

---

## TEXTIL Y CALZADO

---

### Textil

#### **Etiquetado**

La información que, con carácter obligatoria, deberá incluirse en el etiquetado de los productos textiles es:

- Nombre o razón social o denominación del fabricante y su domicilio.
- Para los productos fabricados en el Estado español, el número de registro industrial nacional.
- -Para los productos textiles importados de países no pertenecientes a la Unión Europea, y distribuidos en el mercado nacional, el número de identificación fiscal de quien los importa.
- Los comercios, tanto mayoristas como minoristas podrán etiquetar los productos textiles con marcas registradas, a las que deberán añadir los datos relativos a su nombre, razón social o denominación y domicilio, así como su número de identificación fiscal. En este caso, la persona que comercializa el producto será responsable del mismo y de todas las infracciones en que pueda incurrir.
- Composición del producto. En las prendas de confección y punto, a excepción de calcetería y medias, la etiqueta será de cualquier material resistente, preferentemente de naturaleza textil, irá cosida o fijada a la propia prenda de manera permanente y deberá tener su misma vida útil.
- Cuando los productos textiles sean ofrecidos a la venta con envoltura, el etiquetado deberá figurar, además en la propia envoltura, salvo que pueda verse claramente el etiquetado del producto.
- También existe un etiquetado de conservación del producto textil que se puede incluir de forma voluntaria.

#### **Devoluciones y Reclamaciones**

No tenemos derechos a que nos reintegren el dinero si después de haber comprado un producto queremos devolverlo, bien porque no nos gusta, bien porque hemos cambiado de opinión, o porque no es de nuestra talla y no hemos hecho una compra adecuada, o por haber sido un regalo.

La única razón para exigir que nos cambien la prenda o nos devuelvan el dinero sería que fuera defectuosa, en algunos establecimientos, por propia voluntad o política comercial, aceptan devolver el dinero y en otro aceptan cambiarlo por otro producto similar o igual, o bien, dan un vale de compra en su lugar. Recordemos que siempre que el producto no sea defectuoso, es algo voluntario, no obligatorio.

En el caso de los vales de compra, algunos tiene un periodo de duración, en cuyo caso debe respetarse, y otros no lo tienen. Es importante fijarse en ello.

Por último, si el establecimiento indica de alguna forma que si no quedamos satisfechos con el producto nos devuelve

### **Cómo evitar y solucionar problemas**

- Debemos guardar el tike de compra y las etiquetas para posibles reclamaciones.
- Antes de salir del establecimiento es conveniente comprobar que se encuentra en perfecto estado, tanto los tejidos o materiales empleados como los acabados.
- A la hora del lavado hay que observar las indicaciones del fabricante en cuanto a la forma de limpieza, planchado y utilización de productos como lejías o detergentes.

### **Calzado**

#### **Etiquetado**

La etiqueta del calzado debe contener información sobre la composición de lastres partes del calzado: forro y plantilla, empeine y suela. Esta información deberá indicarse mediante pictogramas o mediante textuales.

Se facilitará información sobre el material que sea mayoritario, al menos, en el 80 % de las partes del calzado. Si ningún material llega a ese porcentaje, sobre los dos materiales principales que componen el calzado.

En los puntos de venta se expondrá, en un lugar destacado próximo a los artículos de calzado, un cartel que explique el significado de los pictogramas.

#### **Devoluciones y Reclamaciones:**

No tenemos derecho a que nos devuelvan el dinero si después de haber comprado un producto queremos devolverlo, sea porque no nos gusta, porque hemos cambiado de opinión, o porque no es de nuestra talla, por haber realizado una compra no adecuada o al haber sido un regalo.

La única razón para exigir la devolución de los zapatos sería que tuvieran algún defecto y estuvieran en garantía. Debemos guardar el ticket de compra y las etiquetas del artículo para posibles reclamaciones.

En algunos establecimientos, por voluntad propia o por política mercantil, aceptan la devolución del dinero, y en otros, cambiarlo por otro producto igual o similar, o dan un vale de compra en su lugar. Hemos de recordar que cuando el producto no es defectuoso, es algo voluntario y no obligatorio. En lo referente a los vales de compra, algunos suelen tener una fecha límite y, en ese caso hay que respetar el plazo. Otros vales no la tienen. Es importante fijarse en ello. Por último, si el establecimiento anuncia por cualquier medio que si no quedamos satisfechos con el producto nos devuelven el dinero, tenemos derecho a ello, ya que la publicidad es vinculante para el que la efectúa.

## Enlaces

Centro Europeo del Consumidor

## TINTORERÍAS:

### Consejos prácticos

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, etc..)
  - b) Faltas o desperfectos en los botones, corchetes y otros elementos que pudiera tener la prenda.
  - c) Ausencia de objetos extraños como papeles, etc. 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.

## Obligaciones del establecimiento

Las tintorerías deben exponer a la vista del público la siguiente información:

- Precios máximos de prendas de uso más corriente. Debe constar si el IVA está o no incluido.
- Obligación de mostrar al cliente que lo solicite el Reglamento que regula este servicio, así como la carta de recomendaciones al usuario.
- Indemnizaciones, de acuerdo con la cantidad pactada en el resguardo.
- Horario
- Existencia de hojas de reclamaciones

También deben entregar un resguardo en el que debe figurar:

- Nombre, domicilio, CIF o DNI de la empresa; nº de orden, nombre y domicilio del usuario.
- Designación de la prenda. Si no es limpieza en seco, especificar si se trata de ropa blanca, de color o varia.
- Precio.
- Fecha de recepción de la prenda y fecha prevista de entrega. Si existe posibilidad de deterioro debe estar consignado en el resguardo.
- Valoración de la prenda, de mutuo acuerdo, a efectos de indemnización en caso de extravío o deterioro.
- Firma o sello del prestador del servicio, y si éste se exime de alguna responsabilidad es necesaria la firma del usuario.

Si el precio no consta en el resguardo, se debe aplicar la tarifa más sencilla anunciada.

Si la limpieza ha sido defectuosa deben realizarla de nuevo sin recargo alguno.

Si en el resguardo no han sido consignados los posibles daños, el establecimiento será responsable de los mismos.

El pago anticipado sólo podrá exigirse si el cliente está de acuerdo. En este caso, deben realizar el trabajo como máximo en tres días y en seis días si se trata de teñido.

Una prenda se considera EXTRAVIADA cuando, requerida por el cliente, no sea devuelta en treinta días como máximo, a partir de la fecha prevista de entrega.

Los artículos pueden ser retirados sin recargo alguno en un plazo de tres meses. A partir de este plazo pueden cobrarnos una cantidad en concepto de guardarropa o conservación, siempre que se haga constar su importe en lugar visible al público.

En caso de que el cliente extraviase el resguardo, para poder retirar la prenda objeto del servicio, deberá acreditar su identidad al prestador del mismo y firmar la copia del resguardo que obra en poder del establecimiento.

## **Reclamaciones**

Las tintorerías tienen la obligación de disponer de hojas de reclamaciones. Deberán estar integradas por un juego de impresos compuesto por un folio original de color blanco, y dos copias una de color rosa y otra de color verde.

El usuario entregará el original de color blanco a las autoridades competentes; conservará la copia de color verde y entregará la de color rosa al responsable del establecimiento.

## **Normativa**

Real Decreto 1453/1987, Reglamento regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos. BOE nº 285, de 28 de noviembre de 1987.