

Услуги химчисток. Права потребителей при оказании некачественной услуги.

В жизни современного человека, в век глобальной урбанизации, когда большинство бытовых хлопот почти полностью или частично автоматизированы, потребитель регулярно пользуется бытовыми услугами.

Химчистки - это предприятия, занимающиеся химической чисткой Ваших вещей. Что делать в том случае, если при получении одежды из химчистки Вы обнаружили какие либо повреждения, а именно: изменения цвета, неочищенные пятна? Данные отношения регулируются:

- Гражданским кодексом РФ от 26 января 1996 года № 14-ФЗ (далее – ГК РФ), а именно: часть 2 § 2 ГК РФ «Бытовой подряд»;

- Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон);

- Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные постановлением

Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1025 (далее – Правила).



В момент передаче вещи в химчистку необходимо проследить за оформлением приемной квитанции.

Согласно п.4 Правил, квитанция, обязательно должна содержать: наименование, юридический адрес организации-исполнителя, для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации, вид услуги, цена услуги, точное наименование, описание и цена вещи, если услуга выполняется с вещью потребителя, отметка об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении договора, даты приема и исполнения заказа, должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора, в обязательном порядке передается потребителю.

Согласно ст. 35 Закона, п.12 Правил, если работа выполняется полностью или частично с вещью потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этой вещи и правильное его использование.

Следует внимательно изучить содержание квитанции. Если в приемной квитанции приемщица указала, что краситель на вещи нестойкий и вещь после химчистки может полинять, согласно ст. 35 Закона, исполнитель освобождается от ответственности за полное или частичное повреждение вещи, принятой им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах вещи, которые могут повлечь за собой полное или частичное повреждение.

В соответствии с п.14 Правил, при обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

В соответствии со ст.35 Закона, в случае полной или частичной утраты вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить её вещью аналогичного качества, а при отсутствии - возместить потребителю двукратную цену утраченной вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

Если исполнитель отказывается признать факт порчи вашего изделия или же оспаривает названную Вами стоимость, то понадобится технологическая экспертиза (п.5 ст. 720 ГК РФ), которая определит, имел ли место факт нарушения технологии химической чистки, или же порча изделия произошла вследствие причин, не зависящих от химчистки.

Если спор не удастся урегулировать посредством переговоров, в таком случае Вам необходимо составить претензию в двух экземплярах и передать её исполнителю указав требования ст. 29 Закона.

В соответствии со ст. 31 Закона, Ваши требования должны быть удовлетворены в течение 10 дней.

Если исполнитель отказывается удовлетворить Ваши требования, то в соответствии со ст. 17 Закона, Вы имеете право обратиться в суд с иском за защитой своих нарушенных прав.