**Испорченная вещь в химчистке – что делать?**

Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан разъясняет:

Очень часто приходится сталкиваться с серьезными загрязнениями верхней одежды или иных предметов гардероба, вывести которые самостоятельно нет никакой возможности.

В итоге, чтобы вернуть вещи более-менее приличный товарный вид, приходится прибегать к услугам химической чистки, выбор которых на рынке на сегодняшний день крайне велик.

Увы, несмотря на обширный выбор, не всегда владелец одежды после химчистки получает назад чистую и неповрежденную вещь. Постоянно растет число вызванных порчей вещей конфликтных случаев, а потому многие недовольные клиенты вынуждены искать, как и куда обращаться за защитой прав от некачественных услуг химчистки.

Спешим успокоить – добиться справедливости можно и сделать это легче, чем вы думаете.

Испорченная вещь в химчистке – что делать?

Для начала запомните главное правило: проблему проще предотвратить, чем потом решать.

Тщательно изучите репутацию компании, за услугами которой вы хотите обратиться. Посмотрите отзывы в интернете, уточните ГОСТы, согласно которым проводятся работы по очистке вещей, а также поинтересуйтесь стажем работы на рынке услуг по химической очистке.

Это, поверьте, проще, чем потом искать, куда обращаться за защитой прав от некачественных услуг от недобросовестных фирм.

Страхуя себя от возможных проблем, особое внимание уделите квитанции, являющейся подтверждением заключения договора на чистку вещи. Не ставьте подписей в местах документа, где можно что-либо дописать – ведь в случае порчи вещи сотрудники химчистки могут «задним числом» внести правку, что вы были предупреждены о возможных последствиях. Будьте внимательны, если сдаете в чистку дорогостоящую и достаточно капризную к условиям очистки вещь – шубу, дубленку и т.д.

ВАЖНО: Добросовестные компании по химчистке тщательно проверяют состояние вещи (выявляют внешние повреждения, ветхие места, небольшие дырки или потертости) и, в случае риска ее повреждения, под роспись уведомляют ее владельца об этом. Если вы предупреждены о возможном риске – вы можете отказаться от услуг и не сдавать вещь, однако если в другой фирме вас об этом не предупредили, то это не означает отсутствие риска ущерба вещи.

Если же об угрозе порчи вещи вам в химчистке не рассказали, но вещь испортили, вы имеете полное право на защиту своих прав в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей». Многие отказываются от претензий, когда им передается  испорченная вещь в химчистке, что делать ни в коем случае нельзя – химчистка несет полную ответственность за ваше имущество!

Действие норм Закона «О защите прав потребителей» также распространяется на:

Утрату вещи, хранение которой на время чистки также входит в обязанность фирмы-химчистки;

Ее порча, повлекшая ухудшение товарного вида;

Гибель вещи, полная непригодность к дальнейшему использованию;

Невыполнение обязательств в срок, отказ вернуть вещь;

Отсутствие результата: чистка проведена, но загрязнение не выведено.

Как написать претензию к химчистке из-за некачественных услуг

В претензии указывается:

Адрес и наименование компании, оказывающей вам услуги по чистке;

ФИО и ваш адрес;

Описательная часть, где указываются реквизиты договора на чистку, описание вещи, условия данного договора и т.д.;

Указание на порчу вещи, ссылка на доказательства (заключение специалиста, фото и т.д.), ссылки на нормы закона;

Требование: вернуть деньги за химчистку, возместить расходы на ремонт вещи, компенсировать стоимость вещи и т.д.

Подпись, дата.

В течение 10 дней фирма должна рассмотреть вашу претензию и дать любой ответ, а если им потребовалась экспертиза вещи – то этот срок не может быть больше, чем 20 дней с момента обращения. Если ответ вас не устроил или же он не дан вовсе – самое время подумать, как подать в суд на химчистку.

После истечения срока на претензионное урегулирование, вы можете смело обращаться в суд и требовать не только компенсации ущерба вашей вещи и возврата средств за услугу, но и штрафа для компании-химчистки в сумме 50% от всех ваших требований.