

УСЛУГИ ХИМЧИСТКИ

Наиболее часто претензии, возникающие при оказании услуг химчистки, связаны с порчей (повреждением) принятой от потребителя вещи или ее утратой. Нередко вещи, сданные в химчистку, возвращают полинявшими, севшими на несколько размеров, в дырках и т.п. Бывает, что и не возвращают вовсе. Поэтому, для защиты в подобной ситуации необходимо знать несколько простых правил.

Отношения между вами и химчисткой регулируются ГК РФ (правила о договоре бытового подряда), Законом РФ "О защите прав потребителей", «Правилами бытового обслуживания населения в РФ». При этом, выдержки из Закона РФ "О защите прав потребителей" и Правила бытового обслуживания должны находиться в каждой химчистке, чтобы вы могли с ними ознакомиться при возникновении спорной ситуации.

При сдаче вещи в химчистку надо проследить за оформлением приемной квитанции. Этот документ нередко содержит и особые условия договора с химчисткой. Квитанция должна обязательно содержать:

юридический адрес предприятия бытового обслуживания;

вашу фамилию, инициалы, адрес и телефон;

вид услуги (работы);

наименование изделия, его цвет, состав, комплектность, фурнитуру, имеющиеся повреждения и дефекты;

дату приема заказа и срок его исполнения;

стоимость услуги.

В соответствие со ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей", если работа выполняется с вещью потребителя, исполнитель отвечает за ее сохранность и правильное использование. Исполнитель обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданной вещи.

Внимательно изучите содержание квитанции. Если в приемной квитанции приемщица указала, что краситель на дубленке нестойкий и вещь после химчистки может полинять, то подписываясь под этим и сдавая вещь, вы делаете это на свой страх и риск. Поскольку согласно той же статье Закона, исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вещи, если потребитель был предупрежден об особых свойствах вещи, которые могут повлечь ее повреждение. Предъявить претензии по этому поводу вы не сможете, но если, например, вас предупреждали только о возможном сходе красителя, а вернули вещь в дырках, то за это химчистка несет полную ответственность.

Иногда, при повреждении вещи, химчистка ссылается на то, что приемщица не могла обнаружить ее "особые свойства", т.е. дефекты вещи, которые привели к повреждению, были скрытыми. Действительно, согласно п. 3 ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель освобождается от ответственности и в том случае, если особые свойства (дефекты) вещи не могли быть обнаружены при надлежащей приемке этой вещи. Но здесь сразу же вспомните – а как приемщица провела приемку вещи? Например, делалась ли проба на стойкость красителя? (при приемке на незаметный участок вещи наноситься чистящее средство и определяется возможность чистки). Осматривалась ли вещь полностью? И так далее. Если приемщица не выполнила предписанных ей проверочных мероприятий, то такая приемка не может считаться надлежащей.

При сдаче вещи надо проверить и описание вещи, которое указывает приемщица. Обычно пишут стандартные фразы типа: общее загрязнение, дорожная грязь, заломы, засалы, потертости и др., причем это применяют и к тем вещам, которые таких дефектов не имеют, а сдаются для выведения нескольких пятнышек. Вы вправе не согласиться с такими определениями и надо настоять на объективном описании вещи. То же относится и к определяемому приемщицей износу (часто его намеренно завышают). Подпишав это без возражений, вы не сможете предъявить претензии к таким дефектам, если они появятся после химчистки.

Часто в приемных квитанциях можно встретить стандартную фразу: "о возможных дефектах в случае некачественного изготовления вещи, отсутствия маркировки или неправильной маркировки о способе чистки предупрежден. Химчистка в таких случаях ответственности не несет". При повреждении вещи химчистка отказывает в возмещении ущерба, руководствуясь такой записью. Но такая запись не освобождает химчистку от ответственности за порчу конкретной вещи. Как следует из вышеизложенного, как раз об этих обстоятельствах в отношении вашей конкретной вещи и должны были предупредить при приемке. Т.е., что маркировка вашей конкретной дубленки не соответствует российским ГОСТам, не стойкий краситель, и это может привести к его сходу и т.д. Если же это была общая запись, а о дефектах вашей вещи никто не предупреждал, химчистка должна возместить ущерб.

Согласно ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей", в случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Поскольку у химчистки, как правило, отсутствует возможность предоставить аналогичную вещь взамен поврежденной, то можно сразу предъявлять требование о возмещении двукратной стоимости вещи. Ее стоимость можно подтвердить чеками, если остались, либо получить заключение о среднерыночной стоимости вещи в бюро экспертизы.

Важный момент: если вы обнаружили порчу вещи в химчистке, забирать ее следует только составив двусторонний акт с указанием всех обнаруженных повреждений. Если такой акт составлять отказываются, обращайтесь в контролирующие органы – это нарушение Правил бытового обслуживания населения. Вещь пока лучше не забирать – сначала направьте в химчистку претензию с указанием всех дефектов, которую можно вручить под расписку о получении либо послать по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Без письменной фиксации обнаруженных дефектов принимать вещь не следует.

Если же все-таки в связи с порчей вещи придется подавать на химчистку в суд, постарайтесь привлечь к участию в деле продавца или изготовителя вещи как третье лицо. Это можно сделать, если вещь еще достаточно новая и остались документы о покупке. Если химчистка будет доказывать, что вещь была ненадлежащего качества, продавец будет заинтересован выступить на вашей стороне, иначе вы сможете предъявить претензии и к продавцу.