

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ В ХИМЧИСТКЕ ИСПОРТИЛИ ВЕЩЬ?

Во время химической чистки вещь может сесть, полинять, порваться и т.д. В связи с этим до принятия вещи сотрудник химчистки должен предоставить вам полную информацию о возможных последствиях для вещи после проведения химической чистки ([п. 1 ст. 10](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

При получении вещи из химчистки вы должны проверить ее состояние, в частности сохранность ее исходной формы, цвет, рельефность и размеры ([п. 18](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025).

Если в химчистке вам испортили вещь, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Определите, имеются ли основания для ответственности химчистки за повреждение вашей вещи

Если вас предупредили 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, химчистка освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) вещи ([п. 3 ст. 35](#) Закона N 2300-1).

Факт предупреждения вас об особых свойствах передаваемой вещи может подтверждаться квитанцией о приеме вещи в химчистку или иными документами, которые вы подписали при сдаче вещи в химчистку.

Незнание исполнителем особых свойств вещи не освобождает химчистку от ответственности ([п. 12](#) Правил N 1025).

Шаг 2. При наличии оснований ответственности химчистки за повреждение вашей вещи предъявите химчистке претензию

В претензии укажите одно из следующих требований к химчистке ([п. 1 ст. 29](#), [п. 1 ст. 35](#) Закона N 2300-1):

- 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.

Цена вещи, переданной в химчистку, определяется 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 потребуется доказывать иными способами (чеком о покупке, стоимостью аналогичной вещи и т.д.).

Претензию передайте непосредственно в химчистку. На втором экземпляре претензии представитель химчистки должен проставить дату ее получения, свои фамилию, имя, отчество, подпись, должность. Если исполнитель - организация, то проставляется также штамп или печать. Претензию можно отправить почтой по юридическому адресу химчистки ценным письмом с описью вложения с уведомлением о вручении.

Обязательно сохраните второй экземпляр претензии с отметкой о получении исполнителем, если претензия вручена лично, или почтовое уведомление о вручении претензии - на случай, если свою правоту вам придется отстаивать в суде.

Шаг 3. Дождитесь исполнения химчисткой предъявленного вами требования в установленный срок

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

Срок исполнения требования соответствующего уменьшения цены выполненной работы, а также требования возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами - десять дней (ст. 22 Закона N 2300-1).

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

Шаг 4. В случае неисполнения или просрочки исполнения химчисткой ваших требований обратитесь с иском в суд

В исковом заявлении укажите одно из следующих требований к химчистке (п. 1 ст. 29, п. 1 ст. 35 Закона N 2300-1):

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.

Вы вправе дополнительно потребовать компенсацию морального вреда и неустойку (ст. ст. 15, 30 Закона N 2300-1).

К исковому заявлению приложите, в частности, следующие документы (ст. 132 ГПК РФ):

- 1) квитанцию о сдаче вещи в химчистку;
- 2) претензию в адрес химчистки;
- 3) ответ химчистки на вашу претензию (если имеется);
- 4) расчет суммы иска;
- 5) иные доказательства, подтверждающие ваши требования;
- 6) копии искового заявления с приложениями по количеству лиц, участвующих в деле.

Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 Закона N 2300-1; пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

Шаг 5. Примите участие в судебных заседаниях

В ходе рассмотрения дела суд может, в том числе по вашему ходатайству назначить проведение судебной экспертизы, результаты которой в большинстве случаев принимаются судом во внимание при принятии решения по делу (ст. 79 ГПК РФ).

Если суд удовлетворит ваши требования, которые химчистка не удовлетворила добровольно до подачи иска в суд, с нее будет взыскан штраф в размере 50% от присужденной вам суммы (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; п. 15 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018).

Для разрешения судебного спора вам может потребоваться квалифицированная юридическая помощь специалиста, стоимость которой в зависимости от сложности дела, суммы иска и иных факторов может оказаться существенной. В случае представления ваших интересов в суде может потребоваться нотариальная доверенность на представителя (ст. ст. 185, 185.1 ГК РФ; ч. 2 ст. 53 ГПК РФ).

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может полностью или частично взыскать с ответчика в вашу пользу судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ; п. п. 2, 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).

Обратите внимание!

Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей не освобождаются от налогообложения НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда налогом не облагается (п. 7 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).
