

REGLAMENTO REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA, CONSERVACIÓN Y TEÑIDO DE PRODUCTOS TEXTILES, CUEROS, PIELES Y SINTÉTICOS

TITULO PRELIMINAR

Ámbito de aplicación

Artículo.1º - El presente reglamento obliga a las personas físicas y jurídicas que se dediquen a la limpieza, teñido y/o conservación de productos textiles, de cuero, piel o sintéticos, bien en el propio establecimiento o en el domicilio del usuario.

TITULO I

Conceptos y aplicaciones

Art.2º Conceptos. - A los efectos de la presente disposición, se entenderá por:

2.1 Limpieza. El lavado de los productos señalados en el artículo primero, con adición de agua y jabón u otros productos.

2.2 Teñido. - El cambio de color de las prendas a que e refiere el artículo primero.

2.3 Conservación. - El mantenimiento de la prenda, durante un tiempo determinado, en condiciones óptimas para evitar su deterioro.

Art.3º Clasificación de servicios. - Se establecen los siguientes servicios - tipo:

3.1 Limpieza en seco.

a) Simplificado. - Es el compuesto por la limpieza en seco y el planchado mecánico.

b) Completo. - Incluye la limpieza en seco, el desmanchado específico, el planchado mecánico y el retoque y planchado final a mano.

3.2 Limpieza que no se realiza en seco.

3.2.1 El régimen de autoservicio comprende el lavado, o bien el lavado y el secado.

3.2.2 En servicios efectuados por el personal del establecimiento, se incorporará a las anteriores manipulaciones el doblado solamente o el planchado y el doblado.

3.3 Teñido.

3.4 Conservación.

3.5 Se regulará por lo establecido en esta disposición cualquier otra actividad de planchado, o reparación, no definida anteriormente y realizada en los productos a que se refiere el artículo 1.

TITULO II

Información al usuario

Art.4º En los establecimientos.

4.1 Todas las empresas de limpieza, teñido y/o conservación de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:

4.1.1 Los precios máximos de los diferentes servicios - tipo y de los demás servicios complementarios que ofrezcan los establecimientos, referidos a cada una de las piezas de uso más corriente. También se indicará el precio por kilogramo en los establecimientos que practiquen la limpieza denominada "a peso" y en los establecimientos que lo hagan por el sistema de autoservicio.

A estos efectos, se consideran como "piezas de uso más corriente" las siguientes: Abrigo, gabardina, chaqueta, traje caballero, traje sastre, vestido liso, pantalón, falda lisa, blusa, camisa, jersey, chaleco y corbata. Los precios relativos a alfombras y moquetas deberán constar en el cartel anunciador por unidades de metro cuadrado.

Estos precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, salvo el impuesto sobre el Valor Añadido, cuya inclusión será facultativa, pero en el caso de que no fuera computado, será necesario que se anuncie al público esta circunstancia, con indicación del concepto y tipo aplicar.

4.1.2 El horario de prestación de servicios, que debe ser perfectamente visible desde el exterior.

4.1.3 Las siguientes leyendas:

- "Si el usuario desea obtener información o efectuar alguna reclamación o denuncia en relación con el servicio, podrá dirigirse a las autoridades competentes en materia de consumo o a las asociaciones de consumidores".
- "Este establecimiento tiene a disposición de los clientes el Reglamento Oficial que regula su funcionamiento; además facilitará a quien lo solicite, de forma gratuita, la carta de recomendaciones del usuario del servicio de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros pieles y sintéticos".
- "Este establecimiento indemnizará por pérdida o deterioro irreparable de la prenda, con la cantidad que de mutuo acuerdo haya sido consignada en el resguardo".
- "Este establecimiento dispone de hojas de reclamaciones a disposición del cliente que lo solicite".

4.1.4 Las empresas que soliciten el pago anticipado del servicio al cliente deberán incluir entre las anteriores leyendas, otra que textualmente indique: "Sólo se exigirá el pago anticipado total o parcial del importe el servicio, cuando exista conformidad expresa por parte del cliente".

4.2 Todos los establecimientos deberán tener un ejemplar del presente reglamento a disposición de aquellos clientes que lo soliciten.

4.3 A efectos de información al usuario, los establecimientos vendrán obligados a tener a la vista del público y a facilitar de forma gratuita, a instancia del cliente, la "carta de recomendaciones al usuario de servicio de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos" que se incluye como anexo 1 de este Real Decreto.

Art.5° En los servicios a domicilio. - El prestador de este tipo de servicios deberá disponer de una hoja informativa donde se especifiquen, al menos, los datos a que se refiere el artículo 4.1, debiendo mostrar dicha hoja al usuario.

TITULO III

Documentación del servicio

Art.6° Resguardo o justificante

6.1 En el momento de la entrega de la prenda o prendas por parte del cliente, el prestador del servicio deberá expedir en todos los casos un resguardo, en el que figurarán como mínimo y al menos en castellano, los siguientes datos:

6.1.1 Nombre, domicilio y NIF o DNI de la empresa.

6.1.2 Número de orden o referencia para identificar el servicio requerido, y fecha de recepción de la prenda.

6.1.3 Nombre y domicilio del usuario.

6.1.4 Para servicios de limpieza en seco, teñido, conservación y complementarios, deberá hacer constar la designación de las prendas recibidas. Para la limpieza que no se realice en seco, se especificará si el paquete es de ropa blanca, de color o varia.

6.1.5 Servicio tipo solicitado para cada una de las prendas o paquete, según el descrito en el artículo 3° de esta disposición.

6.1.6 Fecha prevista de terminación del servicio, así como la prenda o prendas serán devueltas a domicilio.

6.1.7 Para la limpieza en seco, teñido, conservación y servicios complementarios figurará el precio del servicio solicitado para cada prenda y el total correspondiente. Para la limpieza que no se realice en seco, el precio del servicio solicitado del paquete, prenda o prendas unitarias.

6.1.8 Cuantas observaciones se considere necesario especificar por parte del usuario o del prestador del servicio, respecto del color básico y estado de uso de cada prenda y del tratamiento o cuidado de la prenda o paquete entregado.

Cuando exista posibilidad de deterioro de las prendas sometidas al tratamiento solicitado, bien por encontrarse ésta en mal estado, bien por que han de ser sometidas a manipulaciones especiales que puedan entrañar tal peligro, se expresará claramente esta circunstancia, con declinación, en su caso, de responsabilidad por parte del prestador del servicio.

Cuando exista la probabilidad de que el servicio solicitado no resulte conforme a lo requerido, por incurrir alguna circunstancia excepcional en la prenda objeto de la prestación o porque el cliente haya pedido la aplicación de un tratamiento no idóneo y desaconsejado por el prestador del servicio, habrá de hacerse constar esta circunstancia en el resguardo, con declinación, en su caso, de responsabilidades por el resultado de las manipulaciones a que ha de someterse la prenda.

6.1.9 El usuario y el prestador del servicio podrán pactar de mutuo acuerdo, a efectos de indemnización, una valoración previa de la prenda o prendas objeto del servicio solicitado, que sería de obligatoria aplicación para ambas partes, en caso de extravío o deterioro de las mismas. Esta valoración deberá constar expresamente en el resguardo.

6.1.10 Firma o sello del prestador del servicio. La firma del usuario será requisito necesario cuando el documento refleje alguna causa de exención de la responsabilidad del prestador del servicio, de acuerdo con lo dispuesto en los números anteriores.

6.2 Una copia del resguardo será entregada al cliente, quedando otra en poder del prestador del servicio.

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

6.4 En el supuesto contemplado en el apartado anterior, el servicio adquirirá 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.

6.5 La ausencia de especificación en el resguardo del precio o del tipo de servicio a prestar comportará la obligación a facturar el servicio por la tarifa más sencilla de las anunciadas por el establecimiento.

6.6 La presentación del resguardo será obligatoria en el momento de retirar las prendas, y deberá ser devuelto nuevamente al cliente, haciendo constar en el mismo la circunstancia de haber sido pagado el importe del servicio. Este resguardo servirá como documento justificativo a efectos de cualquier posible reclamación.

6.7 En ningún caso podrán cobrarse cantidades superiores a las que figuran en el resguardo.

6.8 Cuando el cliente extraviase el resguardo, para poder retirar la prenda objeto del servicio, deberá acreditar su identidad al prestador del mismo y estampar su firma en la copia del resguardo que obre en poder del establecimiento.

6.9 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.

6.10 Se prohíbe la inclusión de cláusulas que se opongan a lo establecido en el presente Reglamento. Las cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios deberán redactarse en un tamaño de letra no inferior a 1,5 milímetros de altura.

6.11 Los establecimientos conservarán los resguardos durante un plazo mínimo de seis meses, a contar desde la fecha de entrega de la prenda o prendas a que se refieran. Tal obligación tiene como objeto que pueden llevarse a cabo las comprobaciones que se estimen pertinentes por parte de los organismos competentes en materia de inspección del consumo.

TITULO IV

Reclamaciones, responsabilidades, infracciones y sanciones

Art.7° Reclamaciones

7.1 Todos los establecimientos de limpieza, conservación o teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos tendrán a disposición de los clientes "Hojas de reclamaciones".

7.2 Las "Hojas de reclamaciones" estarán integradas por un juego unitario de impresos, conforme al modelo oficial que se inserta cómo anexo II al presente Real Decreto, compuesto por un folio original de color blanco y dos copias, una de color rosa y otra de color verde.

7.3 El responsable del establecimiento adoptará las medidas necesarias para que en todo momento existan en el mismo "Hojas de reclamaciones".

7.4 Para formular sus reclamaciones, el usuario podrá solicitar de la persona que se halle al frente del establecimiento la entrega de una "Hoja de reclamaciones". En el caso de no existencia o negativa a facilitar las "Hojas de reclamaciones", el cliente podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado. El cliente deberá hacer constar su nombre y los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

El establecimiento deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que constan en la "Hoja de reclamaciones". Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la "Hoja de reclamaciones" podrá ser suscrita por el prestador del servicio, que podrá realizar cuántas consideraciones estime oportunas, respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

El cliente remitirá el original de la "Hoja de reclamaciones" a las autoridades competentes en materia de consumo, conservando la copia verde en su poder y entregando la copia rosa a la persona responsable del establecimiento. Al original de la reclamación, el cliente unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos, especialmente el resguardo o factura.

7.5 La autoridad competente en materia de consumo, en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la denuncia, acusará recibo al reclamante y, caso de considerarlo pertinente, comunicará la queja a la Empresa afectada, otorgándole un plazo de quince días hábiles para que alegue cuanto estime conveniente. Las autoridades competentes en materia de Consumo pondrán en conocimiento del interesado todas las actuaciones realizadas.

7.6 Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, las autoridades competentes en materia de Consumo iniciarán, si procediera, la tramitación del oportuno expediente de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de Defensa del Consumidor, y sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pudieran proceder.

7.7 El sistema de reclamaciones establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio del procedimiento establecido en las disposiciones vigentes, que regulan las infracciones y sanciones en materia de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Art.8° Responsabilidades

8.1 Los prestadores de los servicios a que se refiere el presente Real Decreto serán responsables de los daños y perjuicios que es produzcan con ocasión de la prestación de los mismos.

8.2 No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, los establecimientos podrán eximirse de responsabilidad en los supuestos de daño o deterioro a que se refiere el artículo 6.1.8, siempre y cuando se hubieran consignado en el resguardo las observaciones correspondientes a tales daños.

8.3 En los supuestos de daños, deterioro o pérdida de las prendas, la Empresa responsable deberá abonar en concepto de indemnización la cantidad que hubiera sido fijada conforme a lo previsto en el artículo 6.1.9 de esta disposición. Si no hubiera efectuado dicha valoración, la indemnización deberá exigirse por los medios legalmente previstos.

8.4 Se considerará extraviada una prenda cuando, requerida por el cliente, no sea devuelta por la empresa en un plazo de treinta días, a partir de la fecha prevista de entrega.

8.5 Cuando se solicitase un servicio y su resultado no fuera conforme con lo requerido, sin que esta posibilidad hubiera sido prevista de la forma que establece el artículo 6.1.8, podrá el cliente exigir que se realice de nuevo, sin que por ello pueda cobrarse mayor cantidad de la inicialmente presupuestada en el resguardo y con independencia de las reclamaciones que se pudieran presentar por las deficiencias del servicio.

Art.9° Infracciones y sanciones - El incumplimiento de las prescripciones contenidas en la presente disposición, constituirá infracción administrativa en materia de Defensa del Consumidor y se sancionará de acuerdo con las disposiciones vigentes en la materia.

TITULO V

Competencias

Art.10° La vigilancia e inspección de cuanto se establece en el presente Reglamento y normas que lo desarrollan, se realizarán por los correspondientes órganos de las Administraciones Públicas en materia de protección al consumidor, en el ámbito de sus competencias.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

A efectos de resolución de las reclamaciones y discrepancias de los usuarios de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos, éstos podrán acudir al procedimiento establecido en el presente Reglamento, en el Real Decreto 1945 / 1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de Defensa del Consumidor y de la producción agroalimentaria, así como del sistema arbitral previsto por el artículo 31 de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, en la forma que reglamentariamente se determine.

"Si el usuario desea obtener información o efectuar alguna reclamación o denuncia en relación con el servicio, podrá dirigirse a las autoridades competentes en materia de consumo o a las asociaciones de consumidores".

"Este establecimiento tiene a disposición de los clientes el Reglamento Oficial que regula su funcionamiento; además facilitará a quien lo solicite, de forma gratuita, la carta de recomendaciones del usuario del servicio de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros pieles y sintéticos".

"Este establecimiento indemnizará por pérdida o deterioro irreparable de la prenda, con la cantidad que de mutuo acuerdo haya sido consignada en el resguardo".

"Este establecimiento dispone de hojas de reclamaciones a disposición del cliente que lo solicite".

"Sólo se exigirá el pago anticipado total o parcial del importe el servicio, cuando exista conformidad expresa por parte del cliente".

CARTA DE RECOMENDACIONES AL USUARIO DE SERVICIOS DE LIMPIEZA, CONSERVACION Y TENIDO DE PRODUCTOS TEXTILES, CUEROS, PIELES Y SINTETICOS

1. Al entregar una prenda a un establecimiento de limpieza en seco, es conveniente, y le evitará problemas, que compruebe con el mayor detenimiento posible, lo siguiente:

a) Estado y valoración que, a su juicio, merece la prenda (nueva, seminueva, usada, etcétera).

b) Faltas o desperfectos en los botones, corchetes y otros elementos que pudiera tener la prenda.

c) Ausencia de objetos extraños como papeles, etcétera, en los bolsillos.

2. Al encargar la realización del trabajo debe solicitar que le entreguen el correspondiente resguardo o justificante, cerciorándose de que las observaciones que se consignen corresponden al servicio solicitado y a las características de la prenda, de acuerdo con lo que se indica en el apartado anterior.

3. Verifique si el precio que figura en el justificante por el importe del servicio, coincide con el que figura en el cuadro que a estos efectos debe existir en el establecimiento.

4. Establezca, de común acuerdo con el responsable del establecimiento, la valoración de la prenda objeto del servicio, a efectos de indemnización en caso de extravío o de deterioro, exigiendo que esta valoración conste en el resguardo.

5. En el caso de que existiesen discrepancias entre el valor que da usted a la prenda y el señalado por el responsable del establecimiento, lo mejor para evitar molestias es acudir a otro establecimiento del ramo.

6. Cuando le devuelven la prenda una vez terminado el servicio, es conveniente que compruebe detenidamente si han desaparecido todas las manchas y si existe algún desperfecto que no se hubiese hecho constar previamente en el resguardo.

7. Si estimase que la limpieza ha sido defectuosa, podrá exigir que se la realicen de nuevo, sin cargo alguno.

8. Si la prenda ha sufrido durante la limpieza algún desperfecto, podrá exigir una indemnización en función de éste, previo acuerdo con el responsable del establecimiento.

9. En caso de no llegar a un acuerdo, podrá utilizar las hojas de reclamaciones que al efecto deben existir en el establecimiento.

10. A efectos de resolución de su eventual reclamación, acójase a la mediación, o sistema arbitral, a través de la correspondiente Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o del pertinente Servicio de Consumo de la Comunidad Autónoma competente, así como de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.