

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



УСЛУГИ ХИМЧИСТОК

Довольно развитым в настоящее время является такой вид бытового обслуживания населения как химическая чистка вещей.

Однако не все организации, оказывающие данные услуги, работают на потребительском рынке добросовестно.

Чаще всего претензии граждан, возникающие при оказании услуг химчистки, связаны с порчей (повреждением) принятой на химчистку вещи или ее утратой.

Деятельность по оказанию услуг химической чистки вещей 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 в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1025 (далее Правила).

Право на информацию

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.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.

Заключаем договор

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

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.

Один экземпляр квитанции выдается сотрудником химчистки потребителю.

Сдаем вещь в химчистку

В момент приемки вещи на химчистку сотрудник химчистки определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем.

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

В момент сдачи вещи 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 вещь после химчистки может полинять, то подписываясь под этим и сдавая вещь, потребитель рискует, так как химчистка в данном случае освобождается от ответственности за повреждение вещи.

Если потребитель был предупрежден об особых свойствах вещи, которые могут повлечь ее 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 вещь в дырках, то за это химчистка несет полную ответственность.

Нередки случаи, когда при повреждении вещи, 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) вещи не могли быть обнаружены при надлежащей приемке этой вещи на 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 вещи на химчистку также сопровождается оценкой процента ее износа. Если потребитель не согласен с указанной оценкой, то он вправе настаивать на объективной оценке вещи.

С момента принятия вещи химчистка несет ответственность за сохранность этой вещи (п.12 Правил).

Претензии 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 вещи из химчистки он обнаружил какие-либо повреждения, изменение цвета вещи, неочищенные пятна, дыры и т. п. необходимо составить двусторонний акт с указанием всех обнаруженных дефектов. Если химчистка от составления вышеуказанного акта отказывается, то вещь забирать не стоит и необходимо направить в адрес химчистки письменную претензию с описанием состояния вещи 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 другую вещь 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 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 потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.

Любой потребитель

в случае нарушения его прав при предоставлении услуг химчистки может обратиться с письменной жалобой в соответствующие надзорные органы:

- Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах);
- Прокуратура (надзор за соблюдением законодательства РФ)

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в отдел консультационных услуг для потребителей

ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»

Адрес: 129626, г.Москва, Графский пер., д.4/9

тел.: 8(495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru, <http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы:

понедельник-пятница с 9-00 до 17-30