

# ¿cómo reclamar?

- Todos los establecimientos y profesionales regulados por este Real Decreto, deben tener Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios.
- La reclamación se formalizará en dichas Hojas, que de forma gratuita, han de ser proporcionadas.
- De los tres ejemplares autocopiativos de que consta la Hoja de Reclamaciones, el usuario retirará dos hojas: la correspondiente a la Administración (original y de color blanco) y la correspondiente al reclamante. El usuario hará llegar lo antes posible la hoja original a la Administración.
- En caso de inexistencia o de negativa a facilitar la Hoja de Reclamaciones, el usuario podrá formular la reclamación por cualquier otro medio ante la Administración.
- Junto con la Hoja de Reclamaciones el usuario remitirá cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

## SERVICIOS PROVINCIALES DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES (Sección de Consumo)

HUESCA  
San Jorge, 65  
Tel. 974 247 229

TERUEL  
San Vicente de Paúl, 1  
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA  
Plaza del Pilar, 3  
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

## DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Plaza del Pilar, 3  
50003, Zaragoza

**ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**  
900 12 13 14

[www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)

En todo caso, las reclamaciones podrán resolverse por voluntad de las partes en el Sistema Arbitral de Consumo.



## ¿Qué exigir?

## TINTORERÍAS

# Información al consumidor y usuario

Todo establecimiento de tintorería está obligado a exhibir de forma visible la siguiente información:

- Precios máximos de los diferentes servicios, referidos a las prendas más comunes.
- El horario de prestación de servicios, que ha de ser visible desde el exterior.
- Leyendas que especifiquen:
  - que el establecimiento dispone de Hojas de Reclamaciones.
  - que el establecimiento indemnizará por pérdida o deterioro irreparable de la prenda.
  - que el establecimiento facilitará a quien lo solicite la carta de recomendaciones del usuario, así como el Reglamento Oficial.
  - que si el usuario desea obtener información o efectuar reclamación o denuncia, podrá dirigirse a las Autoridades competentes o a las Asociaciones de Consumidores.
- Las empresas que soliciten el pago anticipado deberán incluir entre las anteriores la leyenda que especifique que sólo se exigirá pago anticipado cuando exista conformidad expresa por parte del cliente.

# resguardo

En el momento de la entrega de la prenda por parte del cliente, el prestador del servicio deberá expedir en todos los casos un resguardo. En él figurarán los siguientes datos:

- Nombre, domicilio, DNI o identificación fiscal de la empresa.
- Número de orden y fecha de recepción de la prenda.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Designación de las prendas recibidas.
- Tipo de servicio solicitado para cada una de ellas.
- Fecha prevista de terminación del servicio.
- Precio del servicio solicitado.
- Observaciones que se considere necesario especificar por parte del usuario o del establecimiento, respecto del color, estado de uso o tratamiento de cada prenda. Cuando exista posibilidad de deterioro de la prenda, se expresará claramente esta circunstancia con declinación, en su caso, de responsabilidades por parte del prestador del servicio, en cuyo caso se requerirá la firma del usuario.

- Valoración pactada de las prendas a efectos de indemnización, por causa de extravío o deterioro.
- Firma o sello del establecimiento.

Una copia del resguardo será entregada al cliente.

La presentación del resguardo será obligatoria en el momento de retirar las prendas.

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



**Norma que regula la actividad de los Servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos. REAL DECRETO 1453/1987, de 27 de Noviembre (B.O.E. nº 285, de 28-11-87)**

# recomendaciones

- Al entregar una prenda es conveniente, que compruebe con el mayor detenimiento posible lo siguiente:
  - Estado y valoración que, a su juicio, merece la prenda.
  - Faltas o desperfectos en los botones, etc.
  - Ausencia de objetos extraños como papeles, etc., en los bolsillos.
- Solicite que le entreguen el correspondiente resguardo.
- Verifique si el precio que figura en el justificante por el importe del servicio coincide con el que figura anunciado.
- 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 deterioro.
- En el caso de que existiesen discrepancias entre el valor que da Vd. a la prenda y el señalado por el responsable del establecimiento, lo mejor para evitar molestias es acudir a otro establecimiento del ramo.
- Cuando le devuelven la prenda 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.
- Si estimase que la limpieza ha sido defectuosa, podrá exigir que se la realicen de nuevo, sin cargo alguno.
- 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.
- En caso de no llegar a un acuerdo, podrá utilizar las Hojas de Reclamaciones.