

información

Las empresas dedicadas a la actividad de limpieza, conservación y teñidos de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos deben facilitar a sus clientes/as, al menos, la siguiente información:

- ✓ Identidad de la empresa.
- ✓ Precio completo, incluidos los impuestos o presupuesto, en su caso. En toda información sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos repercutibles y de los gastos adicionales por servicios accesorios.
- ✓ Las principales características del servicio o servicios que se ofrezcan, las condiciones de prestación de los mismos y el horario de atención al público.
- ✓ Fecha de recepción de las prendas y de ejecución del servicio.
- ✓ El procedimiento de pago, especialmente si puede realizarse por adelantado.
- ✓ El sistema del tratamiento de las reclamaciones por parte de la empresa y los posibles códigos de conducta y mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo a los que, en su caso, esté sometida la empresa.

Así mismo, los/las empresarios/empresarias tienen que tener a disposición de la persona usuaria que lo solicite el reglamento regulador del servicio, la carta de recomendaciones al/a la usuario/a y las hojas de reclamaciones, exhibiendo de modo permanente y perfectamente visible al público, el cartel oficial que anuncia su existencia.

RECUERDE QUE...

- ✓ Los artículos podrán ser retirados del establecimiento, sin recargo o suplemento en el precio, durante el plazo máximo de tres meses. A partir del mismo, 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, para los supuestos de servicio a domicilio, en la hoja informativa.
- ✓ El/la empresario/a debe entregar una copia del resguardo de depósito y quedarse él/ella con otra, la cual debe conservar durante un plazo mínimo de seis meses, a contar desde la fecha de entrega de la prenda a que se refiera dicho justificante.
- ✓ El/la cliente/a presentará el resguardo al retirar las prendas y este le será devuelto nuevamente constando que se ha efectuado el pago. El resguardo servirá como documento justificativo para reclamar.
- ✓ Cuando el/la cliente/a haya extraviado el resguardo, para poder retirar la prenda deberá acreditar su identidad y estampar su firma en la copia del resguardo del prestador del servicio.
- ✓ La empresa solo podrá exigir el pago anticipado total o parcial del importe del servicio cuando exista conformidad expresa por parte de la persona usuaria. En este caso, el servicio adquirirá carácter de urgencia, lo que implica que debe realizarse, a partir de la fecha de recepción de la prenda, en el plazo máximo de tres días y, si el servicio es de teñido, de seis.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Información y publicaciones sobre temas de consumo en la web municipal:

010Líneamadrid

91 529 82 10 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid

madrid.es

www.madrid.es/consumo

DEPÓSITO LEGAL: M-32137-2016.

INFORMACIÓN BÁSICA DE CONSUMO PARA LAS EMPRESAS

TINTORERÍAS Y LAVANDERÍAS



“

En este folleto, que forma parte de la serie “**Información básica de consumo para las empresas**”, elaborado por el Instituto Municipal de Consumo, se resumen las directrices y actuaciones establecidas en la normativa de consumo que regula los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.

En el municipio de Madrid las empresas interesadas pueden adherirse voluntariamente al “**Código de Buenas Prácticas en el sector de tintorerías y lavanderías**”, lo que permite la obtención del distintivo de calidad “**Buenas Prácticas**”, que supone un símbolo de garantía para la ciudadanía.



Las tintorerías y lavanderías que se adhieran a dicho código, además de cumplir con los requisitos legales que les son de aplicación, adquieren unos compromisos de actuación entre los que está la aceptación del arbitraje de consumo como medio de resolución de conflictos entre las empresas y quien utilice sus servicios.

”

servicios a domicilio

Cuando el servicio se realice a domicilio, la empresa tiene que disponer de hojas informativas para entregar a la clientela en las que se incluyan, como mínimo, los datos legalmente exigidos, tales como, el precio final completo de los servicios y bienes ofertados, el horario de prestación del servicio, la forma de reclamar, las indemnizaciones por pérdida o deterioro de la prenda y, en su caso, que el pago anticipado del servicio ya sea total o parcial solo se exigirá si existe conformidad expresa de la persona usuaria.



resguardo de depósito

Es también obligación de la empresa la entrega de resguardo o justificante por las prendas depositadas en el establecimiento y que en este se refleje, como mínimo, el nombre y domicilio del/ de la usuario/a y de la empresa, identificación fiscal de esta última, número de referencia para identificar el servicio solicitado, fecha de la recepción de la prenda, el servicio tipo solicitado, el precio, fecha prevista de terminación del servicio y si será devuelta a domicilio.

Para la limpieza en seco, teñido, conservación y servicios complementarios debe figurar el precio del servicio solicitado para cada prenda y el total correspondiente, así como la designación de las prendas recibidas. Para la limpieza que no se realice en seco, el precio del servicio solicitado del paquete, prenda o prendas unitarias, especificándose además si el paquete es de ropa blanca, de color o varia.

La firma o sello de la empresa también ha de incluirse en el resguardo. La firma de la persona usuaria será requisito necesario cuando en este documento se refleje alguna causa de exención de la responsabilidad por parte de la empresa, de acuerdo con lo dispuesto en el siguiente punto de este folleto (responsabilidades).

Si el/la usuario/a y la empresa del servicio pactan de mutuo acuerdo, a efectos de indemnización, una valoración previa de las prendas objeto del servicio solicitado, esta debe constar expresamente en el resguardo; así como cuantas observaciones se considere necesario especificar por parte de los mismos, respecto del color básico y estado de uso de cada prenda y del tratamiento o cuidado de la prenda o paquete entregado.

En todo caso, las cláusulas que afecten a los derechos de las personas usuarias deben redactarse con un tamaño de letra no inferior a 1,5 milímetros de altura.



responsabilidades

Si la empresa consigna en el resguardo de depósito que es posible el deterioro de la prenda a tratar o que el servicio solicitado puede no resultar conforme a lo requerido y el/la cliente/a firma estas observaciones, puede eximirse de su responsabilidad si dichos daños o no conformidades se producen.

En ningún caso puede incluirse en el resguardo una leyenda con declinación general de responsabilidades por el resultado de las manipulaciones a que ha de someterse la prenda, ya que puede ser considerada como una cláusula abusiva.

Cuando en el resguardo no se establece ninguna de las observaciones anteriores y el resultado del servicio no se ajusta a lo acordado, el/la cliente/a tiene derecho a que se realice de nuevo ese servicio, sin coste adicional.



indemnizaciones

Las personas usuarias y la empresa pueden pactar de mutuo acuerdo una cantidad a indemnizar por el deterioro, daño o la pérdida de la prenda a tratar, que debe entregarse al/a la cliente/a si tiene lugar alguna de estas circunstancias, siempre y cuando dicha tasación se refleje en el resguardo de depósito.

Con respecto a lo anterior, se considerará extraviada una prenda cuando, requerida por el/la cliente/a, no sea devuelta por la empresa en un plazo de treinta días, a partir de la fecha prevista de entrega.

gestión medio ambiental

Las empresas del sector deben observar estrictamente la legislación vigente en cuanto a la gestión de residuos y emisiones generadas en su actividad, a fin de proteger el medio ambiente y la seguridad y salud de las personas.

A este respecto, como mínimo y con carácter general, quien genere residuos debe evitar su abandono, vertido o eliminación incontrolada. A tal fin la empresa procederá a su recogida selectiva, separándolos, conservándolos en las debidas condiciones de higiene y seguridad, y clasificándolos adecuadamente para facilitar su reciclado, reducción o eliminación; pudiendo asegurar un tratamiento adecuado si hace entrega de ellos, entre otras medidas, a un gestor autorizado, o depositándolos en los puntos destinados al efecto por el Ayuntamiento de Madrid.

Aquellas instalaciones en las que se lleve a cabo la actividad de limpieza en seco no deberán superar el valor límite de emisión total de compuestos orgánicos volátiles debidos al uso de disolventes orgánicos, que se fija en 20 g/kg (valor expresado en masa de disolvente emitido por kilogramo de producto limpiado y secado).

Para otro tipo de servicios propios del sector, las empresas están sujetas al cumplimiento obligatorio de las especificaciones recogidas en la correspondiente normativa de aplicación. En este sentido, procurarán utilizar productos con bajo contenido en disolvente o que están exentos de ellos.

