



ПАМЯТКА
(методическое пособие)
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Разработана:

специалистами Бюро товарных экспертиз

ГУП АО «Фонд имущества и инвестиций»

Содержание

I. Основные права потребителей. Термины и определения	3
II. Рекомендации потребителю при возврате некачественного товара:	6
• Непродовольственные товары (одежда, обувь, пушно-меховые товары, галантерейные товары, ювелирные изделия, трикотаж)	6
• Технически-сложные товары (в т.ч. сотовые телефоны, компьютеры и пр.)	7
• Автотранспортные средства	11
III. Как вернуть товар, купленный в Интернет-магазине	13
• Качественный товар	14
• Некачественный товар	15
IV. В химчистке испортили вещь	17
V. В ателье некачественно пошили пальто	21
VI. Если вас залили соседи	24
VII. Претензия и правила ее составления. Порядок вручения	25
VIII. Список используемых источников	27

I. Основные права потребителей. Термины и определения

Основные права потребителей

- При покупке товаров потребитель имеет право на получение от продавца полной и достоверной информации о товаре, его свойствах, качестве, условиях эксплуатации, гарантии, сроках годности, а также информацию об изготовителе товара, цене, любую другую информацию, как о товаре, так и о продавце (предприятии).

- В случае обнаружения в товаре дефектов (недостатков), потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены;
- уменьшения покупной цены;
- ремонт;
- возврата уплаченной за товар денежной суммы.

- Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающих факт покупки, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

- Потребитель имеет право на свободный выбор надлежащего качества товара (работы, услуги). При покупке товаров длительного пользования необходимо требовать выдачи товарного или кассового чека, расписки, квитанции или другого документа, удостоверяющего факт покупки именно в этом предприятии, с указанием стоимости покупки и даты продажи. Подпись продавца должна быть заверена печатью или штампом предприятия.

- К товарам должна прилагаться инструкция по эксплуатации, правила пользования, либо иная доступная информация о товаре. Если указанная информация не предоставляется, нет документов на товар, или возникают

сомнения в его происхождении, лучше воздержаться от покупки данного товара.

- При оформлении заказа на выполнение работ или услуг необходимо требовать от исполнителя полной информации об услуге, правилах пользования выполненной работой, сроках гарантии на услугу/работу.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- **Исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

- **Продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

- **Недостаток** товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

- **Существенный недостаток** товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без

несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

- **Срок годности** - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению (продукты питания, парфюмерно-косметические товары и др.).

- **Гарантийный срок** - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 ФЗ «О защите прав потребителей».

- **Дефект** - каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям.

- **Внимание: Разумный срок** – это такой срок, который учитывает особенности товара (результата выполненных работ, оказанных услуг), например, срок годности, сезонность использования, потребительские свойства и т.п.

Разумным сроком, в течение которого Исполнитель обязан устранить недостатки выполненной работы (услуги), является такой срок, в течение которого Исполнитель имеет реальную (объективную) возможность устранить указанные недостатки.

II. Рекомендации потребителю при возврате

некачественного товара:

Непродовольственные товары

(одежда, обувь, пушно-меховые товары, галантерейные товары,

ювелирные изделия, трикотаж и пр.)

- Потребитель имеет право вернуть некачественный товар продавцу и потребовать возврата уплаченных за него денег в течение двух лет после покупки;
- Если Вы обратились в магазин в период гарантийного срока, то в течение всего срока гарантии продавец обязан доказать, что требования потребителя неправомерны (то есть, что недостатков нет или за них несет ответственность потребитель), вплоть до проведения экспертизы в независимом экспертном учреждении. Если на товар не установлен гарантийный срок или он закончился, потребитель должен сам доказывать, что купленный им товар имеет производственные дефекты;
- Если результаты независимой экспертизы, проведенной продавцом, не устраивают потребителя, потребитель вправе оспорить данное экспертное заключение в суде;
- Срок, в течение которого должны вернуть деньги за некачественный товар – 10 дней;
- К продавцу следует общаться письменно, то есть подавать претензию в 2-х экземплярах с отметкой о вручении. Это нужно для того, чтобы Вы всегда могли подтвердить, что определенного числа Вы предъявили продавцу определенные требования.

Следуйте данной инструкции:

- идем в магазин с некачественным товаром (сначала просто узнать, не вернут ли деньги сразу);

- если не вернули деньги сразу, вручаем претензию;
- если опять деньги не вернули (в течение 10 дней), проводим независимую экспертизу;
- вручаем повторную претензию и копию экспертного заключения (в претензии не забываем к требованию возврата денег добавить требование о компенсации расходов на экспертизу);
- если опять деньги не вернули – пишем исковое заявление и обращаемся в суд (можно по своему месту жительства).

Технически-сложные товары

(в т. ч. сотовые телефоны, компьютеры и пр.)

**Указанный перечень периодически изменяется.*

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2011г. № 924, ред. от 17.09.2016г. К ним относят:

- 1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)*
- 2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования*
- 3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)*
- 4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу*

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями (в том числе телефоны, смартфоны)

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

Порядок действий потребителя

при возврате технически сложного некачественного товара:

- Если с момента передачи товара потребителю не прошло 15 дней, составляем претензию с требованием замены товара или возврата денежных средств. Претензию отдаем продавцу.

- Если с момента передачи товара прошло более 15 дней, имеем право вернуть денежные средства в случаях:

- обнаружения в товаре существенного недостатка (то есть, если недостаток устранить невозможно; стоимость ремонта сопоставима со стоимостью товара; дефект (недостаток) проявляется неоднократно, в том числе, после ремонта);

- нарушения срока устранения недостатков (максимальный срок – 45 дней);

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более, чем 30 дней, вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Внимание: Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены, и (или) их возврат потребителю осуществляется силами и за счет продавца.

Как должен действовать продавец при получении претензии?

- В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости – независимую экспертизу товара за свой счет.

Чем отличается проверка качества товара от экспертизы?

- Проверку качества товара осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация (как правило, сервисный центр). Результатом

проверки качества является документ (акт, заключение и др.). В случае спора о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести независимую экспертизу товара за свой счет. Независимая экспертиза проводится специалистами независимого экспертного учреждения, не заинтересованных в результатах рассмотрения дела. Поэтому сервисный центр не может проводить экспертизу, т.к. не является независимой экспертной организацией. Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества или экспертизы товара.

- Если Вы не согласны с результатами проверки - сделайте об этом отметку в документах продавца. В этом случае продавец обязан направить товар на независимую экспертизу. Если Вы не согласны с результатами экспертизы - обратитесь в независимую экспертную организацию или в суд.

- Помните: если экспертиза не установит производственного недостатка товара, расходы продавца на проведение экспертизы будут возложены на Вас.

В каком случае продавец обязан предоставить потребителю во временное пользование аналогичный товар?

Если для замены товара требуется более 7 дней, а также на период гарантийного ремонта товара длительного пользования, по требованию потребителя, продавец обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование товар длительного пользования, обладающий такими же основными потребительскими свойствами в трехдневный срок.

Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998г. определен перечень товаров, на которые указанное требование не распространяется.

К ним относят: Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для

использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства; мебель; электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами); электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары); гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Внимание! В случаях, когда гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки (дефекты) товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу требования о возврате некачественного товара, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю.

Автотранспортные средства

Как поступить при обнаружении в автомобиле дефектов (недостатков)?

• К сожалению, следуя всем инструкциям, после приобретения автомобиля, Вы не застрахованы от возможности возникновения в нем недостатков, не связанных с качеством его эксплуатации, а такие недостатки принято считать производственными.

Для того, чтобы Вам не пришлось устранять такого рода недостатки за свой счет и существуют гарантийные обязательства продавца (производителя).

При обнаружении в автомобиле недостатка, появление которого не связано с нарушением правил эксплуатации транспортным средством, естественными процессами изнашивания, действиями третьих лиц и иными

внешними факторами, следует обращаться к ближайшему официальному дилеру.

Как правило, учитывая клиентоориентированность дилерских центров, в большинстве случаев, производственный недостаток будет своевременно и безвозмездно устранен, при этом, расходы, связанные с возникновением этого недостатка, например, услуги эвакуатора, будут непременно Вам компенсированы.

- При возникновении спорной ситуации, когда характер возникновения недостатка сразу не определить, дилером может быть назначена независимая автотехническая экспертиза. В этом случае, при подтверждении наличия производственного недостатка, он будет устранен, экспертиза оплачена дилером. При отсутствии в автомобиле недостатков производственного характера, расходы по ее проведению будут возложены на Вас, поэтому, рекомендуем, прежде чем доводить дело до экспертизы, попробовать самостоятельно разобраться в возникшей проблеме, путем обращения за консультацией к специалисту – автотехнику. Эти расходы будут намного ниже тех, что будут возложены на Вас за проведение экспертизы.

- В случае, когда Дилерский центр ведет себя недобросовестно, всячески пытаясь отказать Вам в Ваших требованиях, рекомендуем составить письменную претензию с требованием об устранении имеющихся в автомобиле недостатков. При неудовлетворении Ваших требований, а также при получении отрицательного ответа на претензию, Вы вправе самостоятельно обратиться в независимую экспертную организацию. В этом случае не забудьте уведомить представителей продавца (производителя) о проведении экспертизы в письменном виде, с указанием даты, время и места ее проведения.

В любой сложной ситуации рекомендуем, прежде чем обращаться к юристам, пообщаться с техническими специалистами.

III. Как вернуть товар, купленный в Интернет-магазине

Что делать, если вы приобрели товар через сеть Интернет, а он Вам не подошел - например, оказался некачественным, не Вашего размера или вообще вместо заказанной вещи вам по ошибке прислали что-то другое?

- Основное, что следует знать при покупке товаров через Интернет - это то, что данный процесс регулируется статьей 26.1 ФЗ "О защите прав потребителей", которая описывает правовые особенности дистанционного метода продажи товара. К дистанционным методам относится не только Интернет, туда входит также покупка товаров с помощью каталогов, телевизора, почты, радио и иной связи. Общим тут является то, что покупатель при совершении покупки не имеет возможности ознакомиться непосредственно с этим товаром или образцом, то есть, грубо говоря, пощупать его, примерить.

Первое, на что следует обратить внимание при покупке через Интернет - это то, что еще до того, как Вы совершите такую покупку, продавец должен дать Вам информацию о себе/разместить на интернет-сайте:

- точный адрес, полное фирменное наименование, реквизиты, на которые будет производиться оплата;
- о порядке и сроках возврата товара в случае, если он по каким-то причинам не подойдет.

Также продавец должен дать Вам информацию о товаре/разместить на интернет-сайте:

- о свойствах товара, его качестве, возможностях его использования и иных нюансах;
- о сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке товара;
- о стоимости товара, стоимости и порядке доставки товара, порядке оплаты товара и его доставки;
- о месте изготовления товара.

Как и в какие сроки можно по Закону вернуть товар, купленный через Интернет? В зависимости от состояния сроки возврата различаются для товаров качественных или для некачественных товаров.

Как вернуть качественный товар, купленный через Интернет?

- Следует отметить, что права покупателя на возврат качественного товара не распространяются на товар, произведенный под заказ данного покупателя. Вы не можете отказаться от качественного товара в том случае, если он имеет индивидуальные свойства и может быть использован только Вами. Например, это может быть какое-то специфическая одежда, сшитая именно для Вас, под ваши габариты. Это может быть какая-то деталь, яхта или корабль, обувь, украшение, что сделано по Вашему индивидуальному заказу.

- В соответствии с 26.1 статьей Закона о защите прав потребителей, вернуть качественный товар можно в любой момент до его передачи потребителю и в течение семи дней после его передачи. То есть, допустим, Вам уже отправили товар, и курьер подходит к Вашему дому и звонит по телефону, чтобы предупредить о своем приходе. Несмотря на это, пока Вам не передали товар в руки и Вы не приняли его, Вы в любой момент можете от этого товара отказаться. Пока товар Вы не приняли, то есть не получили на руки и не согласились его принять, Вы можете от него отказаться без объяснения причин, независимо от того, качественный он или нет.

- Если же товар Вы уже приняли, то у Вас есть семь дней для того, чтобы от него отказаться. И для этого Вам не надо искать в нем недостатки. В течение этого срока Вы имеете право отказаться от всего, что бы Вы ни купили через Интернет. Однако тут есть нюансы:

1. Вернуть товар подходящего качества Вы можете только в том случае, если Вами сохранен его вид, свойства и имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки товара. Хотя, отсутствие этого документа само по себе

не мешает Вам сослаться на другие доказательства приобретения товара у продавца, например, на электронную переписку. Электронные письма тоже являются доказательствами, при необходимости, их можно заверить у нотариуса и затем предъявить в качестве доказательства совершения сделки, в том числе в суде.

2. Нельзя вернуть качественный товар, отнесенный в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924 к технически сложным товарам.

- Информацию о порядке отказа от товара и возврата уплаченных за качественный товар денег, должен Вам передать продавец в письменном виде. Сделать это он обязан в момент доставки товара. Но, если он этого не сделает, то Вы можете отказаться от качественного товара уже не в течение семи дней, а в течение трех месяцев с момента его передачи.

- После того, как Вы откажетесь от товара, продавец должен вернуть Вам деньги, если Вы их уже заплатили, независимо от того, отправили Вы товар продавцу или нет. Вернуть Вам деньги продавец должен в течение десяти дней с того момента, как Вы ему заявите об отказе от покупки. Поэтому, лучше отказываться от товара не по телефону, а в письменном виде, чтобы, если придется разрешать дело в суде, у Вас было доказательство того, что Вы действительно отказались от товара, и что сделано это было в соответствующие сроки.

Как вернуть некачественный товар, купленный через Интернет?

- Если в товаре имеются недостатки, то тут уже нет зависимости от того, как именно он куплен, через Интернет или в обычном магазине. В соответствии с Законом, при обнаружении недостатков в товаре, потребитель имеет право:

- Заменить товар на другой, такой же марки.

- Заменить товар на другой, иной марки. Цена в этом случае пересчитывается.

- Уменьшить стоимость товара, с учетом выявленных недостатков.

- Устранить недостатки на счет продавца или производителя.

- Вернуть товар продавцу и получить за него оплаченные деньги.

- Для возврата денежных средств необходимо предоставить продавцу чеки, иные документы, подтверждающие факт покупки. Подойдет даже распечатка переписки с интернет – магазином. Деньги должны быть возвращены в течение 10 дней.

- Если продавцом будет нарушен десятидневный срок возврата денег, то продавец должен выплатить потребителю пеню за каждый день просрочки в размере одного процента цены товара. Более того, если продавец будет упорствовать, и Вам придется воспользоваться защитой в суде, то с продавца также может быть взыскан штраф в размере пятидесяти процентов от стоимости товара.

- Если Вы обратились с претензией по качеству товара в период гарантийного срока, то Продавец, в случае несогласия с Вашими требованиями, должен провести независимую экспертизу товара за свой счет. Причем, сделать экспертизу и выполнить все требования покупателя он должен в определенные законом сроки – в течение тех самых десяти дней с момента предъявления требования покупателем. Покупатель, при желании, может присутствовать при проведении экспертизы и проконтролировать ее. Оспорить результаты экспертизы можно в суде.

- Если в результате проведения независимой экспертизы выяснится, что недостатки возникли не по вине продавца, то покупатель должен будет компенсировать ему затраты на экспертизу, а также расходы на перевозку товара и его хранение.

Поэтому, если у Вас возникла проблема с возвратом товара и получением за него денег или иных компенсаций, советуем обратиться к юристу и добиться с его помощью нужного Вам результата.

Совет: *Внимательней выбирайте Интернет-магазин. Если на сайте нет информации, как минимум, о наименовании продавца и его реальном адресе, то следует отказаться от покупок в таком магазине. Во-первых, это существенное нарушение Закона, во-вторых, практически невозможно будет решать проблемы с товаром (если они возникнут).*

IV. В химчистке испортили вещь

Чаще всего претензии, возникающие при оказании услуг химчистки, связаны с порчей (повреждением) принятой от потребителя вещи или ее утратой. Нередко вещи, сданные в химчистку, возвращают потребителю с утратой внешнего вида (полинялыми, севшими на несколько размеров, либо с дырками и пр.). Бывает, что вещи не возвращаются вовсе. Поэтому, чтобы потребитель не оказался в подобных ситуациях, необходимо знать несколько простых правил.

• В обязанность химчистки входит довести до сведения потребителя в наглядной и доступной форме необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг и форм их предоставления;
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги;
- сроки оказания услуг;
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (исходя из характера услуги);
- гарантийные сроки;
- цены на оказываемые услуги и сведения о порядке и форме оплаты.

- Договор на оказание услуг химчистки заключается в письменной форме, как правило, в виде оформления квитанции. До заключения договора потребителю должны быть предоставлены образцы договоров (квитанций) для ознакомления.

В квитанции должно быть указано:

- фамилия, имя, отчество потребителя, его контактные данные;
- наименование и местонахождение (юридический адрес) химчистки;
- вид и цена услуги;
- наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, фурнитура, имеющиеся дефекты, не удаляемые при химической чистке и цена вещи (ее оценка с учетом износа);
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- дата приема и оформления заказа;
- гарантийные сроки;
- дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, антистатическая обработка и др.).

- Сотрудник химчистки определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу за изделием, указанными на контрольной (маркировочной) ленте, а в случае ее отсутствия – по согласованию с потребителем. При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки.

Внимание! В момент сдачи вещи в химчистку следует внимательно изучить содержание оформленной квитанции, прежде чем ее подписать и оставить вещь.

- Если в квитанции приемщик указал, что краситель на изделии нестойкий и вещь после химчистки может полинять, то, подписываясь под этим, и сдавая вещь, Вы рискуете, так как химчистка в данном случае

освобождается от ответственности за повреждение вещи в виде размыва/перехода краски. Если Вы были предупреждены об особых свойствах вещи, которые могут повлечь ее повреждение, то претензии к химчистке Вы предъявить по данному поводу не сможете. Однако, если Вы были предупреждены только о возможном сходе красителя, а Вам вернули вещь в дырках, то за это химчистка несет полную ответственность. Нередки случаи, когда при повреждении вещи, химчистка ссылается на то, что сотрудник химчистки не мог обнаружить ее «особые свойства». То есть, дефекты вещи, которые привели к повреждению, были скрытыми. Действительно, в данном случае, исполнитель освобождается от ответственности, если «особые свойства» (дефекты) вещи не могли быть обнаружены при надлежащей приемке этой вещи в химчистку.

- Приемка вещи на химчистку также сопровождается оценкой процента ее износа. Если Вы не согласны с указанной оценкой, то вправе настаивать на объективной оценке вещи.

- Один экземпляр квитанции выдается сотрудником химчистки потребителю.

- С момента принятия вещи химчистка несет ответственность за сохранность этой вещи.

- При получении изделия из химчистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

Если Вы все-таки оказались в ситуации, когда в момент приемки вещи из химчистки обнаружили какие-либо повреждения, изменение цвета вещи, неочищенные пятна, дыры и т.п., необходимо составить двухсторонний акт с указанием всех обнаруженных дефектов и с фотографированием недостатков. Если химчистка от составления вышеуказанного акта отказывается, то вещь забирать не стоит и необходимо направить в адрес

химчистки письменную претензию с описанием состояния вещи в момент сдачи в химчистку, с указанием обнаруженных дефектов выполненных работ и заявить соответствующие требования.

- Вручить претензию необходимо в двух экземплярах лично специалисту химчистки, получив на своем экземпляре отметку о принятии (печать, подпись, дата), либо в случае отказа принять претензию, послать ее по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

В претензии Вы можете выдвинуть следующие требования:

- безвозмездно устранить недостатки оказанной услуги;
- уменьшить цену оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возместить понесенные Вами расходы по устранению недостатков оказанной услуги своими силами;
- расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки исполнителем не были устранены.

- Если химчистка не согласна с претензиями потребителя по качеству выполненной работы или отказывается признавать свою вину за порчу вещи, потребитель может настаивать на проведении исполнителем независимой экспертизы или после составления акта (подачи претензии), забрать вещь и провести независимую экспертизу за свой счет.

- В случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя на химчистку, исполнитель должен в трехдневный срок заменить ее однородной вещью аналогичного качества и, по желанию потребителя, изготовить изделие из однородного материала в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества –

возместить потребителю двухкратную цену утраченной (поврежденной) вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

- Поскольку у химчистки, как правило, отсутствует возможность предоставить аналогичную вещь взамен поврежденной, то потребителю можно сразу предъявлять требование о возмещении двукратной стоимости вещи. Ее стоимость можно подтвердить чеками, если они сохранились, либо получить заключение о среднерыночной стоимости вещи, в организации, проводящей оценку (экспертизу) вещей.

- В случае необходимости обращения за услугами по оценке (экспертизе) вещи, следует обязательно сохранить квитанцию об оплате указанных услуг. Данные расходы химчистка должна будет компенсировать потребителю, если независимой экспертизой будет доказано, что дефекты вещи появились в результате некачественного оказания услуг по химчистке.

- Если руководство химчистки откажется в досудебном порядке удовлетворить требования потребителя, то ему следует обращаться за защитой своих прав с иском в суд.

V. В ателье некачественно пошили пальто

- Договор о выполнении работ по пошиву и ремонту одежды оформляется в письменной форме (как правило, квитанцией) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование). Местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (в данном случае – ателье);

- вид и цена работы;

- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если работа выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

- отметка об оплате потребителем полной цены работы либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- дата приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы (если они установлены);
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

Исполнитель не вправе навязывать потребителю дополнительные виды платных услуг.

- Исполнитель (ателье) обязан выполнить работу(в данном случае – пошив пальто), качество которой соответствует оформленному заказу, в сроки, предусмотренные договором (квитанцией). В случае нарушения установленных сроков выполнения работы, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере 3% цены выполнения работы, а если цена выполнения работы договором не определена – общей цены заказа.

- Если ремонт или пошив одежды выполняется частично или полностью из материала или с вещью потребителя, исполнитель отвечает за сохранность данного материала (вещи).

- После окончания работы исполнитель должен представить потребителю отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток, или, с согласия потребителя, уменьшить цену работы с учетом стоимости оставшегося у исполнителя неиспользованного материала.

- Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя, и до получения от него указаний, приостановить выполнение работы при *обнаружении:*

- недоброкачества переданного потребителем материала;
- о невозможности завершения работы в срок;

- Если потребитель в разумный срок не заменит недоброкачественный материал, не изменит свои указания о способе выполнения работы, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы и потребовать возмещения причиненных ему убытков.

- В случае полного или частичного повреждения (утраты) материала (вещи), принятой от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его материалом (вещью) аналогичного качества, и, по желанию потребителя изготовить изделие в разумный срок, а при отсутствии материала (вещи) аналогичного качества, возместить потребителю двухкратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также все расходы, понесенные потребителем.

- Если потребитель предупрежден об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его утрату или повреждение, то исполнитель освобождается от ответственности за его частичную или полную утрату (повреждение).

- При обнаружении недостатков выполненной работы (криво пришитые пуговицы, неровная строчка, разная длина рукавов и пр.), Вы имеете право по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных Вами расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьим лицом;
- расторжения договора о выполнении работы, если в установленный договором срок недостатки выполненной работы исполнителем не были устранены;

- расторжения договора о выполнении работы, если Вами обнаружены существенные недостатки выполненной работы;

- полного возмещения убытков, причиненных Вам в связи с недостатками выполненной работы.

- Вы имеете полное право предъявить претензию по поводу недостатков выполненной работы, которые могут проявиться со временем в процессе эксплуатации вещи. Претензия должна быть оформлена в письменном виде в двух экземплярах. На экземпляре потребителя должна быть отметка ателье о принятии претензии. Если претензию принимать отказываются, необходимо отправить ее заказным письмом с описью вложения и с уведомлением о вручении. Если конфликтную ситуацию не удастся разрешить по претензии, обращайтесь с исковым заявлением в суд

VI. Если вас залили соседи

- Не волноваться!
- Позвонить в Управляющую организацию (аварийную службу) и вызвать мастера;
- Пригласить комиссию от Управляющей организации и виновника заливания, составить акт осмотра выявленных повреждений;
- Проконтролировать правильность составления акта осмотра на предмет указания всех повреждений внутренней отделки и имущества, причины заливания;
- После высыхания отделочных покрытий пригласить экспертов из независимого экспертного учреждения для определения реальной стоимости восстановительного ремонта и, желательно, виновника заливания.

VII. Претензия и правила ее составления.

Порядок вручения.

Строгой формы данный документ не имеет, однако при его составлении необходимо руководствоваться следующими правилами:

- Шапка претензии должна содержать максимально полную информацию о лице, ее составившем (обязательно контактные телефоны потребителя) и о том, кому эта претензия предназначена.

- В тексте необходимо максимально подробно (но без лишней «воды») описать суть возникшего конфликта с указанием даты приобретения товара (оказания услуги, выполнения работы), обнаруженных дефектов (недостатков) и тех способов, с помощью которых Вы пытались отстоять свои потребительские права.

- После этого должны быть указаны Ваши требования и те действия, которые Вы предпримете в случае их невыполнения (например, Вы требуете возврата денежных средств и в случае невыполнения ваших требований будете вынуждены обратиться с исковым заявлением в суд).

- В завершении претензии необходимо перечислить те документы или их копии, которые Вы к ней прилагаете (чеки, гарантийные талоны и др.). Ставится дата и Ваша подпись.

- Претензия составляется в двух экземплярах. Один экземпляр передается продавцу (исполнителю) под подпись лица, принявшего документ (с указанием фамилии и должности), с отметкой о вручении на втором экземпляре, который остается у потребителя.

- Если это сделать невозможно, один экземпляр претензии направляется в адрес продавца (исполнителя) заказным письмом (с уведомлением о вручении и описью о вложении) с сохранением почтовой квитанции.

- Если от принятия и подписи продавец (исполнитель) отказался, то претензия может быть вручена при свидетеле с обязательным добавлением

к тексту претензии – «Претензия оставлена у продавца в присутствии свидетеля Ф.И.О., от принятия и подписи продавец (исполнитель) отказался».

Внимание: *Правильно составленная претензия является не только убедительным доводом для продавцов (исполнителей), но и важным элементом доказательной базы для суда. Нередко после ознакомления с грамотно составленной претензией, дело об удовлетворении требований потребителя решается в его пользу.*

ГРАМОТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ

- **Всегда честен с собой и окружающими и соблюдает законы;**
- **Разумно распоряжается имеющимися средствами;**
- **Всегда читает инструкцию и следует ей;**
- **Сохраняет товарные, кассовые чеки; гарантийные талоны и квитанции;**
- **Предъявляет только обоснованные претензии**

VIII. Список используемых источников

1. Гражданский кодекс Российской Федерации
2. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
(с изм.)
3. Постановление Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012г. № 17
«О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»
4. Перечень технически сложных товаров (утвержден Постановлением
Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2011г. № 924, ред.
от 17.09.2016г.)
5. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации
(утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 года
№ 1025 - текст по состоянию на 22.05.2018 г.).
6. Правила продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением
Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. N 55 (с изм.)
7. ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия,
термины и определения»