

Что делать, если в химчистке испортили вещь?

Во-первых, необходимо определить, ответственна ли химчистка за повреждение вещи.

До принятия вещи сотрудник химчистки должен предоставить потребителю полную информацию о возможных последствиях после проведения химической чистки сданной вещи ([п. 1 ст. 10](#) Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (далее - Закон № 2300-1)).

Если потребитель предупрежден об особых свойствах вещи, которые могут повлечь за собой ее полную или частичную утрату (повреждение), или если указанные свойства вещи не могли быть обнаружены при надлежащей ее приемке, в этом случае исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) вещи ([п. 3 ст. 35](#) Закона N 2300-1).

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

Незнание исполнителем особых свойств вещи не освобождает химчистку от ответственности ([п. 12 Правил](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025).

Основания освобождения химчистки от ответственности

Согласно [п. 5.19](#) ГОСТ Р 51108-2016, Утвержденным и введенным в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 октября 2016 г. N 1360-ст, после химической чистки допускаются:

- дефекты, выявленные при приеме изделия в химчистку;
- проявившиеся скрытые дефекты, возникшие вследствие нарушения технологии изготовления изделия, в том числе при использовании клеевого метода крепления деталей при пошиве изделия, в результате естественного эксплуатационного износа и неправильного ухода за изделием в процессе эксплуатации;
- застарелые, не поддающиеся выведению пятна, в том числе от краски, плесени, клея, чернил, паст для шариковых и гелевых ручек, маркеров и масел, лекарственных и косметических препаратов, от выведения загрязнений в домашних условиях, на изделиях из различных текстильных материалов, на изделиях из натуральной и искусственной кожи или меха;

- изменение оттенка цвета и разнооттеночность в местах наибольшего износа изделий;
- частичное выпадение ворса с поверхности изделий из искусственного бархата и велюра;
- вытравки на изделиях от дорожной грязи;
- белесые полосы и вытертость в местах наибольшего износа (обшлага и сгибы рукавов, боковые швы, ворот, карманы, нижняя часть изделия) на изделиях из всех видов материалов;
- желтизна и изменение цвета, образовавшиеся от длительного воздействия пота, химических веществ, атмосферных условий, а на светлых меховых изделиях, кроме того, от естественного старения волосяного покрова, проявившиеся после химической чистки;
- запалы, пожелтения и белесые участки, возникшие при неправильном глажении в домашних условиях, при производстве изделия и проявившиеся после химической чистки;
- нарушения целостности изделий из различных материалов, спуск петель на трикотажных изделиях в результате продолжительной носки или в местах повреждения личинками моли или пеплом сигарет, проявившиеся после химической чистки;
- заломы и расслаивания на изделиях из дублированных текстильных материалов, образовавшиеся при длительной эксплуатации или нарушения технологии дублирования при изготовлении изделий;
- затеки, деформация ткани, заломы, свойлачивание, вытравки и закрасы, образовавшиеся при обработке изделий водными растворами в домашних условиях.

Во-вторых, если у потребителя есть основания того, что химчистка ответственна за повреждение вещи, необходимо предъявить письменную претензию.

В соответствии с [п. 1 ст. 29](#), [п. 1 ст. 35](#) Закона N 2300-1 в претензии к исполнителю нужно предъявить одно из следующих требований:

- 1) безвозмездно устранить недостатки выполненной работы;
- 2) соответственно уменьшить цену выполненной работы;

- 3) заменить в трехдневный срок поврежденную вещь вещью аналогичного качества, а при отсутствии таковой - возместить двукратную цену утраченной вещи, а также расходы, понесенные вами;
- 4) возместить понесенные расходы по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- 5) полностью возместить убытки, причиненные в связи с недостатками выполненной работы.

Важно! Цена вещи, переданной исполнителю, должна быть указана в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение (п. 2 ст. 35 Закона N 2300-1). При отсутствии цены вещи в договоре (квитанции, заказе) ее стоимость потребуются доказывать иными способами (чеком о покупке, стоимостью аналогичной вещи и т.д.).

Претензию нужно передать непосредственно в организацию по предоставлению бытовых услуг. На втором экземпляре претензии представитель химчистки должен проставить дату ее получения, свои фамилию, имя, отчество, подпись, должность. Если исполнителем является организация, то проставляется также печать. Также, претензию можно отправить почтой по юридическому адресу организации с уведомлением о вручении.

Второй экземпляр претензии с отметкой о получении исполнителем (либо почтовое уведомление о вручении претензии) остается у потребителя на случай, если придется отстаивать свои права в суде.

В-третьих, нужно дождаться ответа на претензию в установленный законом срок.

Требования потребителя об устранении недостатков исполняются в разумный срок, назначенный потребителем, который указывается в договоре или иных подписанных между химчисткой и потребителем документах. Если в документах срок не установлен, требования должны быть исполнены в срок, указанный в претензии потребителя.

Срок исполнения требования о соответствующем уменьшении цены выполненной работы, а также требования о возмещении понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами равен десяти дням (ст. 22 Закона N 2300-1).

Срок исполнения требования замены поврежденной вещи вещью аналогичного качества (при отсутствии вещи аналогичного качества - возмещения двукратной цены утраченной вещи, а также расходов, понесенных потребителем) равен трем дням (п. 1 ст. 35 Закона N 2300-1).

В-четвертых, в случае неисполнения или просрочки исполнения химчисткой законных требований, потребитель имеет право обратиться с иском в суд.