

Претензия химчистке за испорченную вещь образец



Как, не имея юридических знаний, защитить свои права, если химчистка вернула вещь испорченной или вообще ее не вернула? Обратимся к законодательству, чтобы рассмотреть каким образом государство гарантирует защиту ваших прав во взаимоотношениях с поставщиками бытовых услуг.

Выдержки из Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правила бытового обслуживания населения в РФ предоставляются химчисткой по первому требованию потребителя.

Если после вежливых разговоров химчистка не идет вам на встречу, у вас есть все основания написать претензию, которую химчистка обязана удовлетворить не позднее десяти дней (ст.22 Закона «О защите прав потребителей»).

Как составить претензионное письмо к химчистке за порчу сданной вещи?

Претензию составляйте в письменном виде (все реквизиты имеются у вас в квитанции), желательно в двух экземплярах, для того чтобы у вас было подтверждение получения претензии химчисткой – это подпись, ФИО, должность лица получившего претензию и дата на вашем экземпляре.

В претензии укажите следующее:

1. ваши данные;
2. дата сдачи вещи в химчистку и состояние вещи до того, как вы ее сдали, наличие ярлыков, рекомендующих химчистку;
3. укажите, что при сдаче вещи в химчистку приемщица

удостоверилась в целостности и сохранности вещи, не выполнила проверочных мероприятий и не предупредила, что вещь может быть испорчена в результате химчистки;

4. описание порчи вещи химчисткой;
5. суть вашего требования (безвозмездно устранить убытки, уменьшить цену, заново почистить изделие, компенсировать расходы или расторгнуть договор, и полностью возместить убытки);
6. далее, необходимо приложить копии документов: квитанции, заключение экспертизы, и, желательно, подтверждение стоимости испорченной вещи.

Стоимость испорченной вещи могут подтвердить:

1. Чек (если он у вас сохранился);
2. Официальное-письменное подтверждение от продавца, где была приобретена вещь;
3. Документ от фирмы-производителя;
4. Выписка из вашего банковского счета (если вещь фирменная и была оплачена банковской картой);
5. Акт экспертов из бюро экспертизы о стоимости вещи на рынке.

Представим, что химчистка не принимает претензию, тогда вам необходимо отправить ее по почте с уведомлением. Впоследствии вам понадобятся подтверждение почтового отправления, поэтому сохраните документы.

Законодательством РФ предусмотрено правовое поле деятельности организаций, оказывающих услуги населению. Согласно ст.35 Закона РФ «О защите прав потребителей», если вашу вещь испортили или потеряли, химчистка обязана в трехдневный срок заменить ее или компенсировать клиенту двукратную стоимость испорченной вещи, а также расходы потребителя на химчистку, почтовые расходы, экспертизу и т.д.

Ознакомьтесь с содержанием квитанции, которую вам выдали в химчистке. Помимо обязательных реквизитов, описания сдаваемой

вещи, стоимости работ/услуг, даты приема и срока исполнения на квитанции присутствует текст, написанный мелким шрифтом о том, что химическая чистка может привести к дефектам, включая, потерю товарного вида, что является неправомерным, поскольку заведомо переводит ответственность и риск на потребителя и нарушает его права.

Помимо направления претензии исполнителю, потребитель для защиты своих прав может обратиться в местные органы Роспотребнадзора.

К административной ответственности могут быть привлечены и руководство химчистки, и сама химчистка как юридическое лицо.

Бывает, что работники химчистки отрицают, что порча имущества произошла по их вине, и не возмещают убытки. В таком случае, необходимо будет обратиться в экспертное бюро для проведения товароведческой экспертизы, чтобы показать причинно-следственную связь от действий химчистки и порчи изделия. Не теряйте квитанцию экспертного бюро, чтобы впоследствии взыскать расходы на экспертизу с химчистки. Как только получите заключение экспертизы, что порча произошла по вине химчистки – составляйте и направляйте претензию химчистке.

Обратите внимание, если в результате экспертизы станет ясно, что порча изделия возникла из-за скрытых недостатков изделия, то претензию нужно будет направлять в адрес продавца или изготовителя изделия.