# Энциклопедия потребителя

### Памятка для потребителя. Бытовые услуги. Сдаем изделия (вещи) в химчистку



Довольно развитым в настоящее время является такой вид бытовых услуг для населения как химическая чистка изделий (вещей).

Деятельность по оказанию услуг химической чистки изделий регулируется следующими законодательными актами: Гражданский кодекс Российской Федерации (далее ГК РФ); Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей); Правила бытового обслуживания населения, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 г. №1514 (далее Правила).

**Право потребителя на информацию**

В момент сдачи изделия в химчистку до потребителя должна доводиться информация о наименовании (фирменном наименовании) химчистки, месте ее нахождения (юридический адрес) и режиме ее работы. Данная информация размещается на вывеске химчистки.

Правила, а также ст. ст. 8, 10 Закона о защите прав потребителей также закрепляют обязанность химчистки своевременно (до заключения договора) в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, которая в обязательном порядке должна содержать:

* перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
* обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
* сроки оказания услуг (выполнения работ);
* цены на оказываемые услуги (выполняемые работы) и сведения о порядке и форме оплаты.

Указанная информация должна находиться в удобном для обозрения потребителя месте на русском языке.

**Заключение договора**

Договор на оказание услуг химчистки заключается в письменной форме, как правило, в виде оформления квитанции.

В квитанции должна содержаться следующая информация:

* фамилия, имя, отчество потребителя, его контактные данные;
* наименование и местонахождение (юридический адрес) химчистки (для индивидуального предпринимателя - ФИО, сведения о гос. регистрации);
* вид услуги (работы);
* цена услуги (работы);
* наименование изделия, его цвет, состав сырья, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, не удаляемые при химической чистке и цена изделия (ее оценка с учетом эксплуатационного и морального износа);
* отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
* дата приема и исполнения заказа;
* дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие);
* другие необходимые данные.

Износ изделия определяется в процентах по ГОСТ Р 51108-97.

Один экземпляр квитанции выдается сотрудником химчистки потребителю.

**Как правильно сдать изделие (вещь) в химчистку**

В момент приемки изделия в химчистку сотрудник химчистки определяет вид обработки его в соответствии с символами по уходу, указанных на маркировочной ленте изделий, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем (отметка в квитанции с подписью потребителя). Рекомендуется не удалять маркировочную ленту с указанием символов по уходу с изделия после покупки.

При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

При сдаче изделия в химчистку приемщик должен обратить особое внимание потребителя на наличие специфических и трудноудаляемых загрязнений и предупредить о невозможности их полного удаления. Необходимо также согласовать условия выполнения заказа: применение специальных обработок (аппрет, антистатик, антимоль, водоотталкивающая пропитка), срок выполнения, необходимость портновских работ, стоимость выполнения услуг и т.д. Также потребитель должен быть поставлен в известность о возможности усиления имеющихся эксплуатационных дефектов и о возможном проявлении скрытых производственных и эксплуатационных дефектов. Все достигнутые соглашения должны быть внесены в договор (квитанцию).

В момент сдачи изделия в химчистку следует внимательно изучить содержание оформленной квитанции, прежде чем ее подписать и оставить вещь.

Если в квитанции приемщица указала, что краситель на дубленке нестойкий и изделие после химчистки может полинять, то подписываясь под этим и сдавая изделие, потребитель должен знать, что при наступлении такого случая химчистка освобождается от ответственности за повреждение изделия.

Если потребитель был предупрежден об особых свойствах изделия, которые могут повлечь его повреждение, то претензии к химчистке потребитель предъявить по данному поводу не сможет (ст. 35 Закона о защите прав потребителей). Однако, если потребитель был предупрежден только о возможном сходе красителя, а вернули изделие с дырками, то за это химчистка несет полную ответственность.

Нередки случаи, когда при повреждении изделие, химчистка ссылается на то, что сотрудник химчистки не мог обнаружить ее "особые свойства", т.е. дефекты вещи, которые привели к повреждению, были скрытыми. Действительно, согласно п. 3 ст. 35 Закона о защите прав потребителей исполнитель освобождается от ответственности, если особые свойства (дефекты) изделия не могли быть обнаружены при надлежащей приемке этой вещи в химчистку.

Однако, если приемщица в момент приемки вещи не выполнила предписанных ей проверочных мероприятий (проба на стойкость красителя и т.д.), то такая приемка не может считаться надлежащей.

Приемка изделия в химчистку также сопровождается оценкой процента ее износа. Если потребитель не согласен с указанной оценкой, то он вправе настаивать на объективной оценке износа изделия.

С момента принятия изделия химчистка несет ответственность за его сохранность (п.12 Правил).

**Как предъявить претензию к качеству оказанной услуги**

При получении изделия из химчистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

Если все-таки потребитель оказался в ситуации, когда в момент приемки изделия из химчистки он обнаружил какие-либо повреждения, изменение цвета вещи, неочищенные пятна, дыры и т. п., то необходимо составить двусторонний акт с указанием всех обнаруженных дефектов. Если химчистка от составления вышеуказанного акта отказывается, то изделие забирать не стоит и необходимо направить в адрес химчистки письменную претензию с описанием состояния изделия в момент сдачи в химчистку, указанием обнаруженных дефектов выполненных работ и заявить соответствующие требования. Вручить ее необходимо в двух экземплярах лично специалисту химчистки, получив на своем экземпляре отметку о принятии (печать, подпись, дата), либо в случае отказа принять претензию, послать ее по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

В претензии потребитель согласно ст. 29 Закона о защите прав потребителей может предъявить следующие требования:

* безвозмездно устранить недостатки оказанной услуги (выполненной работы);
* уменьшить цену оказанной услуги (выполненной работы);
* безвозмездно изготовить другое изделие из однородного материала такого же качества или повторно выполнить работу;
* возместить понесенные потребителем расходы по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом;
* расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены.

Если химчистка не согласна с претензиями потребителя к качеству выполненной работы или отказывается признавать свою вину за порчу изделия, то потребитель может настаивать на проведении исполнителем независимой экспертизы, либо после составления акта (подачи претензии) забрать вещь и провести экспертизу за свой счет. В данном случае проводится технологическая экспертиза, направленная на выявление нарушений технологии химической чистки.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) изделия, принятой от потребителя на химчистку, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить ее однородным изделием аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (изделия) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) изделия, а также расходы, понесенные потребителем (ст. 35 Закона о защите прав потребителей).

Поскольку у химчистки, как правило, отсутствует возможность предоставить аналогичное изделие взамен поврежденной, то потребителю можно сразу предъявлять требование о возмещении двукратной стоимости изделия. Его стоимость можно подтвердить чеками, если они сохранились, либо получить заключение о среднерыночной стоимости изделия в организации, проводящей оценку.

Цена утраченного (поврежденного) изделия определяется, исходя из цены вещи, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было (ст. 35 Закона о защите прав потребителей).

В случае необходимости обращения за услугами по оценке (экспертизе) изделия, следует обязательно сохранить квитанции об оплате указанных услуг. Данные расходы химчистка должна будет компенсировать потребителю, если будет доказано, что дефекты изделия появились в результате некачественного оказания услуг химчистки.

Если руководство химчистки откажется в досудебном порядке удовлетворить требования потребителя, то ему следует обращаться за защитой своих прав с иском в суд.

Следует знать, что статья 17 Закона о защите прав потребителей предоставляет потребителю право обратиться по своему выбору с иском в суд по месту: нахождения химчистки, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. Также потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.

Нурлатский ТО Управления Роспотребнадзора по РТ (Татарстан)