## Вниманию потребителя - права потребителя при пользовании услугами химчистки!

Химическая чистка вещей остаётся популярной услугой на потребительском рынке. Многие бытовые вещи после длительного пользования нуждаются в полноценной чистке, которую граждане не могут осуществить самостоятельно.

Роспотребнадзор напоминает – сдавая вещи в химчистку, обратите внимание на доступность информации о наименовании химчистки, юридическом адресе и режиме ее работы. Информация должна находиться в удобном для потребителя месте на русском языке. Квитанция (договор на оказание услуг) должна содержать: данные потребителя; наименование и юридический адрес химчистки; вид и стоимость услуги; информацию об изделии и его дефектах, процент износа вещи; отметку о внесенной оплате; дату приема и исполнения заказа; гарантийные сроки. Один экземпляр квитанции выдается сотрудником химчистки потребителю.

В момент приемки вещи сотрудник химчистки определяет вид обработки. При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки. Также в момент приемки специалист должен выполнить необходимые проверочные мероприятия (проба на стойкость красителя и т.д.). Если потребитель был предупрежден об особых свойствах вещи, которые могут повлечь ее повреждение, то претензии к химчистке потребитель предъявить по данному поводу не сможет. Однако, если потребитель был предупрежден только о возможном сходе красителя, а вернули вещь в дырках, за это химчистка несет ответственность. С момента принятия вещи химчистка несет ответственность за сохранность этой вещи.

При получении изделия из химчистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность. В случае обнаружения повреждений либо неочищенных пятен, составляется 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 с указанием обнаруженных дефектов и заявить соответствующие требования. Вручить ее необходимо в двух экземплярах специалисту химчистки, получив на своем экземпляре отметку о принятии, в случае отказа принять претензию, послать ее по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

В претензии потребитель может предъявить следующие требования: безвозмездно устранить недостатки оказанной услуги; уменьшить цену оказанной услуги; изготовить другую аналогичную вещь или повторно выполнить работу; возместить расходы по устранению недостатков оказанной услуги; расторгнуть договор с полным возмещением убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги исполнителем не устранены. Если химчистка не согласна с претензиями потребителя или не признает свою вину за порчу вещи, то потребитель может настаивать на проведении и независимой экспертизы, либо забрать вещь и провести экспертизу за свой счет.

В случае полной или частичной утраты вещи, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить ее аналогичной. Также потребитель вправе предъявить требование о возмещении двукратной стоимости вещи, при этом потребитель должен подтвердить заявленную стоимость вещи. Химчистка выплачивает потребителю ущерб с учетом процента износа вещи. В случае отказа удовлетворения требований потребителя в досудебном порядке, ему следует обращаться в суд.  Для помощи в составлении претензии и искового заявления потребитель может обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора.

Источник: <http://19.rospotrebnadzor.ru>.