**Права потребителей при пользовании услугами химчистки**

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

Договор на оказание услуг химчистки заключается в письменной форме, как правило, в виде оформления квитанции (или иного документа).

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.

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

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.

Факт предупреждения потребителя об особых свойствах передаваемой вещи подтверждаться квитанцией о приеме вещи в химчистку или иными документами, которые потребитель подписал при сдаче вещи в химчистку.

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 РФ от 07.02.1992 N 2300-1«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 РФ от 07.02.1992 N 2300-1«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.

С момента принятия вещи химчистка несет ответственность за сохранность этой вещи (п.12 Правил бытового обслуживания населения, утвержденные постановлением Правительства РФ 15.08.1997г. №1025).

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.

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

**Как предъявить 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., то 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 случае обнаружения недостатков оказанной услуги по химчистке изделия потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1«О защите прав потребителей»):

· безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

· соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);

· безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

· возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.

Потребитель также вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если:

· в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги исполнителем не устранены

·обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы)

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) изделия, принятого от потребителя в химчистку, исполнитель обязан:

·  в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок

· 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 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 РФ от 07.02.1992 N 2300-1«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.

В суде потребитель обязан предоставить доказательства о том, что нарушены его потребительские права (договор, претензия в адрес исполнителя и ответ на нее (при наличии) и иные документы, имеющие значение для рассмотрения дела.

Следует знать, что статья 17 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1«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.