

## Tintorerías: Derechos sin manchas

EL RESGUARDO ES LA MEJOR GARANTÍA PARA EL CLIENTE QUE ACUDE A UNA TINTORERÍA Y NO QUEDA SATISFECHO CON EL SERVICIO, POR LO QUE CONVIENE COMPROBAR QUE RECOGE TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA



Además de quitar manchas, las tintorerías generan quejas, muchas quejas. Según el Instituto Nacional de Consumo, el sector de tintoreros registró en 2007 el 59,9% de solicitudes de arbitraje de consumo. No es casual que una de las primeras regulaciones sobre consumidores, tras la Ley General de Defensa y Protección del año 1984, fuera la de derechos y obligaciones de usuarios de servicios de limpieza de tintorerías. Reclamaciones sobre la pérdida de botones, lamperones que no desaparecen, ropa que encoge varias tallas y precios superiores al presupuestado protagonizan la mayoría de las reclamaciones. Ante ellas, el resguardo es la mejor garantía. Por ello, es aconsejable que el cliente compruebe que recoge la información necesaria.

### ¿Qué compensación se puede obtener si la tintorería no ha realizado bien su trabajo?

Siempre que se haya realizado un tratamiento de limpieza deficiente se puede exigir un segundo tratamiento sin coste añadido. Ante pérdidas de prendas y daños, se solicitará una indemnización.

### Si los establecimientos ofrecen indemnizaciones por debajo de las expectativas de los usuarios, ¿qué se puede hacer?

El usuario y el prestador del servicio podrán pactar de mutuo acuerdo, a efectos de indemnización, una valoración previa de la prenda, de obligada aplicación por ambas partes en caso de extravío o deterioro. Esta valoración debe constar expresamente en el resguardo. Si no se ha firmado un pacto



previo por escrito, la valoración pasaría por una reducción del precio de compra atendiendo a la antigüedad de la prenda.

### En ocasiones la valoración de los daños puede ser elevada, hasta el punto de sufrir daños morales. ¿Cómo se puede actuar en este supuesto?

Si no llega a un acuerdo, se puede acudir a los Tribunales. La Sentencia de la Audiencia Provincial de León, de 4 de noviembre de 2004, condenó a un establecimiento que estropeó un vestido de novia valorado en 1.478 euros a indemnizar a la cliente con 739 euros.

### ¿Cuáles son, entonces, los derechos y obligaciones de los usuarios?

De acuerdo a la normativa nacional y en función de las diferencias (aunque no son muy significativas) entre comunidades autónomas, el establecimiento debe tener a disposición del público la Carta de Recomendaciones al Usuario y debe informar por carteles visibles a los clientes los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes. Entre ellos:

- Deberá exhibir los precios máximos de los servicios tipo y otros servicios complementarios para las piezas de uso más corriente, o por kilogramo, cuando la limpieza sea "a peso" o en régimen de autoservicio, o por unidades de metro cuadrado en alfombras, moquetas y telas. Los precios incluirán todo tipo de carga o gravamen, salvo el IVA, que es optativo aunque siempre que no se incluya se debe

especificar.

- Con el fin de ofrecer una información veraz y suficiente a los consumidores, se les informará por escrito sobre su derecho a efectuar o no el pago anticipado del servicio, y sobre el carácter urgente que adquiere el servicio siempre que el pago se realice por adelantado.
- Si el cliente desea tener información o efectuar alguna reclamación podrá dirigirse a las autoridades competentes en materia de consumo o a las Asociaciones de Consumidores.
- El establecimiento indemnizará por pérdida o deterioro irreparable de la prenda, con una cantidad que, de mutuo acuerdo, se consigne en el resguardo.
- El establecimiento dispone de hojas de reclamaciones a disposición del cliente que lo solicite.

### ¿Qué debe constar en el resguardo?

En el momento de la entrega de la prenda, el establecimiento debe expedir en todos los casos un resguardo que le servirá al cliente como documento justificativo ante cualquier posible reclamación. Este justificante debe contener los siguientes datos:

- Identificación de la empresa (nombre, domicilio y NIF o DNI).
- Número de orden o referencia para identificar el servicio requerido.
- Identificación del cliente (nombre y domicilio).
- Identificación y/o descripción de la prenda para los servicios de limpieza en seco, teñido, conservación y complementarios. En la limpieza que no se realice en seco,

se especificará si el paquete es de ropa blanca, de color o variada.

- Servicio solicitado.
- Precio del servicio para cada prenda y el total correspondiente.
- Fecha de recepción.
- Fecha prevista de finalización del servicio o entrega a domicilio.
- Firma o sello del prestador del servicio.
- Firma del usuario, requisito necesario cuando el documento refleje alguna causa de exención de responsabilidad del prestador del servicio.
- Todas las observaciones que tanto prestador del servicio como usuario deseen especificar: color, estado de uso de la prenda, tratamiento y cuidado de la prenda o paquete entregado.

### En ocasiones las tintorerías ponen objeciones a ciertas manchas y tipos de prenda. ¿Debe aceptarlas el cliente?

Si el establecimiento considera que el estado o tipo de prenda corre riesgos de deterioro por el tratamiento solicitado, debe informar de ello, desaconsejarlo si fuera el caso y recomendar el más idóneo. La insistencia del usuario en contra de las recomendaciones del profesional daría lugar a la exención de responsabilidad del establecimiento por daños en la prenda, más aún si se recoge así en el resguardo. Cuando la tintorería considere que las prendas corren el peligro de deteriorarse por el tratamiento solicitado, debe aclararlo de manera expresa en el resguardo. Sólo así quedaría exento de responsabilidades ante cualquier

LAS TINTORERÍAS NO PUEDEN COBRAR CANTIDADES SUPERIORES A LAS QUE FIGUREN EN EL RESGUARDO



accidente. Como prueba, el aviso verbal no sería suficiente.

### ¿Las exenciones de responsabilidad en los resguardos no son abusivas?

Los prestadores del servicio son responsables de los daños y perjuicios que se originen en relación con la prestación de los mismos, por lo que una cláusula general de exención sería abusiva. Sólo podrán eximirse de responsabilidad en los supuestos de daños o deterioro si se reflejan en el resguardo las observaciones correspondientes a tales daños. Supuestos en los que será obligatoria la firma del usuario.

### ¿Una demora en recoger las prendas obliga a indemnizar a la tintorería?

Dependerá del periodo de tiempo transcurrido. Los artículos pueden ser retirados del establecimiento sin recargo durante un plazo máximo de tres meses, desde la fecha prevista de terminación del servicio y/o entrega a domicilio. A partir de este momento se podrá cobrar una cantidad en concepto de guardarropa o conservación, siempre que se haga constar su importe en lugar visible al público.

### ¿Y si es la tintorería quien se demora en devolver la prenda?

Un retraso en la entrega superior a 30 días, a partir de la fecha prevista de entrega en el resguardo, se considera pérdida o extravío. Es entonces cuando se podría realizar una reclamación.

### ¿Y si el usuario pierde el resguardo?

El establecimiento debe conservar copia de los resguardos entregados durante seis meses como mínimo desde la fecha de entrega de las prendas. Si el cliente extravía el resguardo, el establecimiento exigirá para la entrega de la prenda su nombre completo, número de teléfono, muestra del DNI (u otro documento acreditativo), así como su firma sobre la copia del resguardo que se quedó el establecimiento.

### ¿Pueden cobrar más de lo especificado en el resguardo?

En ningún caso podrán cobrarse cantidades superiores a las que figuren en el resguardo. La no especificación en el resguardo del precio o del tipo de servicio obligará a facturar por la tarifa más baja de las anunciadas. En la información visible al público deben exhibirse los precios máximos de los servicios tipo y de los demás servicios complementarios.

### ¿Y si la información es deficiente?

El usuario podrá solicitar al establecimiento una Hoja de Reclamaciones por las deficiencias y la falta de visibilidad. Una vez cumplimentada (datos de las partes, detalles sobre el objeto de reclamación, etc.) ha de ser firmada por ambas partes. Consta de tres copias, una se quedará en poder del establecimiento y las otras dos las conservará el usuario, quien habrá de entregar una de ellas en los Servicios de Consumo de su Comunidad. //

## CONSEJOS

### Cuando se deja una prenda en la tintorería, conviene:

- Fijar por escrito el estado de la prenda (nueva, seminueva, usada, etc).
- Indicar las faltas o desperfectos en botones, corchetes, etc.
- Comprobar la ausencia de objetos extraños en los bolsillos.
- Solicitar el resguardo con las observaciones acordadas.
- Verificar que el precio coincide con el del cartel informativo.
- Establecer, de común acuerdo, la valoración de la prenda objeto del servicio, a efectos de indemnización en caso de extravío o de deterioro. Hay que exigir que esta valoración conste en el resguardo.

### En caso de que el resultado no haya sido el deseado:

- Si la limpieza ha sido deficiente, se puede exigir que la limpien de nuevo, sin cargo alguno.
- Siempre que la prenda haya sufrido algún desperfecto, se puede exigir una indemnización. Si las partes no llegan a un acuerdo es el momento de solicitar la mediación en consumo o acudir al sistema arbitral. ■