

Tintorerías: qué derechos tienes como persona usuaria

El cuidado y mantenimiento de las prendas de vestir o textiles del hogar es un servicio de uso frecuente. Para garantizar la máxima tranquilidad al dejar tu ropa en manos de profesionales, la normativa vigente regula de forma estricta las condiciones del servicio, la información sobre precios y el derecho a recibir una compensación en caso de extravío o deterioro.

Al depositar una prenda en la tintorería, el establecimiento asume la obligación de custodiarla y conservarla de manera correcta.

Qué es el servicio de tintorería y cómo se clasifica

Se entiende por servicio de tintorería la limpieza, teñido o conservación de productos textiles, cueros, pieles o materiales sintéticos, ya sea de forma directa en el propio local o mediante la recogida y entrega en el domicilio de la persona consumidora.

Según el tipo de tratamiento solicitado por el usuario, las prestaciones se clasifican habitualmente en:

- **Limpieza en seco simplificada:** proceso compuesto de manera exclusiva por el lavado en seco y un posterior planchado mecánico de la prenda.
- **Limpieza en seco completa:** incluye el lavado en seco, un desmanchado específico manual para suciedad difícil y el planchado final a mano.
- **Limpieza no realizada en seco:** engloba los servicios de lavado habitual con agua y jabón, ya sea gestionado por el personal de la tienda o a través de modalidades de autoservicio (lavanderías automáticas).
- **Teñido, conservación y otros:** servicios destinados a cambiar el color de los tejidos, mantenerlos almacenados en condiciones óptimas durante estaciones concretas (como abrigo en verano) o realizar tareas exclusivas de planchado y compostura.

Precios y resguardo de depósito

Los establecimientos están obligados a exhibir de forma visible un cuadro con las tarifas máximas de todos sus servicios, incluyendo los recargos por almacenamiento o las penalizaciones por retraso en la recogida. Tienes derecho a conocer el coste exacto antes de autorizar el proceso.

En el momento en que entregas tu ropa, la empresa debe facilitarte una copia del **resguardo de depósito**. Este documento es imprescindible para retirar las prendas y tramitar reclamaciones. Debe reflejar obligatoriamente:

- Nombre, domicilio y NIF o DNI de la empresa
- Nombre y domicilio de la persona usuaria
- Descripción de la prenda
- Servicio solicitado
- Precio de cada servicio solicitado y el precio total
- Fecha de depósito y de recogida prevista
- Observaciones sobre el color, estado de uso de la prenda o el tratamiento que el consumidor ha solicitado que se realice a la prenda
- Firma y sello del prestador

Responsabilidad ante pérdidas, retrasos o desperfectos

Cuando te entreguen tus prendas una vez finalizado el proceso de limpieza, es muy importante que te tomes unos minutos en el propio establecimiento para examinar el resultado. Revisa con atención si los tejidos han quedado completamente limpios y comprueba que no exista ningún desperfecto nuevo que no estuviera reflejado en el documento de depósito inicial.

Si desafortunadamente la ropa sufre algún daño o llega a extraviarse, el comercio está obligado a responder económicamente. La normativa de consumo contempla las siguientes soluciones ante cualquier disconformidad con el servicio:

- **Pérdida:** se considera formalmente que una prenda se ha extraviado si el local no te la devuelve en un plazo máximo de **30 días naturales** a contar desde la fecha de entrega prevista que figuraba en tu resguardo. En este caso, tienes derecho a exigir una indemnización.
 - **Prendas deterioradas:** si detectas algún desperfecto o rotura a causa del tratamiento, puedes negociar una compensación justa con la persona responsable del establecimiento para subsanar el daño ocasionado.
-

- **Resultado insatisfactorio:** si observas que las manchas persisten por una aplicación técnica incorrecta, puedes solicitar que repitan la limpieza de forma totalmente gratuita. En el caso de que este segundo intento tampoco te convenza, puedes solicitar al comercio una hoja de reclamaciones que debe facilitarte para tramitar tu queja ante los organismos de consumo.

Carta de recomendaciones al usuario de tintorerías

Para conocer a fondo tus opciones antes de dejar tu ropa en el establecimiento, cuentas con un listado de recomendaciones específicas diseñado por la propia normativa sectorial para orientar a la ciudadanía en la contratación de estos servicios.

Esta guía la puedes consultar en el **Anexo I del Real Decreto 1453/1987 de 27 de noviembre** y recopila pautas prácticas y sugerencias de gran utilidad para asegurar un tratamiento correcto de tus prendas y evitar imprevistos con el lavado.

Ejemplo práctico

Una persona entrega un abrigo de lana en una tintorería para su limpieza antes del cambio de temporada. Al recogerlo en la fecha pactada, comprueba que la prenda ha encogido de forma notable debido a un lavado a temperatura incorrecta, quedando completamente inservible para su uso.

Al ser el establecimiento el responsable de aplicar el tratamiento técnico idóneo para cada tipo de tejido, la empresa debe asumir el coste del desperfecto provocado. El usuario tiene derecho a exigir en ese instante la hoja de reclamaciones y a exigir una compensación económica por los medios legalmente previstos.

Conviene tener en cuenta

- El resguardo de depósito constituye tu justificante legal y debes conservarlo hasta retirar la prenda.
 - El establecimiento debe reflejar en el tique cualquier defecto previo que observe al recibir la ropa.
 - Tienes derecho a que repitan el lavado sin coste extra si el resultado inicial es defectuoso.
 - La empresa responde de forma económica por las pérdidas o daños irreparables en las prendas.
-

- Dispones de un plazo máximo de tres meses para retirar tus artículos antes de que te apliquen recargos de almacenamiento.

Cómo reclamar si hay un problema

Ante una incidencia, conviene conservar siempre el resguardo de depósito, ticket o factura para reclamar ante la tintorería e intentar llegar a un acuerdo amistoso.

Si no se resuelve el problema, puede solicitarse la hoja de reclamaciones.

En la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid te informamos, te orientamos y, si surge un conflicto de consumo, podemos mediar con la empresa para intentar resolverlo.

Si lo deseas, también puedes presentar la reclamación por internet.

Además, puedes presentar una solicitud de arbitraje de consumo. El arbitraje es un sistema gratuito, voluntario y extrajudicial para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas. Si la empresa está adherida al arbitraje, deberá someterse al procedimiento arbitral en los términos de su adhesión. Si no está adherida, se le invitará a aceptar el arbitraje para ese caso concreto. Si acepta, se iniciará el procedimiento. Si no acepta, la solicitud será archivada.

Preguntas frecuentes

¿Qué ocurre si pierdo el resguardo de depósito que me entregó la tintorería?

Si extravías el justificante físico, deberás acreditar de forma fehaciente tu identidad y demostrar que eres el propietario legítimo de las prendas para poder retirarlas, firmando un documento de entrega específico que liberará de responsabilidad al establecimiento.

¿Es legal que me cobren un suplemento si tardó varios meses en recoger mis prendas?

Sí, es completamente legal. La normativa autoriza a estos comercios a cobrar una tarifa fijada por el almacenaje y custodia de las prendas si el usuario no acude a retirarlas en un plazo superior a tres meses desde la fecha de entrega pactada en el resguardo, pero debe informarse de ello debidamente de manera previa.

¿Puede la tintorería rechazar una prenda si considera que corre riesgo de dañarse?

Sí. Si el profesional considera que el tejido se encuentra muy desgastado o que las indicaciones de la etiqueta de lavado del fabricante pueden provocar daños irreparables en la ropa, puede negarse a realizar el servicio dejando constancia por escrito en el tique de entrega.

¿Cómo se calcula el dinero que me deben pagar si extravían mi ropa en el local?

La indemnización se calcula habitualmente utilizando el Baremo Oficial del sector textil o mediante un acuerdo amistoso entre las partes, teniendo en cuenta factores objetivos como el precio de adquisición original del artículo y los años de antigüedad del mismo. Es recomendable que si el valor de la prenda es elevado, se fije el mismo en el propio resguardo de depósito mediante acuerdo entre las partes.

Normativa de aplicación

- **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.** Regula las obligaciones formales de los resguardos, las tarifas informativas y el régimen de responsabilidad por daños.
- **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 y otras leyes complementarias.** Regula los derechos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo contratación a distancia y fuera de establecimiento, desistimiento, garantías y cláusulas abusivas.
- **Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.** Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.

Temas relacionados

- Comercio electrónico: qué derechos tienes como persona consumidora
- OMIC: ¿Cómo y dónde formular su consulta o reclamación?
- Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

Cierre

El servicio de tintorería exige una manipulación técnica experta y una custodia segura de tus bienes personales. Revisar detenidamente las anotaciones del resguardo de depósito al entregar tu ropa y verificar su estado en el propio local al retirarla te permitirá garantizar una resolución rápida ante cualquier incidencia.

Fecha de publicación: mayo de 2026.

