Права потребителей при химчистке

Химчистка испортила или потеряла вещь? Затягивает сроки оказания услуги, прописанные в договоре? Что делать в такой ситуации? Как получить компенсацию за ущерб?

Химическая чистка – это комплекс физико-химических и механических процессов и операций, обеспечивающих удаление загрязнений с изделий в среде различных растворителей.

Деятельность химчисток и их правоотношения с потребителями регулируется Гражданским Кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации», которые утверждены Постановлением Правительства РФ №1025 от 15 августа 1997 года, ГОСТом Р 51108-2016 «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия», Руководством для работников приемных пунктов предприятий химической чистки и крашения, утвержденного Министерством бытового обслуживания населения РСФСР 20 июня 1990, помимо всего прочего есть множество ГОСТов, в которых установлены технологические правила химической чистки и ухода за изделиями.

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

Правила, а также ст. ст. 8, 10 Закона о защите прав потребителей 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);
* данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);
* гарантийные сроки;
* 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.
* В квитанции должны содержаться следующие условия:
* 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, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке и цена вещи (ее оценка с учетом 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;
* гарантийные сроки;
* дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие);
* другие необходимые данные.

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы в срок, установленный договором.

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет оказана в срок, потребитель по своему выбору вправе (п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей):

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

- расторгнуть договор об оказании услуги;

- потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги;

- потребовать выплаты неустойки в размере 3 % цены оказания услуги за каждый день просрочки. При этом сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида услуги или общую цену заказа, если цена оказания отдельного вида услуги не определена договором.

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

Прием изделий от потребителя должен осуществляется по договору (квитанции).

Один экземпляр квитанции выдается сотрудником химчистки потребителю.

Перед оформлением договора (квитанции) на оказание услуг химической чистки исполнитель услуги должен внимательно осмотреть изделие с лицевой и изнаночной стороны, а затем проинформировать заказчика об обнаруженных дефектах, видах загрязнений и возможности их устранения.

Далее исполнитель должен согласовать с заказчиком вид химической обработки изделия, своевременно предупредив его о возможном ухудшении тех или иных характеристик изделия, которые могут проявиться после чистки.

Следует знать о том, что химическая чистка изделий должна проводиться в соответствии с символами по уходу за изделиями, которые указываются на пришивных ярлыках.

Если ярлык с символами по уходу на изделии отсутствует, исполнитель услуги должен принять изделие на договорной основе и предупредить потребителя о возможности повреждения изделия, отметив это в договоре (квитанции).

Если химчистка не согласна с претензиями потребителя к качеству выполненной работы или отказывается признавать свою вину за порчу вещи, 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) вещи, принятой от потребителя на химчистку, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить ее однородной вещью аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченной (поврежденной) вещи, а также расходы, понесенные потребителем (ст. 35 Закона о защите прав потребителей).

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

Цена утраченной (поврежденной) вещи 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) вещи, следует обязательно сохранить квитанции об оплате указанных услуг. Данные расходы химчистка должна будет компенсировать потребителю, если будет доказано, что, например, дефекты вещи появились в результате некачественного оказания услуг по химчистке.

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 организации, 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.

*Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ*