

## **Что делать, если в химчистке испортили вещь?**

**В первую очередь необходимо потребовать у сотрудника химчистки выдать форму заявления** или акта (при наличии), в котором необходимо указать стоимость испорченной вещи и примерную дату приобретения, описать обнаруженные повреждения. Потребитель вправе требовать возврата денег за некачественно выполненную работу, а также замену в трехдневный срок поврежденной вещи вещью аналогичного качества, а при отсутствии таковой - возмещение двукратной цены поврежденной вещи.

При отсутствии формы заявления или акта необходимо описать недостатки и изложить требования можно на отдельном листе или на оборотной стороне того экземпляра квитанции о сдаче вещи, который хранится в химчистке. Важно потребовать, чтобы сотрудник химчистки снял копию составленного заявления и подтвердил получение оригинала данного требования.

Если исполнитель отказывается принимать заявление – необходимо отправить его по почте заказным письмом с описью и уведомлением о вручении с обязательным сохранением почтовой квитанции.

### **Если повреждения обнаружены только дома?**

Требования потребителя будут законными только в том случае, если обнаруженные дефекты являются скрытыми, то есть их невозможно было заметить при осмотре при принятии вещи после чистки, и они проявились в дальнейшем. Претензия составляется также, как указано выше.

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

Отсутствие документа, подтверждающего факт выполнения работ по чистке вещи, по закону не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя. Но практика показывает, что в этом случае потребителю крайне сложно доказать факт обращения в конкретную химчистку. Поэтому следует помнить о том, что чем больше будет доказательств (квитанции, фотографии, переписка с представителями химчистки), тем большая вероятность получения компенсации.

### **Если исполнитель не признает свою вину?**

Если возник спор о качестве выполненных работ, исполнитель обязан провести независимую экспертизу за свой счет в специализированной экспертной организации. При этом потребитель имеет право принять участие в выборе экспертной организации.

### ***Справочно***

*Стоимость услуг по проведению экспертизы должна быть согласована с потребителем, так как при отсутствии вины исполнителя потребитель будет обязан компенсировать стоимость экспертизы.*

*В процессе экспертизы может быть также установлено, что сама вещь имеет скрытые дефекты, которые способствовали образованию дефектов в процессе чистки. В таком случае претензии о возврате стоимости вещи и возмещении убытков в полном объеме необходимо предъявлять продавцу вещи.*