

REKOMENDACIJOS (ATMINTINĖ)

CHEMINIO VALYMO IR SKALBIMO PASLAUGOS. KĄ VERTA ŽINOTI VERSLININKAMS IR VARTOTOJAMS?

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) gauna nemažai vartotojų prašymų, kuriuose reiškiami nusiskundimai dėl cheminio valymo ir skalbimo paslaugų teikimo. Dažniausiai pasitaikantys vartotojų nusiskundimų ir ginčų, nagrinėjamų Tarnyboje, atvejai – vartotojų nusiskundimai dėl:

- žalos, atsiradusios paslaugų teikimo metu, pvz., valyti paliktų daiktų sugadinimo, naujų defektų, nebuvousių iki paslaugų suteikimo, atsiradimo (audinio struktūros ar spalvos pakitimų ir pan.) ir kt.;
- nepašalintų dėmių ar kitų nešvarumų, dėl kurių buvo kreiptasi į paslaugų teikėjus;
- paslaugų teikėjų nepateikiamos ar pateikiamos neišsamios informacijos apie cheminio valymo paslaugos teikimo sąlygas, ribotas technologines galimybes suteikti tinkamą paslaugą (atsižvelgiant į egzistuojančią įvairios paskirties ir pagal naujas technologijas sukurtų tekstilės gaminių gausą ir pan.), galimas paslaugos teikimo pasekmės (rezultatus po jos) ir kt.;
- paslaugai atlikti paliktų daiktų dingimo ir kt.

Įvertinę dažniausiai pasireiškiančių vartotojų nusiskundimų pobūdį bei siekdami ateityje mažinti kylančių ginčų šioje srityje skaičių ir skatinti verslo subjektus savo veiklą organizuoti taip, kad ji labiau atitiktų teisės aktų keliamus reikalavimus ir vartotojų lūkesčius, o vartotojus savo ruožtu būti atidesniais ir rūpestingesniais renkantis atitinkamas paslaugas, atkreipiame dėmesį į paslaugų teikimo teisinį reglamentavimą bei teikiame praktines rekomendacijas tiek verslininkams, tiek vartotojams.

TEISINIS REGLAMENTAVIMAS

Cheminio valymo ir skalbimo paslaugų (toliau – cheminio valymo paslaugos) teikimą reglamentuoja ir vartotojų teises bei paslaugų teikėjų pareigas minėtoje srityje įtvirtinantys pagrindiniai bendrieji teisės aktai yra: Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas), Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas (toliau – Produktų saugos įstatymas), Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (toliau – Civilinis kodeksas) ir kt.

Specialūs cheminio valymo paslaugų teikimo reikalavimai nurodyti **Cheminio valymo ir skalbimo paslaugų teikimo taisyklėse**, patvirtintose Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2008 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. D1-287 (toliau – Taisyklės).

Vartotojų teisių apsaugos įstatymas apibrėžia vartotojų teises, vartotojų apsaugos sritis, nustato vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą, vartotojų teisių apsaugos institucijų kompetenciją, reglamentuoja vartotojų švietimą, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų gynimo ne teisme tvarką ir atsakomybę už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnyje įtvirtintos esminės vartotojų teises, kurių neturi pažeisti paslaugų teikėjai:

- savo nuožiūra įsigyti ir naudoti paslaugas (pasirinkti paslaugų teikėją);
- įsigyti saugias, tinkamos kokybės paslaugas;
- gauti teisingą ir visapusišką informaciją valstybine kalba apie teikiamas paslaugas;
- gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką;
- į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą;
- kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą ir kt.

Produktų saugos įstatyme reglamentuoti su saugių produktų (gaminių ir paslaugų) pateikimu į Lietuvos Respublikos rinką susiję klausimai, tarp jų – nustatytos paslaugų teikėjų pareigos bei atsakomybė už nesaugių paslaugų pateikimą į Lietuvos Respublikos rinką.

Atsižvelgiant į tai, kad vartotojui kreipiantis į paslaugų teikėją dėl cheminio valymo paslaugų teikimo, tarp šalių (vartotojo ir paslaugų teikėjo) susiklosto sutartiniai teisiniai santykiai., pagrindinis bendrasis teisės aktas, reglamentuojantis tarp paslaugų teikėjo bei vartotojo sudarytos sutarties vykdymo principus, sutarties šalių tarpusavio teises ir pareigas ir kt., yra **Civilinis kodeksas**

Remiantis Civiliniu kodeksu, tarp vartotojo ir verslininko, teikiančio cheminio valymo paslaugas, sudaroma sutartis kvalifikuojama atlygintinų paslaugų teikimo sutartimi, kurios samprata įtvirtinta minėto teisės akto 6.716 straipsnyje: „Paslaugų sutartimi viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti“. Atsižvelgiant į tai, paslaugų teikėjai, teikdami cheminio valymo paslaugas, turi, be kita ko, vadovautis atlygintinų paslaugų teikimo sutartis reglamentuojančiomis normomis (Civilinio kodekso 6.716–6.724 straipsniai).

INFORMACIJOS SUTEIKIMAS VARTOTOJUI

Civilinio kodekso 6.228⁶ straipsnis įtvirtina bendruosius vartotojų teisės į informaciją reikalavimus ir numato verslo subjekto pareigą prieš sudarant sutartį su vartotoju aiškiai ir suprantamai suteikti jam būtiną, teisingą, išsamią ir neklaidinančią informaciją. Pažymėtina, kad informacija vartotojui turi būti suteikta valstybine kalba. **Pareigą suteikti informaciją vartotojui (paslaugų užsakovui) taip pat reglamentuoja Civilinio kodekso 6.719 straipsnis.** Prieš sudarant paslaugų sutartį, paslaugų teikėjas privalo suteikti klientui išsamią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis, bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. Su informacija turi būti sudarytos sąlygos viešai susipažinti paslaugų teikėjo buveinėje ar kitoje kiekvienam galimam klientui laisvai prieinamoje vietoje.

Pažymėtina, kad specialiuosius cheminio valymo paslaugų reikalavimus, susijusius su vartotojų informavimu, reglamentuoja ir aukščiau minėtų Taisyklių 9, 10, 15 ir 16 punktai.

Informacija, kurią būtina suteikti vartotojui.

Taisyklių 9, 10 punktuose įtvirtinta nuostata, jog „Prieš sudarant sutartį paslaugų teikėjas privalo suteikti teisingą, išsamią, nedviprasmišką, susijusią su paslaugų prigimtimi, galimomis paslaugos pasekmėmis bei kitą svarbią, galinčią turėti įtakos vartotojo apsisprendimui sudaryti sutartį informaciją. Informacija turi būti pateikta gerai matomoje ir prieinamoje vietoje“ iš esmės yra bendrojo pobūdžio reikalavimas, įpareigojantis paslaugų teikėją apskritai teikti informaciją ir užtikrinti jos prieinamumą vartotojui. Pavyzdžiui, visiems vartotojams teiktina bendrojo pobūdžio informacija yra:

- paslaugų teikėjo pavadinimas, buveinės adresas, duomenys, kurie leistų greitai su juo susisiekti ir bendrauti tiesiogiai, o prireikus ir elektroninėmis ryšio priemonėmis;
- paslaugų rūšys (pavadinimai);
- paslaugų kainos (įskaitant visus mokesčius);
- paslaugos teikėjo taikomos sutarčių sąlygos (jei tokių yra) ir kt.

Kaip numatyta Civilinio kodekso 6.719 straipsnio 2 dalyje, „Jeigu teikiamos paslaugos yra viešos arba jų teikimas yra paslaugų teikėjo verslas, su <...> informacija turi būti sudarytos sąlygos viešai susipažinti paslaugų teikėjo buveinėje ar kitoje kiekvienam galimam klientui laisvai prieinamoje vietoje“.

Atkreiptinas dėmesys, kad tuo atveju, kuomet sutartis dėl Cheminio valymo paslaugų teikimo sudaroma su konkrečiu vartotoju, pateikiančiu konkretų gaminį valymui, paslaugų sutarties formos reikalavimai įtvirtinti Taisyklių 15 punkte, o turinio – Taisyklių 16 punkte. Kaip nurodyta minėtuose Taisyklių punktuose, paslaugų teikimo sutartis (kvitas, užsakymo kvitas ir pan.) turi būti

sudaroma raštu, o sutarties sąlygos turi būti išreikštos aiškiai ir suprantamai. Taisyklių 16 punktas, įtvirtina sutarties turiniui keliamus reikalavimus, identifikuojamos sutarties šalys ir konkrečios individualios sutarties sąlygos, susijusios ir su paslaugų teikimo terminais, ir su paslaugų teikimo pasekmėmis, ir su gaminių, pateiktų valymui, specifiška bei rizikos pasiskirstymu šalims ir kt.

Esminis sutarties dėl šių paslaugų teikimo sudarymo su konkrečiu vartotoju principas ir reikalavimas – sutartyje kiek įmanoma aiškiau, konkrečiau ir suprantamiau vartotojui išdėstyti paslaugų teikimo sąlygas ir jas individualizuoti, t. y. sudarant sutartį su konkrečiu vartotoju įvertinti jo valymui pateiktą gaminį – medžiagą ir jos savybes, ženklavimo etiketes, esančius defektus ar jų galimo atsiradimo požymius, taip pat kitus skiriamuosius požymius bei visas šias aplinkybes aptarti su vartotoju, be kita ko, informuojant apie rizikas, susijusias su paslaugų teikimu, bei paaiškinant kaip atitinkamos rizikos susijusios su konkrečiu vartotojo valymui pateiktu gaminiu. Individualioje su vartotoju sudaromoje sutartyje, kuri, kaip minėta, gali būti įforminama užsakymo kvitu ar kitu dokumentu, be tokios informacijos, kaip paslaugų teikėjo ir vartotojo duomenys, turėtų būti nurodoma:

- konkretios paslaugos pavadinimas;
- paslaugos kaina (įskaitant visus mokesčius);
- duomenys apie vartotojo pateiktą gaminį (gaminio pavadinimas, žymėjimo numeris, gaminio skiriamieji požymiai, spalva, esami defektai ir pan.);
- gamintojo pateiktos informacijos (rekomendacijų) apie gaminio priežiūrą buvimas (nebuvimas);
- galimų paslaugos rizikų konkrečiam gaminiui įvertinimas, aptariant tai su vartotoju (pvz., gaminio išskirtinių apdailos, puošybos ar skirtingų pluoštų detalių galimi pakitimai (praradimai) dėl galimo (tikėtino) skirtingo cheminio valymo poveikio minėtoms gaminio dalims);
- paslaugos teikėjo taikomos paslaugos kokybės garantijos sąlygos;
- užsakymo atlikti paslaugą priėmimo data ir įvykdymo terminas;
- kitos sutarties sąlygos paslaugų teikėjo nuožiūra ir pan.

Pažymėtina, kad paslaugos teikėjas, priimdamas gaminį iš vartotojo cheminio valymo paslaugai atlikti, turėtų iš vartotojo gauti kuo išsamesnę informaciją apie pateikiamo gaminio dėmių ar kitų trūkumų galimą kilmę (pobūdį), apie tai pažymint sutartyje.

Atkreiptinas dėmesys, kad paslaugos teikėjas, kaip verslininkas profesionalas turėtų užtikrinti, kad vartotojai būtų informuojami apie būdingas ir įprastas natūralių pluoštų ar kitų medžiagų savybes, galinčias išryškėti po paslaugų, pvz., cheminio ar šlapio apdorojimo (apie natūralių pluoštų savybę keisti matavimus (susitraukti), vilnos pluošto savybę veltis ir susitraukti ir pan.).

Pažymėtina, kad paslaugų teikėjas, remiantis Taisyklių 16.6. punktu, turi teisę nustatyti gaminio, pateikto paslaugos atlikimui, vertę, įvertinęs jo nusidėvėjimą pagal rekomendacijas, numatytas Taisyklių priede. Tačiau pažymėtina, kad gaminio nusidėvėjimo įvertinimas iš esmės turėtų būti aptartas su vartotoju ir būti sutarties dalimi tokiu būdu užtikrinant tinkamą informacijos, susijusios su vartotojo užsakoma paslauga, suteikimą vartotojui.

Pareiga įrodyti, jog aukščiau nurodyta informacija yra suteikta vartotojui, tenka verslininkui (Civilinio kodekso 6.228⁶ straipsnio 4 dalis), o verslininkas, **neįvykęs arba netinkamai įvykęs pareigą suteikti informaciją vartotojui, turi atlyginti dėl to vartotojo patirtus nuostolius** (Civilinio kodekso 6.228⁶ straipsnio 5 dalis).

Informacija apie paslaugų teikėją.

Nors Tarnybos praktikoje ginčai dėl netinkamo informacijos suteikimo cheminio valymo paslaugų teikimo srityje paprastai susiję su informacija apie paslaugų teikimo sąlygas, galimas rizikas ir pasekmes, kartais pasitaiko atvejų, liečiančių informaciją apie paslaugų teikėją.

Nors daugeliu atvejų vartotojai turi esminius duomenis, leidžiančius identifikuoti paslaugų teikėją ir su juo susisiekti, atkreiptinas dėmesys į atvejus, kuomet paslaugų teikėjas, siekdamas įvykdyti sutartį, paslaugai atlikti pasitelkia kitą verslo subjektą, kuris faktiškai atlieka konkrečią

pasauga, pvz., viena įmonė priima paslaugų užsakymus, juo įformina ir paima pinigus bei valymui perduodamą daiktą iš vartotojo, t. y. veikia kaip valymui perduodamų gaminių priėmimo punktas, kita įmonė – faktiškai teikia paslaugas, nors tiesiogiai jokio kontakto su vartotoju neturi.

Minėtais atvejais kilus ginčui su vartotoju dėl atliktos paslaugos kokybiškumo ar pan. paslaugų teikėjai, priėmę vartotojo pateiktą gaminį ir ginčijantys savo atsakomybę dėl atliktų paslaugų trūkumų, motyvuojant, kad paslaugą atliko ne jie, turėtų atkreipti dėmesį, kad **nors teisės aktai pagrindiniam paslaugų teikėjui iš esmės nedraudžia sutarčiai įvykdyti pasitelkti kitus asmenis, tačiau atsakomybė už šių asmenų netinkamus veiksmus numatyta būtent vartotojo užsakymą priėmusiam paslaugų teikėjui.**

Taigi, paslaugų teikėjams rekomenduotina atidžiai rinktis verslo partnerius, kurie pasitelkiami su vartotoju sudarytai sutarčiai įvykdyti, kadangi atsakomybė už jų veiksmus tenka būtent paslaugų teikėjui, tiesiogiai sudariusiam sutartį su vartotoju (nebent vartotojas prieš sudarydamas sutartį yra aiškiai informuojamas apie kitą už sutarties tinkamą įvykdymą atsakingą asmenį ir yra objektyvūs, tokios informacijos suteikimą patvirtinantys įrodymai). Savo ruožtu vartotojai turėtų plačiau pasidomėti paslaugų teikimo ypatumais, be kita ko, susijusiais su paslaugas teikiančiais asmenimis.

CHEMINIAM VALYMI PERDUOTŲ DAIKTŲ TRŪKUMŲ FIKSAVIMAS

Pažymėtina, kad nemažai Tarnyboje nagrinėjamų ginčų atvejų sudaro ginčai, kylantys dėl galimai po cheminio valymo paslaugos atlikimo atsiradusių trūkumų (defektų), kurių iki paslaugų suteikimo (vartotojui pridodant gaminį valymui) nebuvo. Minėtais atvejais sudėtinga ir neretai neįmanoma nustatyti kada ir kokiomis aplinkybėmis minėti trūkumai (defektai) atsirado ir kas dėl jų atsiradimo kaltas, todėl ypatingai svarbūs ir vieni iš objektyviausių įrodymų nagrinėjant ginčus tampa gaminio pridavimą (paslaugų užsakymą) fiksuojantys dokumentai. Atsižvelgiant į tai, ypatingai svarbu, kad gaminio priėmimo paslaugai atlikti metu būtų atlikta jo apžiūra, o gaminio pridavimo/priėmimo paslaugai atlikti dokumente būtų aiškiai užfiksuoti visi gaminio ypatumai, kurie yra matomi „plika“ akimi, pvz., esantys defektai, gaminio dėvėjimo požymiai ir kitos svarbios aplinkybės, galinčios turėti įtakos paslaugų teikimo rezultatui. Rekomenduotina valymui perduodamo gaminio apžiūrą paslaugų teikėjui atlikti itin atidžiai ir profesionaliai, be kita ko, užtikrinant vartotojo dalyvavimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad nors teisės aktuose nėra įtvirtinta specialių atlygintinų paslaugų teikimo sutartis reglamentuojančių nuostatų dėl rizikos, susijusios su paslaugai atlikti perduodamų daiktų trūkumų atsiradimu, pasiskirstymo sutarties šalims, pagal Civilinio kodekso 6.724 straipsnį, minėto pobūdžio paslaugoms taikytinos rangos teisinius santykius įtvirtinančios taisyklės, pvz., Civilinio kodekso 6.649 straipsnis. Minėtas straipsnis iš esmės ir įtvirtina rizikos paskirstymo sutarties šalims taisyklės, viena iš kurių, kad darbų rezultato ar tarpinio darbų etapo rezultato (šiuo atveju – paslaugų rezultato), iki užsakovas jį priima, atsitiktinio žuvimo ar sugedimo rizika tenka paslaugos teikėjui. Taigi, vartotojui gaminio, kuris buvo pridodas paslaugai atlikti, atsiėmimo metu pastebėjus naujus daikto trūkumus/defektus, t. y. tokius, kurie nebuvo užfiksuoti gaminio pridavimo metu (nenurodyti paslaugų užsakymą patvirtinančiame dokumente), rizika ir atsakomybė dėl šių defektų atsiradimo neretai gali tekti būtent paslaugų teikėjui pagal minėto Civilinio kodekso 6.649 straipsnio bei 6.657 straipsnio („Rangovas privalo imtis visų įmanomų priemonių užsakovo jam patikėto turto saugumui užtikrinti ir atsako už šio turto praradimą ar sužalojimą“) nuostatas.

GARANTIJA

Pažymėtina, kad paslaugų gavėjas (vartotojas), kuriam buvo suteikta netinkamos kokybės cheminio valymo paslauga gali pasinaudoti Civilinio kodekso 6.363 straipsnyje įtvirtintomis pirkėjo teisėmis ir savo pasirinkimu per minėto teisės akto 6.338 straipsnyje nurodytą terminą pareikšti paslaugų teikėjui atitinkamus reikalavimus (pašalinti paslaugos trūkumus, sumažinti kainą, grąžinti sumokėtus pinigus ir kt.). Išanalizavus Civilinio kodekso 6.338 straipsnio nuostatas, vertintina, jog

paslaugų teikėjas sutartyje iš esmės galėtų numatyti paslaugų garantijos terminą, o to nepadarius – vartotojas į paslaugų teikėją su pretenzijomis dėl paslaugų kokybės ir atitinkamais reikalavimais galėtų kreiptis per 2 metų laikotarpį, tačiau atkreiptinas dėmesys ir į minėto straipsnio 5 dalį, numatančią, kad „Kai sutartyje nustatytas trumpesnis nei dveji metai daikto kokybės garantijos terminas ir daikto trūkumai nustatyti pasibaigus šiam terminui, tačiau nepraėjus daugiau kaip dvejiems metams nuo daikto perdavimo dienos, pardavėjas atsako už daikto trūkumus, jeigu pirkėjas įrodo, kad trūkumas atsirado iki daikto perdavimo arba dėl iki daikto perdavimo atsiradusių priežasčių, už kurias atsako pardavėjas“.

VARTOTOJO TEISĖ GAUTI KOKYBIŠKĄ PASLAUGĄ

Vieni pagrindinių vartotojų nusiskundimų, dėl kurių kreipiamasi į Tarnybą, yra nusiskundimai dėl cheminio valymo paslaugų kokybės, todėl svarbu atkreipti dėmesį į teisės aktų keliamas pareigas verslo subjektams bei įtvirtintas vartotojų teises, susijusias su teikiamų paslaugų kokybe.

Pažymėtina, kad paslaugų gavėjas (vartotojas), kuriam buvo suteikta netinkamos kokybės cheminio valymo paslauga, gali pasinaudoti Civilinio kodekso 6.363 straipsnyje įtvirtintomis pirkėjo teisėmis ir savo pasirinkimu per minėto teisės akto 6.338 straipsnyje nurodytą terminą pareikšti paslaugų teikėjui atitinkamus reikalavimus (pašalinti paslaugos trūkumus, sumažinti kainą, gražinti sumokėtus pinigus ir kt.). Iš esmės analogiškos teisės įtvirtintos ir Taisyklių 17 punkte „vartotojas, kuriam suteikta netinkamos kokybės paslauga, savo pasirinkimu turi teisę reikalauti iš paslaugų teikėjo <...> pakeisti netinkamos kokybės paslaugą tinkamos kokybės paslauga; <...> atitinkamai sumažinti paslaugos kainą; <...> per protingą terminą neatlygintinai pašalinti suteiktos paslaugos trūkumus; <...> atlyginti suteiktos paslaugos trūkumų pašalinimo išlaidas, jeigu trūkumus vartotojas pašalina pats ar trečiųjų asmenų padedamas“. Be kita ko, vadovaujantis Taisyklių 18 punktu, vartotojas vietoj minėtų reikalavimų, gali vienašališkai nutraukti paslaugos teikimo sutartį ir pareikalauti gražinti už paslaugą sumokėtą kainą, o pagal Taisyklių 19 punktą, tu atveju, kai cheminio valymo paslaugų teikimo metu prarandamas ar sugadinamas gaminys, vartotojas turi teisę į tam tikrą kompensaciją, t. y. gaminio vertės atlyginimą, nebent vartotojas sutinka, kad paslaugų teikėjas gaminį pakeistu kitu lygiaverčiu.

GINČŲ SPRENDIMAS

Kaip minėta aukščiau, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas įtvirtina vartotojo teisę kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas, teismą ir kt. Pažymėtina, kad ginčus, kylančius tarp vartotojų ir cheminio valymo paslaugų teikėjų, ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja Tarnyba. Nors vartotojo kreipimasis į Tarnybą turi atitikti tam tikrus formalumus, pvz., turi būti įvykdytas reikalavimas pirmiausia kreiptis į skundžiamą paslaugų teikėją su rašytine pretenzija, **motyvuoto rašytinio atsakymo, kodėl netenkinami vartotojo reikalavimai, pateikimas vartotojui per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos** (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2 dalis), taip pat **informacijos vartotojui apie vartojimo apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą**, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą (Tarnybą), pateikimas.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad minėti reikalavimai, susiję su atsakymo pateikimu vartotojui ir jo informavimu apie ginčus nagrinėjančias institucijas, nėra vien paprasti formalumai. Pažymėtina, kad **minėtų reikalavimų nevykdymas ar netinkamas vykdymas paslaugų teikėjui gali sukelti atitinkamas teises pasekmes, kadangi Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalimi, už nurodytų reikalavimų nesilaikymą, paslaugų teikėjui gali skirti nuo 72 EUR iki 724 EUR baudą**. Taigi, siekiant išvengti galimų neigiamų pasekmių, visada rekomenduotina bendradarbiauti ir komunikuoti su vartotoju ir siekti taikaus ginčo sprendimo be trečiojo asmens (pvz., Tarnybos) įsikišimo, o nepavykus ginčo išspręsti taikiai – reikalinga

nepamiršti paslaugų teikėjui keliamos pareigos vartotoją raštiškai informuoti apie savo motyvus ir argumentus dėl ginčo situacijos ir nesutikimo su vartotojo reikalavimais.

Papildomai atkreiptinas dėmesys, kad dėl ginčų, kurie išnagrinėjami **Tarnyboje, priimti sprendimai**, kuriais tenkinami vartotojų reikalavimai, iš dalies tenkinami vartotojų reikalavimai arba vartotojų reikalavimai atmetami, **yra privalomojo pobūdžio ir įsigalioja, jei nei viena iš ginčo šalių per 30 dienų** nuo Tarybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo **nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme** ((Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 straipsnis).

KAS ŽINOTINA APIE TEKSTILĘ IR JOS SAVYBES

Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/121/EB „Dėl tekstilės pavadinimų“ suderino būtinus bendrus reikalavimus dėl tinkamo vidaus rinkoje tekstilės gaminių pluoštų sudėties ženklavimo bei žymėjimo, pateikiamo gaminių etiketėse. Šios direktyvos reikalavimai Europos Sąjungos valstybėse narėse įteisinti **Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 1007/2011 „Dėl tekstilės pavadinimų ir susijusio tekstilės gaminių pluoštų sudėties ženklavimo ir žymėjimo“** (toliau – Reglamentas). Pagrindinis reglamento reikalavimas – siekiant užtikrinti, kad visiems vartotojams Europos Sąjungoje būtų prieinama teisinga ir vienoda informacija, **pluoštų sudėties ženklavimas arba žymėjimas yra privalomas**. Reglamente nustatytos tekstilės gaminių ženklavimo ir žymėjimo sąlygos ir tekstilės pluoštų pavadinimų taisyklės. Minėtas reglamentas taikomas visiems gaminiams, kuriuose tekstilės pluoštai sudaro ne mažiau kaip 80 proc. masės.

Tekstilė ir jos pluoštai.

Kiekvienas vartotojas turėtų žinoti ir suprasti, kad tekstilė gali būti tiek iš natūralių pluoštų (augaliniai-celiulioziniai ir gyvūniniai-baltiminiai), tiek iš cheminių pluoštų ir jų mišinių. Visi pluoštai su jų natūraliąja ar chemine kilme yra nurodyti minėto reglamento priede.

Natūralūs pluoštai – medvilnė, linas, džiotas, kanapės ir kt., bei gyvūniniai – vilna, šilkverpių šilkas. Natūralūs pluoštai puikiai sugeria drėgmę, leidžia kūnui kvėpuoti todėl tinka drabužiams kurie tiesiogiai liečiasi su oda. Natūralūs pluoštai veikiami drėgmės (vandens) ir neapdoroti specialiomis priemonėmis gali trauktis. Natūralūs pluoštai gali būti balinami balinimo priemonėmis, bet tai mažina pluošto ilgąamžiškumą (ardo pluošto struktūrą).

Cheminiai–dirbtiniai pluoštai – gaunami iš natūralių žaliavų, pvz., medienos celiuliozės, sojų pupelių ar pieno baltymų, jas chemiškai modifikuojant, perdurbant. Dirbtiniai pluoštai yra labiau panašūs į natūralius, dėl to yra labiau higieniški pluoštai nei kiti cheminiai pluoštai. **Cheminiai pluoštai** yra sintetiniai cheminiu būdu iš naftos produktų (poliesterinis, poliamidinis, elastomerinis). Cheminių pluoštų savybės tarpusavyje yra panašios, nes jų visų žaliava yra naftos produktai. Šie pluoštai neturi higroskopinių savybių, neapdoroti elektrinasi ir pan. Vienas iš privalumų – gaminiai iš cheminių pluoštų nesiglamžo yra stiprūs (patvarūs), atsparūs trinčiams, nesugeria drėgmės, todėl greitai džiūsta. Cheminių pluoštų žema lydymosi temperatūra, todėl lyginti reikia neauštoje temperatūroje.

Norint pagerinti vartojamąsias tekstilės gaminių charakteristikas dažnai sujungiamos jų savybės maišant skirtingos kilmės pluoštus – natūralius ir cheminius. Naujomis technologijomis sukurta tekstilė, t. y. specialiai apdorota, įgauna naujas savybes. Galima suteikti natūraliems pluoštams įvairių šiaip jiems visai nebūdingų, bet vartotojui labai patrauklių savybių. Tokios savybės suteikiamos apdorojant tekstilę įvairiomis cheminių medžiagų (dažiklių, minkštiklių, emulgatorių, tirpiklių ir pan.) sintetinėmis dangomis suformuojant mikroplėvelę, įvedant mikrokapsules su funkcinėmis (gydomosiomis ar kvapiosiomis) medžiagomis, įterpiant metalizuotus siūlus, taip suteikiant tekstilei įvairiausias naujas savybes: drėgmės nesugieriamumą, suformuoja termoizoliacinį barjerą (palaikantys atitinkamą kūno temperatūrą), elektrostatinio krūvio nekaupimą, apsaugantis nuo elektromagnetinių spindulių, ugniai atsparumą, neglamžumą, purvo atstūmimą, antibakterinės, prisotintas vitaminu E, savybes ir pan.

Tekstilės priežiūros žymėjimas.

Dėl pluoštų, medžiagų ir apdailų, naudojamų gaminant tekstilės produktus, įvairovės, taip pat dėl tobulėjančių valymo bei priežiūros procedūrų darosi sudėtinga, o dažnai netgi neįmanoma, kiekvienam produktui parinkti tinkamą valymo ar priežiūros procedūrą vien jį apžiūrėjus. Siekiant pagelbėti tiems, kurie turi priimti tokį sprendimą (pirmiausia vartotojui, bet taip pat ir valykloms bei skalbykloms), **sukurti grafiniai simboliai, naudojami nuolatiniam tekstilės produktų ženklinimui bei suteikiantys informaciją apie jų priežiūrą.** Šie grafiniai simboliai yra tarptautiniai ir juos gali lengvai atpažinti bet kurios šalies vartotojai. Tarptautinis standartas ISO 3758:2012 „Tekstilė. Priežiūros žymėjimas simboliais“ pateikia tokią priežiūros instrukcijos (simbolių) seką: skalbimas, balinimas, lyginimas, cheminis valymas (profesionali tekstilės priežiūra) ir būgninis džiovinimas.

Tekstilės gaminių priežiūros būdus priklausomai nuo gaminio rūšies, jo apdorojimo ir audinio pluoštinės sudėties nustato gamintojas ir paženklina grafiniais priežiūros simboliais. Gaminių priežiūros būdus gamintojas savo nuožiūra gali papildyti rašytinėmis nuorodomis ar papildomais simboliais su jų paaiškinimais, pvz., gaminys džiovinamas pakabintas arba gaminys džiovinamas patiestas. Tačiau gamintojas privalo atsižvelgti į gaminio paskirtį, pagrindines ir pagalbines medžiagas bei pluoštų santykį jose, naudojamus priedus, apdailą ir kitus ypatumus ir tai atitinkamai įvertinti parenkant gaminio priežiūros būdą. Paprastai gaminių iš įvairių pluoštinių derinių priežiūros būdai parenkami pagal žemiausius šiluminių ir cheminių savybių rodiklius turintį komponentą.

Tekstilės gaminių (drabužių ir kitų tekstilės gaminių bei medžiagų) grupės:

- Normalioji tekstilė – tekstilė, kuri gali atlaikyti įprastinį cheminio valymo būdą be pakeitimų;
- Jautrioji tekstilė – kuriai gali reikėti mechaninio poveikio ir/arba džiovinimo temperatūros ir/arba vandens kiekio apribojimo pvz., akrilinis elastomerinis pluoštai;
- Labai jautri tekstilė – kuriai gali reikėti labai mechaninio poveikio ir/arba labai džiovinimo temperatūros ir/arba vandens kiekio apribojimo pvz., šilkas, angoros vilna.

Aukščiau minėtų Taisyklių 5 punktą reglamentuoja, kad **cheminio valymo paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis deklaruojamųjų norminių dokumentų reikalavimų**, t. y. gaminių apdorojimas turi būti atliekamas vadovaujantis įmonėje patvirtintu ir veikiančiu technologinio proceso aprašymu, atitinkamai įvertinus visas tekstilės gaminių grupes ir tų grupių savybes.

TEKSTILĖS GAMINIŲ SKALBIMAS – tai valymas vandeniui, apima mirkymą, pirminį ir pagrindinį skalbimą, veikiant mechaniškai ir naudojant įvairius, pagal pluošto sudėtį parinktus, skalbiklius ir skalvimą. Skalbiama rankomis ir automatinėmis skalbimo mašinomis pagal tinkamai pasirinktą skalbimo režimą, paprastai jis būna nurodytas drabužio etiketėje. Jei etiketės nėra, skalbimo režimą rinktis reikėtų atsižvelgiant į gaminio pluoštinę sudėtį ir galimą specialų apdorojimą. Vilną ir šilką rekomenduojama skalbti specialiomis skalbimo priemonėmis, skirtomis būtent šioms pluoštams.



Leidžiamas automatinis skalbimas; paprastai nurodoma temperatūra ir centrifūga



Leidžiamas automatinis skalbimas švelniu režimu. Atsargaus skalbimo programa. Taip pažymėtus drabužius rekomenduotina įdėti į specialų skalbimo maišelį



Skalbti tik rankomis. Paprastai dar būna nurodytas temperatūros apribojimas (30°, 40°C)



Draudžiamas automatinis skalbimas. Etiketėje ieškokite ženklo, nurodančio cheminį valymą.



Skalbti leidžiama iki 60° temperatūros vandenyje.



Skalbti leidžiama iki 40 laipsnių temperatūros vandenyje.

BALINIMAS – procesas vykdomas vandenyje prieš skalbimą ar skalbimo metu naudojant oksiduojančias medžiagas, dažniausiai chlorinius ar deguoninius (bechlorinus) produktus, siekiant geriau pašalinti užterštumą bei dėmes ir (arba) paryškinti baltumą. Atkreiptinas dėmesys, kad oksiduojančios (balinančios) medžiagos tuo pačiu turi ir pluoštus (tekstilę) ardančias (pažeidžiančias pluoštų struktūrą) savybes, todėl reikia tinkamai dozuoti šių medžiagų kiekį ir jų veikimo trukmę.



Balinti leidžiama.



Balinti galima tik su preparatais, kurių sudėtyje nėra chloro. Pirkdami baliklį, atkreipkite dėmesį į užrašus ant pakuotės – „be chloro“ arba „išsaugo spalvą“



Chloru balinti leidžiama



Balinti negalima. Drabužio negalima balinti net su preparatais, kurių sudėtyje nėra chloro

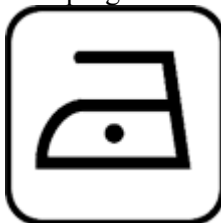
LYGINIMAS – procesas, kuriuo siekiama atkurti tekstilės gaminio formą ir išvaizdą naudojant šilumą, slėgį ir, jei įmanoma, garus. Tekstilės gaminiai lyginami tam, kad esant aukštesnei temperatūrai užfiksuotų medžiagos formą arba išlygintų pvz., skalbiant, užfiksuotą netinkamą formą. Lyginimas gaminių gali neigiamai veikti, jei bus per aukšta temperatūra (kiekvienai žaliavos rūšiai tinka skirtinga temperatūra). Lyginant per aukšta temperatūra gali būti pažeidžiamas pluošto paviršius (jis gali apsilydyti) arba pakeičiama audinio spalva. Jei lyginama tos rūšies žaliavai tinkama temperatūra, tuomet gaminio savybės praktiškai nekinta.



Gaminį galima lyginti šlapią. Galima lyginti naudojant garus ar drėkintuvą. Maksimali lyginimo temperatūra — 200°C. Tinkamas lyginimo programos režimas — „medvilnė/linas“



Galima lyginti naudojant garus. Venkite pernelyg didelio spaudimo lygintuvu. Maksimali lyginimo temperatūra – 150°C. Tinkamas lyginimo programos režimas — „vilna/ poliesteris/viskozė“



Blizgius ar „jautrius“ gaminius patartina lyginti per ploną audinį ar išverstus į išvirkščiąją pusę; maksimali lyginimo temperatūra — 110°C; Lyginimas naudojant garus gali nepataisomai sugadinti gaminį. Tinkamas lyginimo programos režimas – „šilkas, poliakrilas/poliamidas (nailonas)/dirbtinis pluoštas“



Negalima lyginti ar garinti

CHEMINIS VALYMAS – tekstilės ar odos gaminio valymo būdas organiniu tirpikliu, tirpinančiu tepalus, riebalus, ir išskaidančius purvo daleles. Norint geriau pašalinti purvą ir dėmes aktyviaja paviršiaus medžiaga, į tirpiklį gali būti įpilamas nedidelis kiekis vandens. Kai kurie drėgmei ypač jautrūs gaminiai dažniausia valomi tirpikliu be vandens. Cheminiam valymui gali būti naudojami įvairūs tirpikliai, labiausiai paplitęs perchloretilenas (tetrachloretenas). Paprastai tekstilės valymas apima ir papildomą apdorojimą. Papildomo apdorojimo tikslas – gražinti gaminio pradinę būseną, t. y., kad gaminyje atgautų formą ir išvaizdą. Dažniausiai tai tam tikras apdorojimas garais ir (arba) karštu presu (lygintuvu). Po valymo bei apdorojimo garais ir (arba) presavimo gali pasikeisti tekstilės medžiagų ir drabužių savybės. Matmenų ir kiti pokyčiai akivaizdžiau išryškėja po keleto valymų. Didžiausi galimi pokyčiai pastebimi po 3-5 valymų ir papildomų apdorojimų. Cheminis valymas visais tirpikliais žymimas simboliu P. Tokiu atveju griežtai ribojamas vanduo ir/arba mechaninis poveikis; ir/arba šildymas valant; ir/arba džiovinimas.



Normalus cheminis valymas be apribojimų; patartina prieš valymą pabandyti ant mažo gaminio ploto, blogojoje audinio pusėje; vengti vandens valymo metu; atkreipti dėmesį į džiovinimo temperatūrą



Galimas cheminis valymas naudojant mineralinius valiklius (sausas benzinai, spiritas) be apribojimų; negalima naudoti profesionalių valiklių, kurių sudėtyje yra tirpiklių

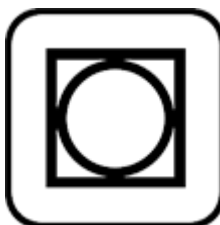


Galimas cheminis valymas naudojant mineralinius valiklius (sausas benzinai, spiritas); negalima naudoti profesionalių valiklių, kurių sudėtyje yra tirpiklių. **Atsargus valymas žemoje temperatūroje**



Valyti chemiškai negalima

DŽIOVINIMAS – procesas, vykdomas po tekstilės gaminių skalbimo, pašalinant vandens perteklių ar drėgmę. Natūralus džiovinimas vykdomas po skalbimo, siekiant vandens likutį pašalinti džiovinant pakabinius, patiesus saulėje ar pavėsyje. Būgninis džiovinimas – procesas vykdomas siekiant pašalinti vandens likutį besisukančiame būgne veikiant karštu oru.



Mechaninis džiovinimas po skalbimo



Džiovinimas sumažintoje temperatūroje (atsargus džiovinimas); skalbyklės džiovintuvu džiovinti leidžiama; reikalinga pasirinkti „atsargų džiovinimą“ (žema temperatūra ir trumpas džiovinimo laikas)



Galima džiovinti be apribojimų (skalbyklės džiovintuvu, vidutinė temperatūra)



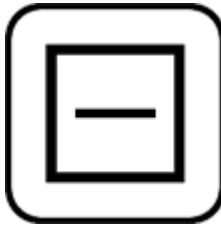
Galima džiovinti be apribojimų (maksimali temperatūra)



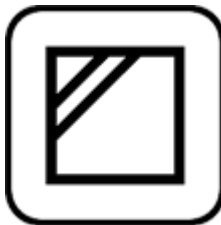
Mechaninis džiovinimas negalimas



Gręžti negalima



Džiovinti sulanksčius



Džiovinti pavėsyje



Džiovinti ant pagrindo



Džiovinti nuvarvinant



Džiovinti ant virvės

VARTOTOJŲ DĖMESIUI! KĄ VERTA ŽINOTI?

- Priminimas – po kiekvieno sezono atlikti drabužių spintų atnaujinimo ir švarinimo akciją ☺
- Drabužius ir interjero reikmenis suskirstyti į atnaujinamus ir skalbiamus namų sąlygomis ir atiduodamus profesionaliam valymui (skalbimui);
- Renkantis cheminio valymo (skalbimo) įmonę, rekomenduojama pasidomėti klientų atsiliepimais arba vadovautis asmenine patirtimi;
- Pasirinkus Jums patinkančią įmonę, pasidomėti jos atliekamų paslaugų kokybe, t. y. paprašyti pademonstruoti pavyzdžius išvalytų (išskalbtų) gaminių arba paprašyti sutikimo apžiūrėti kitų klientų gaminius, jau paruoštus atidavimui; vizualiai įvertinti ir palyginti esamus gaminius su savaisiais lūkesčiais. Jeigu Jūsų lūkesčiai žymiai skiriasi nuo pamatytų pavyzdžių, siūlytina rinktis kitą cheminio valymo paslaugų įmonę;
- Pasirašant cheminio valymo paslaugų sutartį įvertinti joje fiksuojamą informaciją:
 - pasirinktą paslaugos rūšį (pvz., skalbimas, cheminis valymas, tik džiovinimas ir pan.);
 - prie gaminio būtinos priežiūros informacijos (simbolių) pateikimą (nepateikimą);
 - gaminio aprašymą priėmimo metu, t. y. gaminio pagrindinių charakteristikų (atpažinimo požymių, savybių) ir esamų defektų (dėvėjimo požymių) nurodymą (apibūdinimą);
 - išskirtinių gaminio savybių ar išskirtinių detalių (kailinės ar kitokios apdailos, furnitūros, puošybos elementų, gaminių su specialia apdaila ir pan.) patikimumo (galimos rizikos) nustatymą;
 - gaminio nusidėvėjimo lygį (procentais);
 - paslaugos teikimo sąlygas, garantijas ir kt.

Rekomenduotina paslaugų teikimo sutartyje nurodyti gaminio pirminę įsigijimo vertę, kuri ginčo atveju iš esmės žymiai palengvintų taikaus susitarimo dėl kompensacijos galimybę.

Atkreiptinas dėmesys, kad sutarties šalys susitarimo dėl paslaugų teikimo aplinkybes ir konkrečios sutarties sąlygas turėtų patvirtinti parašais, kad ginčų atvejais galima būtų įrodyti, kas konkrečiu atveju aptarta ir kiek išsamiai.

Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad šiuo metu galiojantis teisinis reglamentavimas įtvirtina vartotojui teisę **į paslaugų teikėją su pretenzijomis kreiptis ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą** (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 1 dalis). Tarnyba rekomenduoja į cheminio valymo paslaugų teikimo sutartį įtraukti sąlygą, įpareigojančią vartotoją atsiimant išvalytą gaminį jį apžiūrėti ir paslaugų kokybę įvertinti dalyvaujant paslaugų teikėjo atstovui, o pastebėjus trūkumus gaminių atsiėmimo metu pateikti raštišką prašymą, nurodant paslaugos trūkumus ir reikalavimus.

Cheminio valymo tinkamumo įvertinimo kriterijai, kuriais rekomenduotina vadovautis vertinant gaminį po paslaugos atlikimo:

- Matmenų stabilumas;
- Nudažymo stabilumas;
- Daugiapluoščio gretimo audinio uždažymas;
- Siūlių rangytumas, glamžumas;
- Paviršiaus nudilimas;
- Apdailos (apreto) poveikio sumažėjimas, ištirpimas;
- Sudėtinių dalių, apsiuvų, priedų ir papuošimų elgsena;
- Susivėlimas;
- Klįjinių įdėklų, suklijuotų audinių adhezija, padengtų, laminuotų ar panašių audinių sluoksnių atsiskyrimas, pūslių susidarymas;
- Siūlių nubrizgimas, nuspurimas;
- Audinio grifo pakitimas (paviršiaus sušiurkštėjimas, pašiaušimas ar priešingas efektas – pūko praradimas ir pan.);
- Pumpurėlių susidarymas (pilingas);
- Bendras išvaizdos įvertinimas (formos praradimas).

REKOMENDACIJOS PASLAUGŲ TEIKĖJUI, SIEKIANČIŲ UŽTIKRINTI GERESNĘ PASLAUGŲ KOKYBĘ

1. Iš vartotojų priimtus gaminius skirstyti pagal paslaugos rūšį (valymą, skalbimą, kitą apdorojimą), atitinkamai remiantis vartotojų užsakymais arba prie gaminių pateikta priežiūros informacija.
2. Įvertinti informaciją apie priimtus gaminius (jos išsamumą) bei gaminius skirstyti į atskiras grupes pagal šią informaciją (atitinkamai – valomus su vartotojo prisiimtas rizika ar pan.).
3. Suskirstyti gaminius į atskiras grupes (rūšis) pagal skirtingas audinių (medžiagų) struktūras:
 - *labai lengvų ir jautrių medžiagų (natūralaus šilko, šifono, tiulio, medžiagų su poliuretano (elastano) gijomis ir pan.) gaminiai;*
 - *lengvų ir mažai jautrių medžiagų (plonos medvilnės, viskozės ir pan.) gaminiai;*
 - *įprastų, vidutinio sunkumo medžiagų (kostiuminių medžiagų) gaminiai;*
 - *vidutinio sunkumo, tačiau labai jautrių apdorojimui medžiagų (putlių, pūkiniu paviršiumi, iš mažo sukrumo siūlų medžiagų, specialaus paviršiaus apdorojimo) gaminiai;*
 - *sunkių stabilaus įprasto paviršiaus medžiagų gaminiai;*
 - *gaminiai su cheminio pluošto kamšalu (pašiltinimu);*
 - *gaminiai su plunksnų - pūkų kamšalu (pašiltinimu);*
 - *patalynės reikmenys iš storos sunkios aukšto vilnos pūko medžiagos;*
 - *kiliminiai gaminiai;*
 - *kiti gaminiai (sąrašas nebaigtinis).*
4. Aukščiau paminėtas gaminių grupes (3 punktas) suskirstyti pagal spalvas:
 - balti
 - šviesūs:
 - *atsparaus nudažymo;*

- *galimai neatsparaus nudažymo.*
 - ryškiaspalviai:
 - *atsparaus nudažymo;*
 - *galimai neatsparaus nudažymo.*
 - tamsūs (juodi:)
 - *atsparaus nudažymo;*
 - *galimai neatsparaus nudažymo.*
5. Aukščiau nurodytus 3 ir 4 grupių gaminius suskirstyti į atskiras grupes pagal sutepimo (dėmių agresyvumo) laipsnį, pvz., nežymūs (įprasto dėvėjimo sutepimai), ryškiai užteršti, agresyvios dėmės;
 6. Aukščiau nurodytus 3 ir 4 grupių gaminius, prie kurių yra gamintojo pateikta priežiūros informacija, suskirstyti į atskiras grupes įvertinus minėtos informacijos nuorodas (pvz., rankinis skalbimas arba atsargus cheminis valymas, arba labai atsargus cheminis valymas ir t. t.);
 7. Gaminų apdorojimą atlikti vadovaujantis įmonėje patvirtintu ir veikiančiu technologinio proceso norminiu dokumentu.

Po cheminio valymo ar skalbimo paslaugos **būtina atlikti gaminių formas atstatymo (suteikimo) procedūras**, t. y. gaminius išlyginti atitinkamai pagal gamintojo nurodytą informaciją.