

## Права потребителя при оказании услуг химчистки ненадлежащего качества



Что делать если при получении вещи из химчистки, изделие испорчено, либо утерян товарный вид? В соответствии с п.1 ст.14 Закона «О защите прав потребителей» вред, причиненный имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных или иных недостатков в работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме.

### Алгоритм действий потребителя:

☞ не подписывайте квитанцию или другой документ, в котором указано, что вы получили свою вещь и не имеете претензий к качеству выполненных услуг.

☞ *составьте акт*, в котором подробно перечислите все обнаруженные дефекты. Обязательно возьмите копию составленного акта.

☞ обратитесь к исполнителю с *письменной претензией*, в которой следует описать состояние вещи при ее сдаче в химчистку и все обнаруженные дефекты после, а также укажите свои требования. Претензия составляется в двух экземплярах, первый вручите исполнителю, а второй с отметкой о вручении остается у вас.

Забирать вещь следует только после составления акта с указанием всех обнаруженных повреждений.

### Действия потребителя в случае обнаружения повреждения вещи после ее получения:

Вы можете обратиться к исполнителю только в случае, если обнаруженные дефекты являются *скрытыми*, которые невозможно было заметить при осмотре, когда вы принимали вещь после чистки, и они проявились в дальнейшем.

Важно помнить, что после подписания квитанции (акта) о получении вещи из химчистки претензии относительно явных недостатков в большинстве случаев будут признаны необоснованными.

### Права потребителя при обнаружении недостатков выполненных услуг по химчистке:

- устранение недостатков в срок, указанный потребителем;
- уменьшения цены оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Пункты 1-2 ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» обязывают исполнителя в случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, в трехдневный срок заменить ее вещью аналогичного качества, а в случае отсутствия такой возможности возместить двукратную стоимость поврежденной вещи, а также расходы, понесенные потребителем. 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.

Стоимость вещей подтверждается чеками, в случае их утраты, следует провести оценку о среднерыночной стоимости вещи (экспертизу). Расходы на проведение оценки стоимости вещи химчистка должна компенсировать потребителю, если будет доказано, что, услуга по химчистке оказана некачественно.

В случае отказа в удовлетворении заявленных требований или оставления претензии без ответа, потребитель вправе обратиться в суд с иском о защите прав потребителей, с требованиями о возмещении убытков, неустойки, судебных расходов, компенсации морального вреда, а также штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

*Информация подготовлена Консультационным центром*

*ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*