**Бытовые услуги химической чистки**

1. **Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере оказания бытовых услуг химической чистки**

Деятельность хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги химической чистки регулируется следующими основными нормативно-правовыми актами:

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть II) от 26.01.1996г. (гл. 39 Возмездное оказание услуг);

Закон Российской Федерации от 07.02.1993 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей);

Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа»;

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (далее – Правила бытового обслуживания населения);

Постановление Правительства РФ от 06.05.2008 № 359 «О порядке осуществления денежных расчетов и (или) расчетов с применением платежных карт без применения контрольно-кассовой техники»;

ГОСТ Р 50646-2012 «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения»;

ГОСТ Р 51108-2016 «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия»; введен в действие с 01.06.2017 взамен ГОСТ Р 51108-97;

ГОСТ Р 57140-2016 «Технологическая экспертиза изделий, обработанных на предприятиях химической чистки и в прачечных. Общие требования»; введен в действие с 01.06.2017;

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 27.04.2009 N 26 «Об утверждении СанПиН 2.2.2506-09 «Гигиенические требования к организациям химической чистки изделий. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы»;

«Руководство для работников приемных пунктов предприятий химической чистки и крашения», утв. Минбытом РСФСР 20.06.1990.

**II. Основные термины и определения**

Термины и определения, относящиеся к оказанию услуг химической чистки закреплены в ГОСТ Р 50646-2012 «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения».

***Химическая чистка*** – это комплекс физико-химических и механических процессов и операций, обеспечивающих удаление загрязнений с изделий в среде различных растворителей.

***Аквачистка*** - разновидность химической чистки, которая представляет собой обработку изделий в водных растворах специальных моющих и отделочных средств.

***Биочистка*** - разновидность химической чистки, которая представляет собой ручную чистку изделий в водных растворах с использованием комплекса специальных натуральных препаратов растительного происхождения.

***Услуги химической чистки*** - результат непосредственного взаимодействия исполнителя услуг химической чистки и потребителя услуг, а также собственной деятельности исполнителя по удалению загрязнений с изделий в среде различных растворителей.

***Результат оказания услуг химической чистки*** - изделия, прошедшие обработку в предприятиях химической чистки.

***Процесс химической чистки*** - одновременная обработка нескольких изделий - партии (например, обработка изделий в машине химической чистки).

***Операция химической чистки*** - поштучная обработка изделий (например, выведение пятен).

***Фурнитура*** - вспомогательные изделия или материалы, которые служат для украшения, застегивания, запирания, прикрепления, упрочнения и удобства эксплуатации изделий кожевенно-галантерейного, текстильно-галантерейного, швейного и обувного производства.

Фурнитура может быть съемной, например, пуговицы, и несъемной, например, хольнитены, крючки, застежки-молнии, пряжки и др.

***Сортировка изделий*** - разделение изделий по способу обработки, ассортименту, цвету, степени загрязнения и срокам исполнения.

***Выведение пятен*** - удаление пятен с изделий под воздействием химических препаратов на пятнообразующие вещества.

***Зачистка изделий* -** обработка загрязненных участков изделий специальными химическими реагентами перед обработкой в органических растворителях и водных растворах.

***Ресорбция*** - вторичное оседание загрязнений на поверхность изделия в процессе химической чистки.

***Пропитка (аппретирование)*** - обработка изделий специальными составами для придания определенных свойств.

***Влажно-тепловая обработка*** - обработка изделий под воздействием тепла, влаги и давления.

***Отделка изделий из кожи и меха*** - обработка растворами красителей, жирующих, гидрофобных, пленкообразующих, и других отделочных препаратов для улучшения цвета и свойств изделий.

***Устойчивость окраски* -** способность текстильных материалов, а также материалов из кожи и меха сохранять окраску под воздействием различных факторов.

***Фотометрирование*** - процесс измерения коэффициента отражения света от поверхности образца ткани.

***Перо-пуховые изделия*** - швейные, не выстеганные сквозными стежками изделия, не относящиеся к одежде, состоящие из двух слоев ткани и утепляющей прокладки между ними из пуха и пера.

***Технологическая экспертиза изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных*** - экспериментальное исследование изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных, в целях установления соответствия оказанных услуг требованиям нормативных и технологических документов, по определенной процедуре и с анализом полученных данных об объекте экспертизы.

**III. Обязательная информация для потребителей**

При оказании услуг химической чистки исполнитель обязан до заключения договора предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о себе (исполнителе услуг) и оказываемых услугах (ст.ст. 8-10 Закона о защите прав потребителей).

Перечень и способы доведения информации до потребителя установлены Правилами бытового обслуживания населения.

***Информация об исполнителе:***

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

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

***Информация о выполняемых работах:***

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о выполняемой работе, обеспечивающую возможность правильного выбора.

В соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей и п. 3 Правил бытового обслуживания населения информация в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг и форм их предоставления;

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги;

- сроки оказания услуг;

- гарантийные сроки, если они установлены;

- цены на оказываемые услуги, а также на используемые при этом материалы и сведения о порядке и форме оплаты.

Исполнитель обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданной для химической чистки вещи (ст. 35 Закона о защите прав потребителей).

Исполнитель обязан предоставить для ознакомления потребителю в удобном для обозрения месте:

- правила бытового обслуживания населения;

- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг;

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

***Ответственность Исполнителя за непредоставление информации:***

В соответствии с законодательством Российской Федерации исполнитель несет ответственность за нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, об исполнителе (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

При отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации, например, отсутствие вывески или отсутствие необходимой информации на вывеске является нарушением ответственность наступает по ч.1 ст.14.5 КоАП РФ.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об оказываемых услугах, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договора заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за работу суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услугах (работах) также несет ответственность, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей за недостатки услуги, возникшие после ее оказания вследствие отсутствия у него такой информации. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации об услуге (работе) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст. 14 Закона о защите прав потребителей.

**IV. Основные требования, предъявляемые к оформлению договоров на оказание услуг химической чистки изделия**

При оказании услуг химической чистки заключается договор возмездного оказания бытовых услуг, который должен соответствовать требованиям ст. ст. 779-783 части II Гражданского кодекса РФ, главы III Закона о защите прав потребителей, п. 4 Правил бытового обслуживания населения и другим требованиям действующего законодательства РФ.

Договор об оказании услуги оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации), а также наименование, адрес, телефон приемного пункта;

- наименование услуг, их стоимость в отдельности и общая стоимость заказа;

- точное наименование, цвет и волокнистый состав изделия;

- комплектность;

- фурнитура;

- имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистки;

- цена изделия, предоставленного для химической чистки;

- отметка об оплате потребителем полной стоимости услуг либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

- даты приема и исполнения заказа;

- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

- дополнительные услуги, оказываемые только с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие);

- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора (квитанции, иного документа) выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуги, исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

Необходимо учитывать, что в соответствии со ст. 16 Закона о защите прав потребителей условия договора ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законом и иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Исполнитель несет ответственность за включение в договор условий ущемляющих установленные законом права потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ). Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме (абз. 2 п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

***Порядок оплаты услуг по договору:***

По общему правилу потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в порядке и сроки, которые установлены договором с потребителем. Цена услуг определяется соглашением сторон.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие). Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Оплата оказанных услуг производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ (ст. 37 Закона о защите прав потребителей). Наличные расчеты с потребителями за оказанные услуги осуществляются с применением контрольно-кассовых машин или с использованием бланков строгой отчетности.

Организации и индивидуальные предприниматели, выполняющие работы, оказывающие услуги населению, вправе не применять контрольно-кассовую технику при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности в порядке, установленном Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа» до 1 июля 2018 года.

Обязательства потребителя перед исполнителем по оплате услуг считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств исполнителю, либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

**V. Требования к оказанию услуг химической чистки**

***Правила оказания бытовых услуг выделяют несколько особенностей при оказании услуг*** (п. 18 Правил):

- исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем;

- при необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали;

- при получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

***Общие технические требования к процессу химической чистки и к изделиям, прошедших химическую чистку*** (Ра*з*делы 4, 5 ГОСТ Р 51108-2016):

1. Объектами химической чистки являются изделия всесезонного ассортимента: одежда из натуральных, искусственных и синтетических материалов и деталей к ним, в том числе изделие с различными синтетическими наполнителями или натурального пуха и пера, обувь, головные уборы, галантерейные изделия, мягкие игрушки, перо-пуховые изделия, тюль, гардины, чехлы, обивка мебели и салонов автомобилей, ковры и ковровые изделия, спецодежда; сумки из различных синтетических и натуральных материалов, а также другие изделия, прошедшие процесс химической чистки, аквачистки или биочистки.

2. Химическая чистка изделий должна быть проведена в соответствии с технологическими документами, утвержденными в установленном порядке.

3. Порядок химической чистки изделий включает в себя следующие процессы и операции:

- прием изделий, осуществляется в соответствии с Правилами бытового обслуживания населения в РФ и Руководством для работников приемных пунктов предприятий химической чистки и крашения, утв. Минбытом РСФСР 20.06.1990;

- сортировка изделий и комплектование партий изделий;

- удаление специфических загрязнений (выведение пятен);

- зачистку изделий;

- обработку изделий в среде органических растворителей или водных растворов;

- отделку изделий;

- влажно-тепловую обработку;

- проверку изделий, прошедших химическую чистку на соответствие требованиям, приведенным в разделе 5 ГОСТ Р 51108-2016;

- упаковку изделий.

4. Прием изделий

4.1. Прием изделий от заказчика на предприятии химической чистки осуществляется по договору (квитанции) после его осмотра и установления состояния.

При определении процента износа следует руководствоваться следующими основными признаками (Приложение № 5 Руководства для работников приемных пунктов предприятий химической чистки и крашения):

*износ 10 %* - устанавливается для изделий, не бывших в употреблении, не имеющих фабричных дефектов и нарушений в отделке, изделия могут иметь незначительное запыление вследствие хранения;

*износ 30%* - устанавливается для мало ношенных изделий, с незначительными загрязнениями, не выцветших, не подвергавшихся перекрашиванию и стирке, не имеющих повреждений волокон и окраски, а также для неношеных изделий с незначительным моральным износом;

*износ 50%* - устанавливается для ношеных изделий, слабо выгоревших, потертых, имеющих незначительные дефекты, для неношеных изделий со значительным моральным износом, для пряжи, стиранной, полученной путем роспуска вязаных изделий, но не потерявшей прочности;

*износ 75%* - устанавливается для сильно ношенных, но пригодных к эксплуатации, сильно загрязненных, выцветших, вытертых, перелицованных, поврежденных молью, с порывами и штопками, испорченных домашней чисткой или стиркой, а также для неношеных изделий, имеющих крупный трудноудалимый дефект, кроме того, для изделий из искусственной кожи, имеющих незначительные нарушения полимерного покрытия, из натуральной кожи с нарушениями лицевого покрытия, из натурального меха с пожелтевшим, потертым, свалянным волосяным покровом, с повреждениями кожевой ткани.

4.2. Если символы по уходу на изделии отсутствуют, являются неполными, противоречивыми или запрещают обработку, а также при отсутствии на маркировке информации на русском языке о виде используемого при изготовлении материала, прием изделий в химическую чистку проводят на договорной основе исполнителя услуги с потребителем, о чем делают запись в договоре (квитанции).

4.3. Перед оформлением договора (квитанции) на оказание услуг химической чистки исполнитель услуги должен внимательно осмотреть фурнитуру в соответствии с требованиями на объекте химической чистки в соответствии с требованиями Руководством для работников приемных пунктов предприятий химической чистки и крашения. При необходимости и по согласованию с потребителем съемную фурнитуру удаляют с последующим восстановлением на прежние места после химической чистки за дополнительную плату.

4.4. При наличии на изделии несъемной фурнитуры или в случае несогласия потребителя на удаление съемной фурнитуры исполнитель услуги должен принять изделие на договорной основе и предупредить потребителя о возможности повреждения изделия в процессе химической чистки с отметкой об этом в договоре (квитанции).

5. Способ обработки изделий исполнитель услуги устанавливает в соответствии с символами по уходу согласно ГОСТ 16958, ГОСТ 19878, ГОСТ 31293, а при их отсутствии – согласно ГОСТ 25652 в зависимости от вида указанного на маркировке материала.

6. Порядок обработки изделий на предприятиях химической чистки определен в п.п. 4.6. - 4.12 ГОСТ Р 51108-2016.

7. По уровню обслуживания услуги химической чистки подразделяют на три категории: высшей категории, первой и второй категорий.

8. Перечень требований к услугам, оказываемым организациями (предприятиями) химической чистки в зависимости от уровня обслуживания, приведен в приложении А ГОСТ Р 51108-2016.

9. Требования, предъявляемые к изделиям, прошедших химическую чистку закреплены в разделе 5. ГОСТ Р 51108-2016.

10. После химической чистки допускается наличие следующих дефектов:

- выявленные при приеме изделия в химчистку;

- проявившиеся скрытые дефекты, возникшие вследствие нарушения технологии изготовления изделия, в том числе при использовании клеевого метода крепления деталей при пошиве изделия, в результате естественного эксплуатационного износа и неправильного ухода за изделием в процессе эксплуатации;

- застарелые, не поддающиеся выведению пятна, в том числе от краски, плесени, клея, чернил, паст для шариковых и гелевых ручек, маркеров и масел, лекарственных и косметических препаратов, от выведения загрязнений в домашних условиях, на изделиях из различных текстильных материалов, на изделиях из натуральной и искусственной кожи или меха;

- изменение оттенка цвета и разнооттеночность в местах наибольшего износа изделий;

- частичное выпадение ворса с поверхности изделий из искусственного бархата и велюра;

- вытравки на изделиях от дорожной грязи;

- белесые полосы и вытертость в местах наибольшего износа (обшлага и сгибы рукавов, боковые швы, ворот, карманы, нижняя часть изделия) на изделиях из всех видов материалов;

- желтизна и изменение цвета, образовавшиеся от длительного воздействия пота, химических веществ, атмосферных условий, а на светлых меховых изделиях, кроме того, от естественного старения волосяного покрова, проявившиеся после химической чистки;

- запалы, пожелтения и белесые участки, возникшие при неправильном глажении в домашних условиях, при производстве изделия и проявившиеся после химической чистки;

- нарушения целостности изделий из различных материалов, спуск петель на трикотажных изделиях в результате продолжительной носки или в местах повреждения личинками моли или пеплом сигарет, проявившиеся после химической чистки;

- заломы и расслаивания на изделиях из дублированных текстильных материалов, образовавшиеся при длительной эксплуатации или нарушения технологии дублирования при изготовлении изделий;

- затеки, деформация ткани, заломы, свойлачивание, вытравки и закрасы, образовавшиеся при обработке изделий водными растворами в домашних условиях.

11. При выдаче потребителю изделия должны быть упакованы.

***Требования безопасности, охраны окружающей среды*** (разделы 6, 7 ГОСТ Р 51108-2016):

В соответствии со ст. 7 Закона о защите прав потребителей потребитель имеет право на то, чтобы оказываемая услуга при обычных условиях ее получения была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

При оказании услуг, также должно быть обеспечено соблюдение санитарно-гигиенических, противопожарных требований, требований охраны окружающей среды, установленных действующим законодательством.

Не допускаются химическая чистка в среде органических растворителей и обработка специальными химическими препаратами одежды для детей раннего ясельного возраста и для мягких игрушек.

Химические препараты и растворители, используемые при химической чистке, должны соответствовать требованиям нормативных документов, иметь инструкцию по применению и документы, подтверждающие их безопасность, оформленные в установленном законодательством порядке.

***Требования к персоналу*** (раздел 8 ГОСТ Р 51108-2016):

Персонал предприятий (исполнителей), оказывающий услуги химической чистки, должен иметь профессиональное образование и/или профессиональную подготовку (переподготовку), опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и/или пройти профессиональную подготовку, в том числе на рабочем месте.

Профессиональный уровень персонала должен быть подтвержден соответствующими документами об обучении и присвоении квалификации.

Руководство предприятия (организации) химической чистки должно разрабатывать систему мероприятий по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала с учетом его теоретической подготовки, практических навыков и умений.

Персонал предприятия химической чистки должен знать и соблюдать должностные инструкции и установленные правила внутреннего трудового распорядка.

Должностные инструкции персонала разрабатывает руководство предприятия, исходя из требований действующего законодательства Российской Федерации с учетом особенностей функционирования конкретного предприятия. Должностные инструкции должны содержать квалификационные требования к персоналу, функциональные обязанности и права работников.

Персонал предприятия должен проходить предварительные и периодические медицинские осмотры, обязательные инструктажи по охране труда и технике безопасности.

Аналогичные правила закреплены в СанПиН 2.2.2506-09 «Гигиенические требования к организациям химической чистки изделий. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы». В соответствии с п. 7.6 СанПиН, персонал химчисток, занятый на работах с вредными или опасными факторами производственной среды, должен проходить обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

***Контроль изделий***

На всех этапах процесса химической чистки изделий следует осуществлять контроль изделий.

Методы контроля и порядок проверки изделий установлены разделом 9 ГОСТ Р 51108-2016.

***Транспортирование и хранение изделий***

Изделия после химической чистки хранят в специально оборудованном сухом помещении. Изделия швейные, в том числе изделия из кожи и меха, должны храниться на переносных вешалках, ковровые и перо-пуховые изделия, мягкие игрушки - на стеллажах.

Совместное хранение изделий после химической чистки и изделий, не прошедших химическую чистку, не допускается.

Транспортирование изделий, прошедших химическую чистку, осуществляют транспортом, специально оборудованным для перевозки таких изделий.

Упаковка изделий перед их транспортированием в приемные пункты должна обеспечивать сохранность их внешнего вида после химчистки.

***Технологическая экспертиза объектов химической чистки***

Технологическую экспертизу объектов химической чистки, а именно - изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки, осуществляют в соответствии с ГОСТ Р 57140-2016 Технологическая экспертиза изделий, обработанных на предприятиях химической чистки и в прачечных. Общие требования.

**VI. Права потребителей при нарушении исполнителем сроков оказания услуг**

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы в срок, установленный договором.

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет оказана в срок, потребитель по своему выбору вправе (п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей, п. 26 Правил бытового обслуживания населения):

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

- расторгнуть договор об оказании услуги;

- потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги;

- потребовать выплаты неустойки в размере 3 % цены оказания услуги за каждый день просрочки. При этом сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида услуги или общую цену заказа, если цена оказания отдельного вида услуги не определена договором.

Указанные требования не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуг произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

**VII. Права потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги**

***Недостаток услуги*** - несоответствие услуги предусмотренным законом обязательным требованиям или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям) или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

***Существенный недостаток 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.

В соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены услуги;

- повторного оказания услуг;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуги не были устранены исполнителем или если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

***Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей*** (ст. 31 Закона о защите прав потребителей):

Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Недостатки услуги должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок указывается в договоре или ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. В случае нарушения сроков устранения недостатков, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п.1 и 4 ст. 29 Закона о защите прав потребителей.

Требования потребителя о повторном оказании услуги подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного оказания услуги, а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен.

За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3 % от цены оказанной услуги, а если цена услуги договором не определена, то от общей цены заказа. Сумма взысканной неустойки не может превышать цену отдельного вида услуги или общей цены заказа.

**VIII. Основные нарушения в сфере защиты прав потребителей при оказании услуг химической чистки**

1. Оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг - Правил бытового обслуживания населения в РФ (ст. 14.4 КоАП РФ).

2. Оказание услуг при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации (ч.1 ст.14.5 КоАП РФ).

3. Обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ).

4. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

5. Включение в договор (квитанцию) условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

6. Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ).

Полномочиями по привлечению к административной ответственности по указанным статьям КоАП РФ наделены должностные лица Роспотребнадзора.