

Контроль за работой 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 полинялыми, севшими на несколько размеров, в дырках и т.п.

Отношения, возникающие между потребителем и химчисткой регулируются ГК РФ, Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 "О защите прав потребителей" и Правилами бытового обслуживания населения в РФ (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025).

При сдаче вещи в химчистку, исполнителем обязательно заключается в письменной форме договор об оказании услуг (допускается заключение договора в виде квитанции), который должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- вид услуги;
- цена услуги;
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы;
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

В соответствии со ст. 35 Закона, если работа выполняется полностью или частично с вещью потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этой вещи и правильное ее использование. Исполнитель обязан: предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданной потребителем вещи; представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить ее однородной 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 утраченной (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 или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена вещи, передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) вещи, принятой им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах вещи, которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства вещи не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этой вещи.

В случае отказа исполнителя услуг удовлетворить требование потребителя, либо в случае его согласия удовлетворить требование частично, заказчик услуг имеет право предъявить иск в суд.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. В порядке ч.3 ст. 17 Закона потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Одновременно напоминаем, что каждый потребитель может обратиться в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области за получением консультативной помощи по телефону 282 82 64 или по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, 66.