**Памятка для потребителей: услуги химчистки**

Шубы, дубленки, пуховики, изделия из кожи, изделия из комбинированных материалов и многие другие вещи требуют специального ухода, который в домашних условиях организовать очень проблематично, а иногда и невозможно. В таких случаях на помощь приходят специализированные организации, осуществляющие профессиональную чистку вещей, – химчистки. Учитывая многочисленную практику оказания некачественных услуг химчистками, хотим напомнить нашим потребителям содержание норм законодательства, регулирующих данный вид услуги.

**Информация.**
Согласно Закону «О защите прав потребитель» исполнитель обязан довести до сведения потребителя определенную информацию. Так, сведения о наименовании химчистки, юридическом адресе и режиме её работы должны быть указаны на вывеске, расположенной на видном для потребителя месте. При оформлении квитанции на оказание услуг исполнитель обязан указать в ней: данные потребителя, наименование и юридический адрес химчистки, вид и стоимость услуги, информацию об изделии (наименование, цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура) и его дефектах, процент износа вещи, отметку о внесенной оплате, дату приёма и исполнения заказа, гарантийные сроки. Помимо прочего, согласно п. 16 Правил оказания бытовых услуг, в квитанции должна быть указана информация о дополнительных платных услугах, оказываемых с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и др.).
Также, до принятия вещи исполнитель должен предоставить потребителю полную информацию о возможных последствиях после проведения химической чистки сданной вещи.

**Сдача вещей в химчистку.**
Договор на оказание услуг химчистки должен быть заключен в письменном виде, чаще всего он оформляется в виде квитанции. ***Важно!****Один экземпляр квитанции выдаётся сотрудником химчистки потребителю.*
В момент приёмки вещи исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символом по уходу на маркировочной ленте изделия, в случае отсутствия маркировки – по согласованию с потребителем. При необходимости сотрудник химчистки обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки.
С момента принятия вещи химчистка несет ответственность за сохранность вещи. Роспотребнадзор в своей статье «Права потребителей при пользовании услугами химчистки» делает акцент на том, что в случае, если потребитель был предупрежден исполнителем об особых свойствах вещи, которые могут повлечь её 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.
Необходимо иметь ввиду, что законодательством, а именно Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 51108-2016 п. 5.19, прописаны «дефекты», которые допускаются после химической чистки, к ним относятся:
- 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 за красы, образовавшиеся при обработке изделий водными растворами в домашних условиях.

**Получение вещи после химчистки.**
Согласно ГОСТу Р 51108-2016 (п.5.1-5.3) изделия, прошедшие химическую чистку, должны быть чистыми, не иметь пятен, затеков, ореолов, запаха растворителя и пятновыводных препаратов, посторонних волокон, пуха, пыли. Изделия должны сохранить исходную форму, целостность, цвет, рисунок и рельефность.
Вещь после химчистки выдается клиенту сухой, хорошо отглаженной, без морщин, перекосов, заломов, искривлений швов и нарушения конструкции пошива, а также упакованной.
При получении вещи из химической чистки потребитель имеет право проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность. В случае обнаружения повреждений либо неочищенных пятен, необходимо составить двусторонний акт с указанием всех обнаруженных дефектов. Если химчистка от составления вышеуказанного акта отказывается, то потребителю не стоит забирать вещь. В таком случае необходимо направить в адрес химчистки письменную претензию, указав в ней состояние вещи в момент сдачи в химчистку, перечислить обнаруженные дефекты после неё, а также заявить соответствующее требование. Претензия составляется в двух экземплярах. Один экземпляр потребитель вручает сотруднику химчистки, а на втором экземпляре исполнитель должен проставить пометку о принятии. В случае отказа принять претензию, её можно направить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.
В соответствии с п. 1 ст. 29, п. 1 ст. 35 Закона о защите прав потребителей в претензии к исполнителю можно 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.
Если химчистка не согласна с претензиями потребителя или не признает свою вину за порчу вещи, то потребитель может настаивать на проведении независимой экспертизы, либо забрать вещь и провести экспертизу за свой счет. В случае отказа удовлетворения требований, заявленных в претензии, в досудебном порядке, потребителю следует обращаться в суд.