте нахождения покупателя вне стационарных мест торговли: на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах (далее именуется - разносная торговля) не допускается продажа продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков и пива, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара), лекарственных препаратов, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружия и патронов к нему.

П.5, 6 и 7 настоящих Правил устанавливают обязанности продавца по соблюдению требований, установленных в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах и обязывают продавца располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с требованиями стандартов сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли , а также возможность правильного выбора покупателями товаров.

Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию, а также довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации .Продавец - индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

П.11, 12, 13, 14 , 15 и 16 настоящих Правил, определяют обязанности продавца в доведении до сведения покупателя необходимой и достоверной информации о товарах и их изготовителях, объем данной информации, а также в ознакомлении потребителя по его требованию, с перечнем документов сертифицирующих качество предлагаемого товара и разрешающих продажу данных товаров.

При продаже товаров покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами.

Правила продажи отдельных видов товаров устанавливают, что цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей.

Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором между продавцом и покупателем. При разносной торговле вместе с товаром (за исключением продовольственных товаров, указанных в абзаце втором пункта 4 настоящих Правил) покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и сведения о продавце, дата продажи, количество и цена товара, а также проставляется подпись представителя продавца. Расчеты с покупателями за товары осуществляются с применением контрольно - кассовых машин, за исключением предусмотренных законодательством Российской Федерации случаев.

Предлагаемые продавцом услуги в связи с продажей товаров могут оказываться только с согласия покупателя, при этом покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых при продаже товара, а также потребовать от продавца возврата сумм, уплаченных за услуги, предоставленные без его согласия.

Продавец не вправе обуславливать продажу одних товаров

обязательным приобретением других товаров или обязательным оказанием услуг в связи с их продажей, за исключением случаев, когда товары по техническим требованиям не могут быть собраны и (или) установлены (подключены) без участия соответствующих специалистов.

В случае доставки крупногабаритного товара силами покупателя продавец обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя.

П.23-31 Настоящих Правил устанавливают обязанности продавца передать покупателю товар надлежащего качества и регулируют отношения между продавцом и потребителем при обмене и возврате товара после совершения акта продажи, при этом покупателю предоставляются довольно большой объем прав. Также данные пункты Правил определяют сроки обмена товара, сроки годности и гарантийные сроки.

**Каков порядок оказания услуг общественного питания.**

Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.97 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» регулирует порядок оказания услуг общественного питания, а также отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно - правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

Режим работы исполнителя - государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

Режим работы исполнителя - организации иной организационно - правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно.

В случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности при этом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

Исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технологических нормативах, других правилах и нормативных документах (далее именуются - нормативные документы) обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов.

Ч.3 настоящих Правил определяет порядок оказания услуг общественного питания.

Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.

Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи.

Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем, при этом он обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем.

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды).

Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

Исполнитель должен проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг.

К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку и профилактические медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги.

Исполнитель не вправе навязывать потребителю дополнительные услуги, оказываемые отдельно от услуг общественного питания.

Потребитель вправе отказаться от предлагаемых услуг, непосредственно не связанных с услугами общественного питания.

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги, при обнаружении недостатков оказываемой услуги потребитель вправе по своему выбору:

назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию услуги и (или) закончить оказание услуги, и потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;

потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;

потребовать безвозмездного устранения недостатков в разумный срок, назначенный потребителем, или изготовления аналогичной продукции общественного питания надлежащего качества, или ее замены другой продукцией;

отказаться от услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Государственной инспекцией по торговле, качеству и защите прав потребителей Министерства внешних экономических связей и торговли Российской Федерации, Государственным антимонопольным комитетом Российской Федерации и их территориальными органами, а также органами местного самоуправления в пределах своей компетенции.

**Обоснуйте основные правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.**

На территории Российской Федерации деятельность гостиниц регулируется "Правилами предоставления гостиничных услуг", утвержденными Постановлением Правительства РФ № 669 от 15.06.94 (в ред. от 28.02.96).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.   
Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:   
- гостиница - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;   
- потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд;   
- исполнитель - организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.   
Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование , место нахождения (юридический адрес) и режим работы.   
Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.   
4. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.   
Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя: настоящие Правила;   
сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;   
свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;   
сведения о сертификации услуг, подлежащих обязательной сертификации (номер сертификата, срок его действия, сведения об органе, его выдавшем);   
сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный -вид деятельности подлежит лицензированию;   
извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;   
цену номеров (места в номере);   
перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);   
перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;   
сведения о форме и порядке оплаты услуг;   
предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;   
перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;   
порядок проживания в гостинице;   
сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;   
сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;   
сведения о вышестоящей организации.   
Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.   
Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.   
Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.   
Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование   
посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.   
В случае опоздания потребителя с него взимается, кроме платы за бронирование, также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.   
Исполнитель-коммерческая организация обязана заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.   
Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.   
При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать:   
наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);   
фамилию, имя, отчество потребителя;   
сведения о предоставляемом номере (месте в номере);   
цену номера (места в номере);   
другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.   
Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.   
Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.   
Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором.   
Запрещается обусловливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.   
 Цена номера (места в номере), а также порядок и форма его оплаты устанавливаются исполнителем.   
Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.   
Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).   
 Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.   
При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.   
В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:   
не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;   
от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;   
от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).   
При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.   
Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.   
Часть Ш Настоящих Правил устанавливает порядок предоставления услуг.

Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора-требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.   
Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.   
Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.   
Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:   
-вызов скорой помощи;   
-пользование медицинской аптечкой;   
-доставку в номер корреспонденции по ее получении;   
-побудку к определенному времени;   
-предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.   
Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.   
Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.   
В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания не известны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.   
В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.   
 Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.   
 Потребитель вправе отказаться от исполнения договора на предоставление услуг, а также от дополнительных услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.   
 Часть IV. Настоящих Правил устанавливает Ответственность сторон за предоставление услуг   
 Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:   
-безвозмездного устранения недостатков;   
-соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.   
Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.   
Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные отступления от условий договора.   
Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.   
Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.   
Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.   
За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку в размере 3% суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.   
За нарушение срока начала оказания услуг по договору на бронирование мест гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3% суточной цены забронированных мест.   
Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.   
В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".   
Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае уплаты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

**Что представляют собой правила оказания услуг по выполнению работ по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств.**

Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.04.2001 г. №290 были утверждены "Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств.

<TBODY>

Постановление Правительства Российской Федерации   
 Настоящие Правила, разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", регулируют отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств и их составных частей (далее именуются - автомототранспортные средства).   
Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:   
- потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий, либо использующий услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;   
- исполнитель - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям услуги (выполняющие работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств по возмездному договору (далее именуется - договор).

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы.   
Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.   
В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления работы и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.   
Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия и органе, выдавшем лицензию.   
Исполнитель обязан также до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах обеспечивающую возможность их правильного выбора.   
Информация об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, предоставляется также в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия.   
Перед оказанием услуг исполнитель обязан предоставить потребителю для ознакомления:   
а) настоящие Правила;   
б) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;   
в) образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;   
г) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.   
 После оказания услуги (выполнения работы) до сведения потребителя должна быть доведена путем предоставления технической документации, нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов услуг следующая информация:   
а) о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результатов оказания услуги ;   
б) о сроке службы или сроке годности, а также о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях невыполнения таких действий, если автомототранспортные средства по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования их по назначению.   
 Исполнитель обязан соблюдать установленный режим работы, который для государственных и муниципальных организаций устанавливается соответственно органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления.   
Режим работы организаций иной организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.   
Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.   
Исполнитель принимает к осуществлению только те услуги , которые соответствуют характеру его деятельности.   
Оказание услуг производится по предварительной заявке или без нее.   
Заявка на оказание услуги может подаваться потребителем в письменной форме, а также устно . На основании заявки исполнитель назначает потребителю дату и время его прибытия и предоставления автомототранспортного средства для оказания услуги . Исполнитель обязан обеспечить учет заявок.   
Если потребитель в назначенное время не прибыл к месту проведения работ, то его обслуживание осуществляется в порядке общей очереди.   
Исполнитель обязан заключить договор при наличии возможности оказать заявленную услугу.   
Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автомототранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автомототранспортного средства, справка-счет). При сдаче в ремонт отдельных составных частей автомототранспортного средства, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется.   
Потребитель, не являющийся собственником автомо-   
тотранспортного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на эксплуатацию автомототранспортного средства.   
Потребитель, пользующийся правом на льготное обслуживание, предъявляет документы, подтверждающие наличие у него такого права. Право на льготное обслуживание сохраняется за ним и в тех случаях, если он пользуется автомототранспортным средством по доверенности.   
При оформлении и выполнении договора документы, предъявляемые потребителем, не изымаются.   
Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ).   
Исполнитель обязан оказать услугу ,определенную договором, с использованием собственных запасных частей и материалов, если иное не предусмотрено договором.   
Договор, исполняемый в присутствии потребителя, может оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека и т. п.   
В случае если потребитель оставляет исполнителю автомототранспортное средство для оказания услуг , исполнитель обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автомототранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.   
Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя.   
Экземпляры договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю.   
В случае утраты договора потребитель должен известить об этом исполнителя. В этом случае автомототранспортное средство выдается потребителю на основании его письменного заявления по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.   
Потребитель имеет право по своему выбору поручить исполнителю проведение отдельных видов работ по техническому обслуживанию и ремонту.   
Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату, а также обусловливать оказание одних услуг обязательным исполнением других.   
Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг ,а если они уже оплачены, - потребовать возврата уплаченных за них сумм.   
 Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги в случае:   
а) обнаружения непригодности или недоброкачественности запасных частей и материалов, полученных от потребителя;   
б) если соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.   
 Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в порядке и в сроки, указанные в договоре.   
Потребитель обязан оплатить исполнителю оказанную услугу после ее окончательного завершения исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.   
Запасные части и материалы, предоставленные исполнителем, оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или в размере, указанном в договоре, с условием окончательного расчета при получении потребителем оказанной исполнителем услуги , если иной порядок расчетов за запасные части и материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.   
В соответствии с договором запасные части и материалы могут быть предоставлены исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты их потребителем в рассрочку.   
Цена оказываемой услуги в договоре определяется соглашением между исполнителем и потребителем.   
На оказание услуги , предусмотренной договором, может быть составлена смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.   
В случаях, когда услуга оказывается в соответствии со сметой, составленной исполнителем, смета становится частью договора с момента подтверждения ее потребителем.

*Порядок оказания услуг (выполнения работ) .*

Качество оказываемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре требований к качеству или при их недостаточности - требованиям, обычно предъявляемым к качеству услуг такого рода.   
Если федеральными законами или в установленном в соответствии с ними порядке, в частности стандартами, предусмотрены обязательные требования к оказываемым услугам , исполнитель должен оказать услугу , соответствующую этим требованиям.   
Исполнитель обязан оказать услугу в сроки, предусмотренные договором.   
Просьба потребителя об оказании дополнительных услуг оформляется договором.   
При выявлении в процессе оказания услуг недостатков, угрожающих безопасности движения, исполнитель обязан действовать в порядке, предусмотренном пунктом 21 настоящих Правил.   
При несогласии потребителя с проведением работ по устранению неисправностей, выявленных в процессе оказания услуг и угрожающих безопасности движения, или при невозможности в процессе ремонта автомототранспортного средства устранить указанные неисправности во всех экземплярах приемосдаточного акта либо в ином документе, подтверждающем приемку, производится запись о наличии таких неисправностей. Указанная запись удостоверяется ответственным лицом исполнителя и потребителем.   
Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг , не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.   
Потребитель вправе расторгнуть договор в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги .   
Автомототранспортное средство выдается потребителю или его представителю после полной оплаты оказанной услуги при предъявлении приемосдаточного акта и договора (квитанции и т.д.), паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, а для представителя потребителя - также доверенности, оформленной в установленном порядке.   
Выдача автомототранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги , комплектности и сохранности товарного вида автомототранспортного средства.   
Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автомототранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги , исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять оказанную услугу . При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат оказанной услуги , подмены составных частей, некомплектности автомототранспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.   
Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).   
Потребитель, обнаруживший после приемки заказа несоответствие его исполнения договору или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан по их обнаружении известить об этом исполнителя в разумный срок.   
После исполнения договора или отказа потребителя от его выполнения исполнитель обязан выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автомототранспортное средство номерные агрегаты, представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей и материалов и возвратить их остатки либо с согласия потребителя уменьшить цену услуги (работы) с учетом стоимости остающихся у исполнителя неиспользованных запасных частей и материалов, а также возвратить замененные (неисправные) узлы и детали.   
 В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автомототранспортного средства (запасных частей и материалов) исполнитель обязан известить об этом потребителя и в 3-дневный срок передать безвозмездно в собственность потребителю автомототранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества либо возместить в 2-кратном размере цену утраченного (поврежденного) автомототранспортного средства (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем.   
В случае оказания услуги с использованием предоставленных потребителем запасных частей и материалов исполнитель освобождается от ответственности за их полную или частичную утрату (повреждение), если потребитель предупрежден исполнителем об их особых свойствах, которые могут повлечь за собой их полную или частичную утрату (повреждение).   
При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автомототранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.   
Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем условий договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) которой она проводилась, а в случае назначения экспертизы по соглашению сторон - исполнитель и потребитель поровну.

*Ответственность исполнителя .*

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную федеральными законами и договором.   
 Если потребителю не предоставлена возможность получить при заключении договора информацию об услуге (работе), он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за услуги (работы) суммы и возмещения других убытков.   
В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:   
а) безвозмездного устранения недостатков;   
б) соответствующего уменьшения установленной за работу цены;   
в) безвозмездного повторного выполнения работы;   
г) возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.   
Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем.   
 Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.   
 Требования, связанные с недостатками оказанной услуги , могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги , в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги , в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной услуги .   
Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги , на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.   
Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги , на которую установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после принятия оказанной услуги потребителем вследствие нарушения им правил использования результата оказанной услуги , действий третьих лиц или непреодолимой силы.   
В случае, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки оказанной услуги обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 40 настоящих Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги или по причинам, возникшим до этого момента.   
Недостатки оказанной услуги должны быть устранены исполнителем в назначенный потребителем разумный срок, который указывается в договоре.   
В случае выявления существенных недостатков оказанной услуги потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении 2 лет со дня принятия результата оказанной услуги , но в пределах установленного на результат оказанной услуги (выполненной работы) срока службы или в течение 10 лет со дня принятия результата оказанной услуги потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней с даты его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:   
а) соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу ;   
б) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;   
в) расторжения договора и возмещения убытков.   
 Исполнитель, предоставивший запасные части и материалы для оказания услуг и выполнения работы, отвечает за их качество по правилам ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.   
Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги , сроки начала и (или) окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:   
а) назначить исполнителю новый срок;   
б) поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;   
в) потребовать уменьшения цены за оказание услуги ;   
г) расторгнуть договор.   
Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги . Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.   
 При расторжении договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги , а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу .  
В случае нарушения установленных сроков оказания услуги или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если сроки определены в часах) просрочки неустойку в размере 3 процентов цены оказания услуги , а если цена оказания услуги договором не определена, - общей цены услуги . Договором может быть установлен более высокий размер неустойки .   
При неисполнении заказа в установленные сроки кроме уплаты неустойки потребителю должна быть возвращена в полном объеме надбавка за срочность, если таковая была предусмотрена договором.   
 Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки , установленной законом или договором, если иное не определено законом.   
Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков или о повторном оказании услуги не освобождает исполнителя от ответственности в виде уплаты неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги

Вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, подлежит возмещению в полном объеме в порядке, установленном федеральными законами.   
Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

*Список использованной литературы и нормативных актов.*

1. Конституция Российской Федерации. Комментарий.1993 г.
2. Закон "О защите прав потребителей " от 07.02.92 г. №2300-1 в ред. ФЗ от 09.01.96 г №2-ФЗ., от 17.12.99 г. №212 - ФЗ. от 30.12.2001 №196-ФЗ.)//
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 09.09.93 г. №895 " Об утверждении правил продажи гражданам товаров длительного пользования в кредит".//Собрание актов Президента и Правительства РФ от 27.09.93. № 39.
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.98 г. №55 " Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров , перечень товаров длительного пользования на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 02.10.1999 N 1104, от 06.02.2002 N 81)// Российская газета от 04.02.98 г. №21
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.97 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»// Собрание законодательства Российской Федерации.
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.97 г. №490 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"// Собрание законодательства Российской Федерации.
7. Постановление Правительства Российской Федерации от.11.04.01 г. №290 "Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств"// Собрание законодательства Российской Федерации.
8. Разъяснения о некоторых вопросах применения Закона РФ «О защите прав потребителей, Закон 1996 г., №6.
9. Положение о гос. Инспекции по торговле, качестве товаров и защите прав потребителей Комитета РФ по торговле. // Закон 1996 г., №6, стр. 95-96.

10. Закон Рф от 10.06.93 №5153-1 “О сертификации продукции и услуг”//ВСНД и ВС №261993

11. Блохин О.Ю. Некоторые вопросы реализации и защиты субъективных прав потребителей. //Правоведение 1996 год. № 2

12. Долбина А.С., Шахурина Ф.Р., Цыкоза Г.Н. Защита прав потребителей. Библиотека делового человека. Москва 1998 год.

13. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей. Юридическая литература. Курс лекций. Москва 1994 год.