



## **PROYECTO DE DECRETO.... REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA, CONSERVACIÓN Y TEÑIDO DE PRODUCTOS TEXTILES, CUEROS, PIELES Y SINTÉTICOS DE LA REGIÓN DE MURCIA**

El 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, modificado por Ley 3/2014, de 27 de marzo, prevé que puedan ser objeto de regulación especial las materias que en ella se regulan. Por otro lado, la Ley 4/1996 de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, modificada por Ley 1/2008 de 21 de abril, establece la obligación de cumplir con los objetivos del Texto Refundido, adoptando procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.10 de su Estatuto de Autonomía, asume la función ejecutiva en materia de comercio interior y defensa de los consumidores en los términos establecidos en las leyes y normas reglamentarias que en desarrollo de su legislación dicte el Estado.

El 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, establece en su Disposición Adicional, dada en su última modificación por Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal del a competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que lo establecido en el Real Decreto 1453/1987, será de aplicación supletoria respecto de las disposiciones que dicten las Comunidades Autónomas que tengan competencias normativas en materia de defensa de consumidores y usuarios.

Las disposiciones previstas en el Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre, han servido y han sido de utilidad desde su entrada en vigor, sin embargo, el tiempo transcurrido desde su aprobación, la aparición de técnicas y ámbitos donde se ha puesto de manifiesto la existencia de algunos déficit de protección y la intención de avanzar en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, hacen necesaria la regulación autonómica de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.



A estos efectos, y para su elaboración, se ha tenido en cuenta la experiencia de los Organismos de la Administración como la de las Asociaciones de Consumidores y se ha cumplido el trámite de audiencia, tanto a Asociaciones de Consumidores y Usuarios como de empresarios relacionados con el sector, según se establece en el artículo 15, 1, f) de la Ley 1/2008, de 21 de abril, por la que se modifica la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, de acuerdo con el Consejo Asesor Regional de Consumo, el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, el Consejo Regional de Cooperación Local y oído el Consejo Económico y Social de la Región de Murcia, tras la deliberación y acuerdo del Consejo de Gobierno, en sesión celebrada de..... y en uso de las facultades que confiere el artículo 11.7 del la Ley Orgánica 4/1982, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia, modificado por Ley Orgánica 1/1998, de 15 de junio y artículo 22.12 de la Ley 6/2004 de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia y el artículo 16.c) en relación con el artículo 25.2 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma y artículo 15 de la Ley 4/1996 de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, modificada por Ley 1/2008, de 21 de abril.

## **DISPONGO**

### **TITULO PRELIMINAR** **Objeto y ámbito de aplicación**

#### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación**

El presente Decreto tiene por objeto la regulación del servicio de limpieza, teñido y/o conservación de productos textiles, de cuero, piel o sintéticos, bien el propio establecimiento o en el domicilio del usuario, en la Región de Murcia.

### **TITULO I** **Conceptos y Clasificación de los servicios**

#### **Artículo 2. Conceptos y clasificación de los servicios**



A los efectos de la presente disposición, y sin perjuicio de cualesquiera otras que puedan establecerse, se entenderá por servicios tipo:

1. Limpieza: tratamiento para la eliminación de suciedad, manchas y olores en productos textiles, cuero, piel o sintéticos, con adición de agua y jabón u otros productos.
2. Limpieza en Wet Cleaning. Se trata de un simulado de lavado a mano, en el que no se limpian los tejidos mediante acción mecánica, tiempo o temperatura, sino por una acción química determinada que se logra mediante el remojo el suavizado de las manchas en agua con la adición de productos químicos específicos.
3. Limpieza en seco o limpieza textil y/o Wet Cleaning. Dos tipos:
  - a) Simplificado: Es la compuesta por limpieza en seco y el planchado mecánico.
  - b) Complejo: Incluye la limpieza en seco, el desmanchado específico, el planchado mecánico y el retoque y planchado final a mano
4. Limpieza que no se realiza en seco o lavado textil. En régimen de autoservicio, comprende el lavado o lavado y secado. En servicios efectuados por el personal del establecimiento, se incorporará a las anteriores manipulaciones, el doblado solamente o el planchado y doblado.
5. Piezas de uso más corriente. Se consideran tales: abrigos, gabardinas, chaquetas, traje sastre, vestidos, pantalones, faldas, blusas, camisas, jerseys, chalecos y corbatas, confeccionadas totalmente en textil.
6. Lavado en régimen de autoservicio. Lavado realizado por el propio consumidor, donde el empresario se limita a poner a disposición del usuario del servicio la maquinaria de lavado y secado.
7. Conservación. Consiste en el mantenimiento de la prenda, durante un tiempo determinado, en condiciones óptimas para evitar su deterioro.
8. Teñido. Tratamiento de los productos textiles, cuero, piel o sintéticos para intensificar el color o para cambiarlo.
9. Limpieza de pieles y cueros. Con tratamientos especiales.



## TITULO II Información del servicio y resguardo de depósito

### Artículo 3. Información previa a la contratación del servicio

El empresario debe informar de forma clara, veraz, suficiente y comprensible al consumidor y usuario, de toda la información relevante del servicio, y en especial las condiciones jurídicas y económicas.

Se considera información relevante en el servicio de tintorería:

1. La información relativa a los precios aplicados por los diferentes servicios. El precio total del servicio contratado, incluidos impuestos o gastos adicionales. Se exhibirá un cartel anunciador con los precios de todos los servicios prestados por unidad.
2. Los precios de limpieza de alfombras, moquetas, tapices y similares deberá constar en un cartel anunciador por unidades de metro cuadrado.
3. El precio del servicio urgente, que se efectuará dentro del plazo máximo de 3 días a partir del día de la recepción de la prenda o de 6 días, en el caso de servicio de teñido.
4. El precio de los servicios a domicilio y entrega a domicilio de los servicios prestados en el propio establecimiento.
5. Toda la información sobre precios deberá publicitarse en un cartel colocado en lugar visible para el consumidor. Los precios deberán aparecer igualmente en los folletos publicitarios, de forma clara, veraz, suficiente y que no induzca o pueda inducir a error. No se podrá alegar por parte del prestador del servicio error tipográfico.
6. El procedimiento de pago, los distintos medios y si es pago anticipado total o parcial.
7. La fecha de entrega y fecha de recogida de la prenda.
8. Los posibles recargos por el almacenamiento de la prenda ante la demora del cliente en la recogida de la misma.
9. La existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios, con la exhibición del cartel anunciador de las mismas.



10. La información relativa a horarios de apertura y cierre del establecimiento, en lugar visible.

11. Todos los caracteres de carteles informativos deberán de ser como mínimo de 7 mm.

#### **Artículo 4. El resguardo de depósito**

1. El empresario debe entregar de forma obligatoria al consumidor un resguardo de depósito, donde figuren obligatoriamente los siguientes datos:

- Nombre, CIF, dirección, e-mail y teléfono del empresario.
- Nombre, dirección, teléfono o e-mail del consumidor.
- Fecha de recepción de la pieza y fecha en que se prevé que finalizará el servicio.
- Número de orden o referencia para identificar el servicio requerido.
- Designación de la/s pieza/s depositadas, la calidad de las mismas, si tiene algún desperfecto (botones, descosidos, rotos...), el tipo de limpieza elegido.
- Cuando exista posibilidad de deterioro de las prendas sometidas al tratamiento solicitado, bien por encontrarse ésta en mal estado, bien porque han de ser sometidas a manipulaciones especiales que puedan entrañar tal peligro, se expresará claramente esta circunstancia, con declinación en su caso, de responsabilidades por parte del prestador del servicio.
- Cuando exista posibilidad de que el servicio solicitado no resulte conforme a lo requerido, por concurrir alguna circunstancia excepcional en la prenda objeto de la prestación o porque el cliente haya perdido 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.
- Cuantas observaciones se consideren necesarias 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.
- En el resguardo deberá de constar en su caso, la falta de etiquetaje de mantenimiento composición de las prendas textiles, cuando aparezca en un idioma distinto del español, o estén cortadas, deterioradas o ilegibles.



- Precio por separado de cada una de las prendas depositadas, si fueran varias.
- El usuario y el prestador del servicio podrán pactar de mutuo acuerdo, a efectos de indemnización, una valoración previa de la prenda objeto del servicio, que sería de obligatoria aplicación para ambas partes en caso de extravío o deterioro de la misma.

2. El resguardo deberá de ser firmado por el prestador del servicio. La firma del usuario será obligatoria cuando el documento refleje alguna causa de exención de la responsabilidad del prestador del servicio, de acuerdo con lo dispuesto en los puntos anteriores.

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

4. En los supuestos de pago anticipado, 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, ampliándose dicho plazo a seis días en los servicios de teñido.

5. La presentación del resguardo será obligatoria para la retirada de las prendas el establecimiento. Una vez retirada la prenda y abonado el servicio, el prestador deberá devolver al cliente el resguardo con la leyenda de pagado.

6. Si el consumidor extraviase el resguardo, podrá retirar la prenda objeto del servicio, acreditando su identidad. Además deberá firmar la copia de resguardo de prestador.

7. En ningún caso podrá cobrarse cantidad superior a la que figura en el resguardo de depósito. La no especificación en el resguardo del precio o del tipo de servicio obligará al empresario a facturar por la tarifa más baja de las anunciadas

8. El prestador del servicio podrá cobrar un suplemento en el precio, cuando la prenda sea retirada después de transcurridos tres meses desde la fecha de recogida de la prenda o desde la comunicación fehaciente por parte del empresario de que el servicio ha concluido. La cantidad cobrada será en concepto de guardarropa, depósito o almacenaje. Para ello, deberá constar dicho extremo en el resguardo de depósito y en un cartel anunciador en un lugar visible al público.

Salvo pacto expreso de las partes, el prestador del servicio no tendrá obligación de conservar la prenda, transcurrido un año desde la fecha en que debía ser recogida por el consumidor y no se hizo. En este caso el prestador podrá disponer de la prenda como considera oportuno.



9. Los establecimientos deberán conservar los resguardos durante un plazo mínimo de dos años, a contar desde la fecha de entrega de la prenda, para poder hacer efectivos los derechos de garantía y/o comprobaciones pertinentes en materia de reclamaciones e inspecciones de consumo.

### **TÍTULO III**

#### **Reclamaciones, responsabilidades, infracciones y sanciones**

##### **Artículo 5. Reclamaciones**

Los establecimientos de limpieza, conservación o teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos, tienen la obligación de:

1. Tener hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público.
2. Exhibir en lugar visible y de forma clara y legible, cartel anunciador con la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario".
3. Informar a los consumidores y usuarios de la disposición de hojas de reclamaciones, incluyendo en los lugares o soportes en que realicen la oferta y venta, la leyenda de "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario" y el modo de acceder a ellas, de manera igualmente legible.
4. En el caso de los servicios prestados a domicilio, los prestadores de servicios deberán llevar consigo y poner a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamaciones.
5. La entrega de las hojas de reclamaciones será obligatoria, gratuita e inmediata a su solicitud por el consumidor, aunque no se haya llegado a realizar el servicio.
6. El consumidor podrá exigir la entrega de las hojas de reclamaciones a cualquier responsable o empleado del establecimiento, debiendo ser su entrega obligatoria, inmediata y gratuita.



El procedimiento a seguir en la tramitación de las hojas de reclamaciones será el establecido en el Decreto 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y supletoriamente las leyes reguladoras del procedimiento administrativo común y régimen jurídico.

Los usuarios del servicio podrán presentar la solicitud de arbitraje de consumo, como medio de resolución del conflicto de forma voluntaria, gratuita, rápida, eficaz y de carácter vinculante y ejecutivo.

## **Artículo 6. Responsabilidades**

1. Los prestadores de servicios de limpieza serán responsables de los daños y perjuicios que se produzcan con ocasión de la prestación del servicio, siempre y cuando dichos daños o perjuicios sean imputables a la mala praxis del establecimiento.

Estarán exentos de responsabilidad por daño o deterioro, en los supuestos de que se hayan hecho constar los mismos, en el resguardo de depósito y a sabiendas, el usuario hubiera consentido en su limpieza.

Tampoco responderán los prestadores del servicio cuando los daños y perjuicios se deban a vicios ocultos, confección y/o etiquetado defectuoso, debidamente confirmados por un perito profesional mediante informe técnico.

2. Son nulas de pleno derecho las cláusulas de exoneración absoluta de responsabilidad, por parte del prestador del servicio.

3. Si existió pacto de mutuo acuerdo de indemnización, para caso de deterioro o pérdida y se hizo constar expresamente en el resguardo de depósito, dicho pacto será de obligado cumplimiento.

4. En los demás supuestos de daños, deterioro o pérdida de las prendas, el consumidor deberá exigir la indemnización, por los medios legalmente previstos.

5. Se considerará pérdida de la prenda cuando requerida por el consumidor, no se le haya devuelto transcurrido un plazo de treinta días, a contar desde la fecha prevista de entrega.

En el caso de pérdida o deterioro de la prenda, con responsabilidad del prestador del servicio, éste no podrá exigir el pago del importe del servicio efectuado.



En el supuesto de que la pérdida o deterioro sea de un conjunto, la indemnización será del global de dicho conjunto.

6. Cuando ella limpieza se realice en establecimientos de autoservicio, la responsabilidad quedará limitada al buen funcionamiento de la maquinaria y a la calidad de los productos de limpieza proporcionados por el establecimiento.

7. Si el prestador del servicio considera que debe de realizar el servicio en condiciones diferentes a las indicadas en la etiqueta de la prenda, deberá hacerlo constar expresamente en el resguardo de depósito.

8. Cuando se hubiere solicitado un servicio y el resultado no fuera conforme a lo contratado por el consumidor, sin que esta posibilidad se hubiera hecho constar en el resguardo de depósito, podrá el usuario exigir que se realice de nuevo, sin que por ello pueda cobrarse mayor cantidad de la inicialmente presupuestada en el resguardo y sin perjuicio del ejercicio de las acciones y reclamaciones que pudiera presentar por deficiencias del servicio.

9.

## **Artículo 7. Infracciones y sanciones**

El incumplimiento de cualesquiera de las prescripciones contenidas en el presente Decreto, constituye infracción en materia de protección y defensa del consumidor, de acuerdo con la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

## **TÍTULO IV Competencias**

### **Artículo 8. Competencias**

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en el presente Decreto y normas que lo desarrollan, se realizará por la administración competente en materia de protección y defensa del consumidor.

## **TÍTULO V Protección de datos**

### **Artículo 8. Protección de datos**



**Región de Murcia**  
Consejería de Desarrollo  
Económico, Turismo y Empleo

Dirección General de Comercio  
y Protección del Consumidor

Los prestadores del servicio de limpieza, solo podrán solicitar a los usuarios del servicio aquellos datos que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y desarrollo de su actividad, los cuales deberán ser exactos, actualizados y veraces, en aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

En ningún caso podrán recoger datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. Los datos no podrán ser conservados una vez dejen de ser útiles para la función prevista, siendo cancelados cuando no sean necesarios.



## **ANEXO I**

### **Indemnizaciones por responsabilidad en el servicio de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos**

En el supuesto de no haberse indicado cantidad alguna en el resguardo de depósito, la responsabilidad del establecimiento se limitará a la indemnización del valor de adquisición de la prenda, con presentación de la factura de compra o en su defecto del precio medio del mercado, con aplicación de los siguientes porcentajes en función de la antigüedad y estado de la prenda:

#### **I.- Prendas de uso más corriente:**

- prenda de hasta 12 meses: 80% del valor de adquisición.
- prenda de 13 a 24 meses: 60% del valor de adquisición.
- prenda de 25 a 36 meses: 30% del valor de adquisición.
- prenda a partir de 3 años: valor residual equivalente al precio del servicio.

#### **II.- Prendas con valor superior a 300,00 euros:**

- prenda de hasta 12 meses: 85% del valor de adquisición.
- prenda de 13 a 24 meses: 75% del valor de adquisición.
- prenda de 25 a 36 meses: 55% del valor de adquisición.
- prenda de 37 meses a 5 años: 35% del valor de adquisición.
- prenda a partir de 5 años: valor residual equivalente al precio del servicio.

III.- En las prendas de un solo uso y las de novia, comunión y bautizo, se aplicarán los siguientes porcentajes:

- prenda de hasta 2 años: 70% del valor de adquisición.
- prenda de más de 2 a 3 años: 50% del valor de adquisición.
- prenda de más de 3 a 5 años: 40% del valor de adquisición.



- prenda a partir de 5 años: valor residual equivalente al precio del servicio.

La estimación de la antigüedad de la prenda, se efectuará en base a la fecha de la factura de compra presentada o por acuerdo amistoso.

En los supuestos de pérdida o deterioro, con responsabilidad total del establecimiento, éste no podrá exigir el importe del trabajo efectuado.

En los casos en que el deterioro o extravío de una prenda forme parte de un conjunto, el establecimiento deberá abonar el importe global de dicho conjunto, si el mismo hubiese sido aportado por el cliente para su limpieza. en el supuesto contrario se abonará únicamente el valor de la prenda o prendas deterioradas.



## **ANEXO II**

### **Carta de recomendaciones al usuario de servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos**

1. Al entregar una prenda en un establecimiento de limpieza en seco, es conveniente, que compruebe con el mayor detenimiento posible:
  - a) Estado y valoración que, a su juicio, merece la prenda (nueva, semi-nueva, usada, etc.).
  - b) Faltas o desperfectos en los botones, corchetes y otros elementos decorativos o no, que pudiera tener la prenda.
  - c) Ausencia de objetos extraños como papeles, en los bolsillos.
2. Al entregar 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 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 de depósito.
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 devuelvan 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 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.



**Región de Murcia**  
Consejería de Desarrollo  
Económico, Turismo y Empleo

Dirección General de Comercio  
y Protección del Consumidor

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 los efectos de resolución de su eventual reclamación, acójase a la mediación o sistema arbitral de consumo, a través de la Dirección General de Comercio y Protección del Consumidor, Oficinas de información al consumidor o Asociaciones de Consumidores.