

Plan de Inspección de Consumo 2026

Programa de inspección y control Tintorerías



PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE TINTORERÍAS 2026

Introducción y justificación

El presente programa tiene como objetivo homogeneizar las actuaciones inspectoras en materia de consumo, que se vayan a realizar en los establecimientos de tintorerías.

La última campaña de inspección realizada en estos establecimientos fue en el año 2016, en ella se realizaron un total de 487 inspecciones, de las cuales 311 fueron en primera visita y 176 visitas de comprobación. De los 311 establecimientos controlados se registraron irregularidades en 183, el 58,8% de los mismos.

Como se comprueba de los datos anteriores, a pesar de ser un sector regulado con su propia normativa, el porcentaje de incumplimientos es bastante significativo, lo que justifica la programación de una nueva campaña de inspección.

Objetivos del programa

Objetivo general: Garantizar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en las tintorerías de la ciudad de Madrid.

Objetivos específicos: Se plantean, entre otros, los siguientes objetivos concretos:

- Controlar y verificar el cumplimiento en general de la normativa que regula los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales de información previa (la hoja informativa en los servicios a domicilio), publicidad y precios.
- Asegurar el cumplimiento, en lo relativo a los derechos de las personas consumidoras, de obtener un documento justificativo (factura/recibo) y resguardo de depósito del
- Asegurar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de las tintorerías cuando se exija el pago anticipado del importe del servicio y el cobro de los gastos de almacenamiento.

- Comprobar la disponibilidad de hojas de reclamaciones, así como la exhibición del cartel obligatorio que informa de su existencia, de acuerdo con la normativa vigente.
- Análisis y valoración de los datos recogidos, para el mayor conocimiento del sector y su problemática, al objeto de adoptar las medidas oportunas.
- Sancionar, en su caso, las irregularidades detectadas para la efectiva protección de los derechos de los usuarios de este servicio.
- Detectar y prevenir prácticas abusivas o contrarias a la normativa de consumo.

Normativa aplicable

A los efectos del presente programa, se tendrá en cuenta la normativa vigente aplicable en la ciudad de Madrid, tanto a nivel europeo, estatal, autonómico y local:

Normativa general de defensa del consumidor

- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en adelante TRLGDCU.
- **Ley 11/1998**, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en adelante Ley 11/1998.
- **Decreto 1/2010**, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998.
- **Ordenanza de Consumo del Ayuntamiento de Madrid**, de 30 de marzo de 2011.

Normativa sectorial específica

- **Real Decreto 1453/1987**, de 27 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.
- **Decreto 35/1995, de 20 de abril**, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio.

Cualquier modificación normativa vigente en las fechas de actuación (2026-2027) será tomada en cuenta e incorporada al programa en su fase de ejecución.

Ámbito Territorial

El presente programa de inspección se desarrollará en el término municipal de Madrid, abarcando por tanto todos los distritos de la Ciudad de Madrid. Las actuaciones inspectoras se dirigirán a establecimientos que sean tintorerías.

Calendario y Fases del Programa

El programa prevé varias fases de actuación, a desarrollar durante el año 2026.

Antes de realizar las visitas de inspección, se intentará comprobar los antecedentes de la persona titular del establecimiento para verificar si ha sido objeto de visitas anteriores, de las posibles infracciones detectadas y en este caso, de la sanción o sanciones impuestas.

Así mismo cualquier cambio en los datos del local, como por ejemplo tipo de actividad que desarrolla, cambio de titular, situación del local, y cualquier otro susceptible de modificación por parte de la inspección, convendría dejarlo registrado con objeto de que el censo de locales y actividades fuera lo más ajustado posible a la realidad.

Fase I: Primera visita. Los inspectores técnicos de calidad y consumo se presentarán en el establecimiento identificándose adecuadamente, y efectuarán las comprobaciones conforme al protocolo y ficha de inspección establecidos (ver metodología e ítems de control en apartados posteriores). Se revisarán los aspectos documentales, se observará in situ la exposición de precios, etiquetados de productos a la venta, disponibilidad de información obligatoria, etc. **Se levantará acta detallándose las deficiencias detectadas, requiriendo su subsanación a en un periodo de 15 días.**

Fase II: Visita de comprobación. Pasado el plazo otorgado en la fase anterior, se presentarán en el establecimiento para comprobar si se han subsanado las deficiencias. Se dejará reflejado en el acta de inspección aquellas deficiencias que aun subsistan.

Fase III: Evaluación de resultados. Finalizada la fase II, el Servicio de Inspección de Consumo del Instituto Municipal de Consumo consolidará todos los datos obtenidos para elaborar un informe final del programa. En dicho informe se plasmarán los resultados estadísticos (porcentaje de establecimientos con incumplimientos, tipo de infracciones más comunes, etc.).

Actuaciones Previas

Para garantizar la homogeneidad, trazabilidad y eficacia de las actuaciones inspectoras, el programa se llevará a cabo siguiendo una metodología común establecida previamente:

Protocolo de inspección unificado: Se ha diseñado un protocolo de intervención que servirá de guía a los inspectores durante la ejecución del programa. Este protocolo contempla las etapas y pautas a seguir en cada visita de inspección.

Establecimiento de criterios uniformes: Antes de iniciar las visitas, todos los inspectores con responsabilidades en este programa de control analizarán el presente protocolo de actuación y plantearán cuantas dudas puedan surgir. Si fuera necesario, se emitirán criterios para la unificación de criterios de interpretación de la normativa con la finalidad de garantizar la homogeneidad en las actuaciones y en las eventuales propuestas de sanción.

Desarrollo de las Actuaciones Inspectoras

Durante cada inspección se revisarán una serie de bloques temáticos que agrupan los ítems de control que figuran en la ficha de inspección.

En la cumplimentación de actas se estará a lo establecido en el artículo 37 de la Ley 11/1998 y en el Procedimiento General de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, de 11 de julio de 2013. En todo caso, se recogerá en ellas, de forma pormenorizada, los hechos apreciados y circunstancias que concurren. Eventualmente, podrán acompañar al acta fotografías o documentación de interés.

A continuación, se presenta la ficha de control estructurada con todos los ítems que serán verificados durante las inspecciones, agrupados por módulos temáticos. Para cada ítem se indica, cuando procede, la obligación legal correspondiente, la base jurídica de dicha obligación, el hecho cuya constatación supondría infracción (hecho sancionable), así como la base legal de la infracción tipificada, su calificación (leve, grave) y la base legal de dicha calificación en la normativa vigente.

CONTROL DE TINTORERÍAS

Información, Publicidad y Precios

1. La publicidad ofrecida es clara, veraz, suficiente y no engañosa.

Obligación: La oferta, promoción y publicidad dirigida a las personas consumidoras debe ser veraz y no inducir a engaño. La normativa establece el derecho a la información veraz, eficaz y suficiente y prohíbe la publicidad engañosa.

Base legal de la obligación:

- Artículos 8, 18 y 19 del TRLGDCU.
- Artículos 3, 13 y 17 de la Ley 11/1998.
- Véase también la Ley 34/1988, General de Publicidad y la ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia desleal.

Hecho sancionable: Incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria. Debe acompañarse de descripción del incumplimiento y, eventualmente, de foto del cartel.

Base legal para la sanción: Artículo 47.m) del TRLGDCU en relación con incumplimiento de condiciones ofertadas al consumidor (artículos indicados en la base legal de la obligación).

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

2. Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso

Obligación: Los empresarios deben facilitar a los consumidores información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales de los contratos y ofertas correspondientes que los vinculen.

Base legal de la obligación:

- Artículos 20 y 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación.

Base legal para la sanción: artículo 47.g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

3. Exhiben, en su caso, de forma visible las tarifas de precios de los servicios ofertados.

Obligación: Los precios de los servicios deben exponerse al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte; (...).

Base legal de la obligación:

- Artículo 20 TRLGDCU.
- Artículo 14.2 Ley 11/1998.
- Artículo 6 del Decreto 2807/1972.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas reguladoras de precios al no exhibir de manera visible la tarifa de precios de los servicios que prestan.

Base legal para la sanción: Artículo 47.f) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

4. Están correctamente anunciados los precios de los servicios en los folletos o en cualquier otra forma de publicidad con indicación de precio.

Obligación: En todas las formas de publicidad que mencionen el precio de los productos, no deben inducir a engaño al consumidor, el precio que se indique ha de ser el precio total que el consumidor debe satisfacer para su adquisición y se debe indicar también el precio por unidad de medida.

Base legal de la obligación:

- Artículo 20, 60 TRLGDCU.
- Artículo 14 y 17 Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas reguladoras de precio al no exhibir correctamente los precios de venta en los folletos o en la publicidad (adjuntar folleto y publicidad si se puede).

Base legal para la sanción: Artículo 47.f) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

5. Los precios son inequívocos, fácilmente identificables, claramente legibles, situados en el mismo campo visual y son visibles para el consumidor sin necesidad de tener que solicitar dicha información.

Obligación: Tanto el precio de venta como el precio por unidad de medida han de ser inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual. Serán visibles por el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.

Base legal de la obligación:

- Artículo 4.1 del Real Decreto 3423/2000.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas reguladoras de precio al no exhibirlos de manera inequívoca, etc.

Base legal para la sanción: Artículo 47.f) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

6. Existe coincidencia entre los precios exhibidos o publicitados y los precios cobrados.

Obligación: La publicidad de los bienes y servicios se ajustará en cuanto a la naturaleza y el precio sin inducir a error al consumidor, así los precios ofertados en la publicidad serán exigibles por los consumidores y no se podrán cobrar cantidades superiores a las anunciadas.

Base legal de la obligación:

- Artículos 50.3 y 50.5 de la Ley 11/1998 en relación con el artículo 61.2 del TRLGDCU.
- Artículo 8 del Decreto 2807/1972.

Hecho sancionable: Incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria, o bien, cobros indebidos a los consumidores (explicando la situación).

Base legal para la sanción: Artículos 50.3 y 50.5 de la Ley 11/1998 en relación con el artículo 61.2 del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

7. Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente.

Obligación: Deben aceptarse los pagos en efectivo.

Base legal de la obligación:

- Artículo 3 de la Ley 46/1998 y recomendación de la Comisión de 22 de marzo de 2010 sobre el alcance y los efectos de curso legal de billetes y monedas de euro.

Hecho sancionable: Negativa a aceptar el pago en efectivo.

Base legal para la sanción: Artículo 47. ñ) TRLGDCU en relación con el artículo 3 de la Ley 46/1998 y recomendación de la Comisión de 22 de marzo de 2010 sobre el alcance y los efectos de curso legal de billetes y monedas de euro.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

8. Se admiten toda clase de billetes.

Obligación: Los billetes de alto valor en euros deben aceptarse como medio de pago en las operaciones al por menor.

Base legal de la obligación:

- Artículo 3 de la Ley 46/1998 y recomendación de la Comisión de 22 de marzo de 2010 sobre el alcance y los efectos de curso legal de billetes y monedas de euro.

Hecho sancionable: No admisión de los medios de pago admitidos legalmente.

Base legal para la sanción: Artículo 50.5 de la ley 11/1998 en relación con el artículo 3 de la Ley 46/1998 y recomendación de la Comisión de 22 de marzo de 2010 sobre el alcance y los efectos de curso legal de billetes y monedas de euro.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

9. Se admiten tarjetas bancarias estando anunciadas.

Obligación: Si un establecimiento anuncia determinadas formas de pago, como el pago con tarjetas bancarias, está obligado a aceptarlas en las condiciones anunciadas. No existe una obligación legal de aceptar tarjetas si no se anuncia, pero sí la hay de cumplir lo publicitado.

Se comprobará si en el establecimiento se indica que se aceptan tarjetas de crédito o débito como medio de pago —por ejemplo, mediante carteles o pegatinas visibles—, y si ello se corresponde con la realidad.

Base legal de la obligación:

- Artículos 20.1 y 60 TRLGDCU.
- Artículos 3, 13 y 17 de la Ley 11/1998.
- Véase también Ley 34/1988, General de Publicidad y la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia desleal.

Hecho sancionable: Incumplimiento de la admisión de tarjetas bancarias estando anunciadas. Debe acompañarse de una descripción de los hechos (ejemplo: no se acepta el pago con tarjeta pese a encontrarse anunciada su admisión como medio de pago) y eventualmente de fotografía del cartel.

Base legal para la sanción: Artículo 50.5 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

10. En caso de existir limitaciones en el uso de tarjetas, se anuncian.

Obligación: Cuando un establecimiento anuncia la disponibilidad del pago mediante tarjetas bancarias y dicho medio esté sujeto a limitaciones, deberá informar de dichas limitaciones de forma clara y visible, incluyéndolas junto al propio anuncio de su admisión.

Se comprobará si en el establecimiento se indica que se aceptan tarjetas de crédito o débito como medio de pago —por ejemplo, mediante carteles o pegatinas visibles—, y en caso de que existan limitaciones a su uso, se verificará que se anuncian (por ejemplo, importe mínimo para usar la tarjeta).

Base legal de la obligación:

- Artículos 20.1 y 60 TRLGDCU.
- Artículos 3, 13 y 17 de la Ley 11/1998.
- Véase también Ley 34/1988, General de Publicidad y la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia desleal.

Hecho sancionable: Omisión engañosa por no suministrar la información necesaria relativa al uso de las tarjetas bancarias. Debe acompañarse de una descripción de los hechos (ejemplo: anunciando la admisión de tarjetas bancarias como medio de pago, no se informa de la limitación de 10€ que condiciona dicha admisión).

Base legal para la sanción: Artículo 47.m) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

Documento justificativo de la compra (facturas/recibos)

11. Se entrega factura o recibo acreditativo del pago por cada venta realizada.

Obligación: Las personas consumidoras tienen derecho a recibir —de forma gratuita— un documento justificativo de la transacción (factura o recibo), que permita acreditar la compra efectuada y su importe.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de la Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No entregar factura o recibo acreditativo de la compra. Base legal para la sanción: Artículo 50.10 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

12. En la factura o recibo consta la identidad (nombre o razón social) y NIF/CIF del vendedor.

Obligación: Toda factura o recibo debe identificar al emisor (quien vende, ya sea el propio centro o empresa con otra razón social), con su nombre o denominación social completa y su identidad fiscal.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de la Ley 11/1998 (derecho a conocer la identidad del proveedor en el justificante).
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: La factura/recibo entregado no muestra el nombre de la empresa vendedora, o no indica su identidad fiscal.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

13. En la factura o recibo figura la cantidad abonada por el consumidor.

Obligación: El justificante de pago debe reflejar claramente el importe total pagado por el consumidor por los bienes adquiridos.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No incluir en la factura o recibo, el importe o cantidad abonada.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

14. En la factura o recibo consta el concepto del servicio.

Obligación: La factura o recibo debe incluir el concepto, de modo que permita identificar el servicio contratado.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: Entregar facturas o recibos sin indicación del concepto.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

15. En la factura o recibo consta la fecha de la operación o emisión.

Obligación: La factura o recibo debe contener la fecha en que se expide o se efectúa la operación lo que tiene trascendencia a efectos de ejercicio de derecho de desistimiento, régimen de garantías, etc.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: Entregar facturas o recibos sin indicación de fecha.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

16. Si procede, figura en la factura o documento acreditativo de la operación la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

Obligación: El empresario debe informar acerca de la fecha en que se compromete a entregar los bienes o a ejecutar el servicio.

Base legal de la obligación:

- Artículo 60 y 63, del TRLGDCU.

Hecho sancionable: No informar en la factura o documento justificativo de la operación de la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar el servicio.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 o 50.12 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

17. Ausencia de cláusulas abusivas.

Obligación: Los poderes públicos velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio.

Base legal de la obligación:

- Artículos 8, 80 y ss. del TRLGDCU.
- Artículo 11 de la Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Existencia de cláusulas abusivas en los contratos o en la publicidad. Debe reflejarse la cláusula y, en su caso, aportar el contrato.

Base legal para la sanción: artículo 47.j) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: GRAVE artículo 48.2.b) TRLGDCU.

Servicios a domicilio - Tintorerías

18. Dispone de hoja informativa.

Obligación: El prestador de este tipo de servicios deberá disponer de una hoja informativa.

Base legal de la obligación: El prestador de este tipo de servicios deberá disponer de una hoja informativa.

- Artículo 5 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No facilitar la información precontractual obligatoria en hoja informativa

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

19. En la hoja informativa constan, en su caso, los precios aplicables por tiempo de trabajo.

Obligación: El personal que realice la prestación de servicio deberá disponer, para su entrega al consumidor o usuario, si éste lo requiere, de una hoja informativa donde se especifiquen los precios aplicables por tiempo de trabajo.

Los precios deberán incluir todo tipo de impuestos, cargas o gravámenes, haciendo referencia a esta inclusión. De no ser así, se hará mención de la repercusión sobre los precios de los impuestos, cargas o gravámenes, con indicación del concepto y del tipo a aplicar.

Base legal de la obligación:

- Artículo 2 Decreto 35/1995, de 20 de abril.

Hecho sancionable: En la hoja informativa no figuran, en su caso, los precios aplicables por tiempo de trabajo. No facilita la información precontractual obligatoria.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

20. En la hoja informativa constan, en su caso, los gastos de desplazamiento.

Obligación: El personal que realice la prestación de servicio deberá disponer, para su entrega al consumidor o usuario, si éste lo requiere, de una hoja informativa donde se especifiquen los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de desplazamiento en su caso.

Base legal de la obligación:

- Artículo 2 Decreto 35/1995, de 20 de abril.

Hecho sancionable: En la hoja informativa no figuran, en su caso, los gastos de desplazamiento. No facilita la información precontractual obligatoria.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) del TRLGDCU, en relación con el artículo 2 del Decreto 35/95

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

21. En la hoja informativa constan los precios de aquellos otros servicios ofertados.

Obligación: El personal que realice la prestación de servicio deberá disponer, para su entrega al consumidor o usuario, si éste lo requiere, de una hoja informativa donde se especifiquen los precios de aquellos otros servicios ofertados.

Base legal de la obligación:

- Artículo 2 Decreto 35/1995, de 20 de abril.

Hecho sancionable: En la hoja informativa no figuran los precios de aquellos otros servicios ofertados. No facilita la información precontractual obligatoria.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

22. En la hoja informativa constan los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada usual a petición del usuario.

Obligación: El personal que realice la prestación de servicio deberá disponer, para su entrega al consumidor o usuario, si éste lo requiere, de una hoja informativa donde se especifiquen los precios de aquellos otros servicios ofertados, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada usual a petición del usuario.

Base legal de la obligación:

- Artículo 2 Decreto 35/1995, de 20 de abril.

Hecho sancionable: En la hoja informativa no figuran los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada usual a petición del usuario. No facilita la información precontractual obligatoria.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

23. En la hoja informativa consta el importe del gasto para el caso de que se cobre en concepto de guardarropa o conservación de prendas no retiradas a partir de tres meses.

Obligación: En la hoja informativa deberán figurar el importe del gasto para el caso de que se cobre en concepto de guardarropa o conservación de prendas no retiradas a partir de tres meses.

Base legal de la obligación: Los artículos podrán ser retirados del establecimiento, sin recargo o suplemento en el precio, durante el plazo máximo de tres meses. A partir de este plazo el establecimiento podrá cobrar una cantidad en concepto de guardarropa o conservación, siempre que se haga constar su importe en lugar visible al público, o conste en la hoja informativa para los supuestos de servicio a domicilio

- Artículo 6.9 Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: En la hoja informativa no figura el importe del gasto para el caso de que se cobre en concepto de guardarropa o conservación de prendas no retiradas a partir de tres meses. No facilita la información precontractual obligatoria.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

Resguardo o justificante - Tintorerías

24.El prestador del servicio entrega un resguardo a la entrega de las prendas por parte del cliente.

Obligación: En el momento de la entrega de las prendas por parte del cliente, el prestador del servicio deberá expedir en todos los casos un resguardo.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No expedir en el momento de la entrega de las prendas por parte del cliente un resguardo.

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

25.En el resguardo consta: - Nombre de la empresa.

Obligación: En el resguardo debe constar el nombre de la empresa.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.1 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

26.En el resguardo consta: - Domicilio de la empresa.

Obligación: En el resguardo debe constar el domicilio de la empresa.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.1 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

27. En el resguardo consta: - CIF o NIF de la Empresa.

Obligación: En el resguardo debe constar el CIF o NIF de la empresa.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.1 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

28. En el resguardo consta: - Número de orden o referencia para identificar el servicio requerido.

Obligación: En el resguardo debe constar el número de orden o referencia.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.2 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

29. En el resguardo consta: - Fecha de recepción de la prenda.

Obligación: En el resguardo debe constar la fecha de recepción de la prenda.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.2 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

30. En el resguardo consta: - Nombre del usuario.

Obligación: En el resguardo debe constar el nombre del usuario.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.3 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

31. En el resguardo consta: - Domicilio del usuario.

Obligación: En el resguardo debe constar el domicilio del usuario.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.3 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

32. En el resguardo consta: - Designación de las prendas recibidas cuando se trate de servicios de limpieza en seco, teñido, conservación y complementarios.

Obligación: En el resguardo debe constar la designación de las prendas recibidas cuando se trate de servicios de limpieza en seco, teñido, conservación y complementarios.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.4 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

33. En el resguardo consta: - Si la limpieza no se realiza en seco, especificación sobre si el paquete es de ropa blanca, de color o varia.

Obligación: En el resguardo debe constar si el paquete es de ropa blanca, color o varia, para el caso de que la limpieza no se realice en seco.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.4 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

34. En el resguardo consta: - Servicio tipo solicitado para cada una de las prendas o paquete.

Obligación: En el resguardo debe el servicio tipo solicitado para cada una de las prendas o paquete.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.5 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

35. En el resguardo consta: - Fecha prevista de terminación del servicio.

Obligación: En el resguardo debe constar la fecha de terminación del servicio.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.6 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

36. En el resguardo consta: - Información sobre si la prenda o prendas serán devueltas a domicilio. (cuando sea el caso).

Obligación: En el resguardo debe constar si las prendas serán devueltas a domicilio, cuando sea el caso.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.6 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

37. En el resguardo consta: - Precio del servicio.

Obligación: En el resguardo debe constar el precio del servicio.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.7 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

38.En el resguardo consta: - Cuantas observaciones se considere necesario especificar por parte del usuario o del prestador de servicio, respecto del estado de cada prenda y del tratamiento o cuidado de la prenda o paquete entregado.

Obligación: En el resguardo debe constar las observaciones que se considere necesario especificar por parte del usuario o del prestador de servicio, respecto del estado de cada prenda y del tratamiento o cuidado de la prenda o paquete entregado.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.8 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

39.En el resguardo consta: - Firma o sello del prestador del servicio.

Obligación: En el resguardo debe constar la firma o sello del prestador del servicio.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.10 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

40.En el resguardo consta: - La firma del usuario cuando el documento refleje alguna causa de exención de la responsabilidad del prestador del servicio.

Obligación: En el resguardo debe constar la firma del usuario cuando el documento refleje alguna causa de exención de la responsabilidad del prestador del servicio.

Base legal de la obligación: Artículo 6.1.10 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

41. Ausencia en el resguardo de cláusulas que se opongan a lo establecido en el Reglamento aprobado en el RD 1453/87.

Obligación: Se prohíbe la inclusión en el resguardo de cláusulas que se opongan a lo establecido en el Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Base legal de la obligación: Artículo 6.10 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: Incluir en el resguardo cláusulas que se opongan a lo establecido en el Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Base legal para la sanción: Artículo 50.11 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

42. Si las cláusulas del resguardo afectan a los derechos de los usuarios tienen un tamaño de letra superior a 2,5 milímetros de altura.

Obligación: En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, deberán cumplir los siguientes requisitos: b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

Base legal: artículo 80.1.b) del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Hecho sancionable: El tamaño de la letra en los documentos de condiciones generales es inferior a 2,5 mm. Y el espacio entre líneas inferior a 1.15 mm.

Base legal para la sanción: 50.12 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

43. Se conservan los resguardos durante al menos seis meses, a contar desde la fecha de entrega de la prenda o prendas a que se refieran.

Obligación: Los establecimientos conservarán los resguardos durante un plazo mínimo de seis meses, a contar desde la fecha de entrega de las prendas.

Base legal de la obligación: Artículo 6.11 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No conservar los resguardos durante al menos seis meses.

Base legal para la sanción: Artículos 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

44. Después de la presentación del resguardo por parte del cliente para retirar las prendas, es devuelto nuevamente al cliente, haciendo constar en el mismo la circunstancia de haber sido pagado el importe del servicio.

Obligación: El resguardo será devuelto al cliente, haciendo constar en el mismo la circunstancia de haber sido pagado el importe del servicio.

Base legal de la obligación: Artículo 6.6 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No devolver el resguardo o devolverlo sin hacer constar en el mismo la circunstancia de haber sido pagado el importe del servicio.

Base legal para la sanción: Artículos 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

Gastos de almacenamiento - Tintorerías

45. Ausencia del cobro en concepto de guardarropa o conservación de prendas retiradas antes de los tres meses.

Obligación: Los artículos podrán ser retirados del establecimiento, sin recargo o suplemento en el precio, durante el plazo máximo de tres meses.

Base legal de la obligación: Artículo 6.9 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: cobrar en concepto de guardarropa o conservación de prendas retiradas antes de los tres meses.

Base legal para la sanción: Artículos 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

46. En el caso de que se cobre en concepto de guardarropa o conservación de prendas no retiradas a partir de los tres meses, se informa sobre el importe del gasto de manera adecuada.

Obligación: Informar sobre el importe del gasto en el caso de que se cobre en concepto de guardarropa o conservación de prendas pasados los tres meses.

Base legal de la obligación: Artículo 6.9 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: cobrar en concepto de guardarropa o conservación de prendas pasados los tres meses, sin informar de ello.

Base legal para la sanción: Artículos 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

Derechos de los usuarios - Tintorerías

47. Existe conformidad expresa por parte del cliente cuando se exige el pago anticipado total o parcial del importe del servicio.

Obligación: Sólo podrá exigirse el pago anticipado total o parcial del importe del servicio cuando exista conformidad expresa por parte del cliente.

Base legal de la obligación: Artículo 6.3 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: Exigir el pago anticipado del servicio sin conformidad expresa del cliente.

Base legal para la sanción: Artículos 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

48. Cuando se produce el pago por anticipado el servicio adquiere carácter de urgencia y se realiza en el plazo máximo de tres días, a partir de la fecha de recepción de la prenda (o seis días en los servicios de teñido).

Obligación: Si se produce el pago por anticipado el servicio adquiere carácter de urgencia y habrá de realizarse en el plazo máximo de tres días, a partir de la fecha de recepción de la prenda, elevándose dicho plazo a seis días en los servicios de teñido.

Base legal de la obligación: Artículo 6.4 del Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre.

Hecho sancionable: No realizar el servicio en el plazo máximo de tres días, a partir de la fecha de recepción de la prenda (seis días en los servicios de teñido) cuando se produce el pago por adelantado.

Base legal para la sanción: Artículos 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

Hojas de reclamaciones

49. Tiene a disposición de los consumidores Hojas de Reclamaciones oficiales.

Obligación: Disponer hojas de reclamaciones en el establecimiento, para entrega inmediata al consumidor que las solicite.

Base legal de la obligación:

- Artículo 29.1 del Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998, aprobado por Decreto 1/2010, de 14 de enero.
- Artículo 38 y ss. de la Ordenanza de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

Hecho sancionable: No disponer de hojas de reclamaciones para su entrega inmediata al consumidor que las solicite (o negarse a entregarla al solicitante).

Base legal para la sanción: Artículo 50.14 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

50. Se anuncia mediante cartel informativo visible la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del público.

Obligación: Exhibir un cartel en lugar visible que indique «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor».

Base legal de la obligación: Artículo 32.1 del Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998, aprobado por Decreto 1/2010, de 14 de enero.

Hecho sancionable: No tener colocado en lugar permanente y visible el cartel anunciador de hojas de reclamaciones.

Base legal para la sanción: Artículo 50.14 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

Resultado de la inspección

51. Se facilitan las funciones de información, vigilancia o inspección.

Obligación: Deber de colaborar con la actuación inspectora y facilitar cuantos datos se requieran en el ejercicio de dicha actuación.

Base legal: Artículo 47. i) del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de vigilancia o inspección.

Base legal para la sanción: Artículo 47.i) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: Artículo LEVE 48.2.a) del TRLGDCU.

52. Ausencia de irregularidades en esta ficha.

Esta pregunta es de control a efectos de evaluación.

(2-TIN-C.G.) CONTROL GENERAL TINTORERÍAS

INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS	SI	NO	NA
01 La publicidad ofrecida es clara, veraz, suficiente y no engañosa	☐	☐	☐
02 Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	☐	☐	☐
03 Exhiben, en su caso, de forma visible las tarifas de precios de los servicios ofertados	☐	☐	☐
04 Están correctamente anunciados los precios de los servicios en los folletos o en cualquier otra forma de publicidad con indicación de precio	☐	☐	☐
05 Los precios son inequívocos, fácilmente identificables, claramente legibles, situados en el mismo campo visual y son visibles para el consumidor sin necesidad de tener que solicitar dicha información	☐	☐	☐
06 Existe coincidencia entre los precios exhibidos o publicitados y los precios cobrados	☐	☐	☐
07 Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente	☐	☐	☐
08 Se admiten toda clase de billetes	☐	☐	☐
09 Se admiten tarjetas bancarias estando anunciadas	☐	☐	☐
10 En caso de existir limitaciones en el uso de tarjetas, se anuncian	☐	☐	☐

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA (FACTURAS/RECIBOS)	SI	NO	NA
11 Se entrega factura o recibo acreditativo del pago por cada venta realizada	☐	☐	☐

12	En la factura o recibo consta la identidad (nombre o razón social) y NIF/CIF del vendedor	☐	☐	☐
13	En la factura o recibo figura la cantidad abonada por el consumidor	☐	☐	☐
14	En la factura o recibo consta el concepto del servicio	☐	☐	☐
15	En la factura o recibo consta la fecha de la operación o emisión	☐	☐	☐
16	Si procede, figura en la factura o documento acreditativo de la operación la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio	☐	☐	☐
17	Ausencia de cláusulas abusivas	☐	☐	☐

SERVICIOS A DOMICILIO-TINTORERÍAS		SI	NO	NA
18	Dispone de hoja informativa	☐	☐	☐
19	En la hoja informativa constan, en su caso, los precios aplicables por tiempo de trabajo	☐	☐	☐
20	En la hoja informativa constan, en su caso, los gastos de desplazamiento	☐	☐	☐
21	En la hoja informativa constan los precios de aquellos otros servicios ofertados	☐	☐	☐
22	En la hoja informativa constan los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada usual a petición del usuario	☐	☐	☐
23	En la hoja informativa consta el importe del gasto para el caso de que se cobre en concepto de guardarropa o conservación de prendas no retiradas a partir de tres meses	☐	☐	☐
RESGUARDO O JUSTIFICANTE-TINTORERÍAS		SI	NO	NA
24	El prestador del servicio entrega un resguardo a la entrega de las prendas por parte del cliente.	☐	☐	☐
25	En el resguardo consta: -Nombre de la empresa.	☐	☐	☐

26 - Domicilio de la Empresa.	☐	☐	☐
27 - CIF o NIF de la Empresa.	☐	☐	☐
28 - Número de orden o referencia para identificar el servicio requerido.	☐	☐	☐
29 - Fecha de recepción de la prenda.	☐	☐	☐
30 - Nombre del usuario.	☐	☐	☐
31 - Domicilio del usuario.	☐	☐	☐
32 - Designación de las prendas recibidas cuando se trate de servicios de limpieza en seco, teñido, conservación y complementarios.	☐	☐	☐
33 - Si la limpieza no se realiza en seco, especificación sobre si el paquete es de ropa blanca, de color o varia.	☐	☐	☐
34 -Servicio tipo solicitado para cada una de las prendas o paquete.	☐	☐	☐
35 - Fecha prevista de terminación del servicio.	☐	☐	☐
36 -Información sobre si la prenda o prendas serán devueltas a domicilio. (cuando sea el caso)	☐	☐	☐
37 - Precio del servicio	☐	☐	☐
38 - Cuantas observaciones se considere necesario especificar por parte del usuario o del prestador de servicio, respecto del estado de cada prenda y del tratamiento o cuidado de la prenda o paquete entregado.	☐	☐	☐
39 - Firma o sello del prestador del servicio.	☐	☐	☐
40 - La firma del usuario cuando el documento refleje alguna causa de exención de la responsabilidad del prestador del servicio.	☐	☐	☐
41 Ausencia en el resguardo de cláusulas que se opongan a lo establecido en el Reglamento aprobado en el RD 1453/87	☐	☐	☐
42 Si las cláusulas del resguardo afectan a los derechos de los usuarios tienen un tamaño de letra superior a 2,5 milímetros de altura.	☐	☐	☐

43	Se conservan los resguardos durante al menos seis meses, a contar desde la fecha de entrega de la prenda o prendas a que se refieran.	☐	☐	☐
44	Después de la presentación del resguardo por parte del cliente para retirar las prendas, es devuelto nuevamente al cliente, haciendo constar en el mismo la circunstancia de haber sido pagado el importe del servicio.	☐	☐	☐
GASTOS DE ALMACENAMIENTO-TINTORERÍAS		SI	NO	NA
45	Ausencia del cobro en concepto de guardarropa o conservación de prendas retiradas antes de los tres meses	☐	☐	☐
46	En el caso de que se cobre en concepto de guardarropa o conservación de prendas no retiradas a partir de los tres meses, se informa sobre el importe del gasto de manera adecuada	☐	☐	☐
DERECHOS DE LOS USUARIOS-TINTORERÍAS		SI	NO	NA
47	Existe conformidad expresa por parte del cliente cuando se exige el pago anticipado total o parcial del importe del servicio	☐	☐	☐
48	Cuando se produce el pago por anticipado el servicio adquiere carácter de urgencia y se realiza en el plazo máximo de tres días, a partir de la fecha de recepción de la prenda (o seis días en los servicios de teñido).	☐	☐	☐
HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
49	Tiene a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones oficiales	☐	☐	☐
50	Se anuncia mediante cartel informativo visible la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del público	☐	☐	☐
RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
51	Se facilitan las funciones de información, vigilancia o inspección	☐	☐	
52	Ausencia de irregularidades en esta ficha	☐	☐	