

SPECIALE/PULITINTOLAVANDERIE

Qualità e professionalità in lavanderia con il Marchio “Panni chiari, Patti chiari”

Un Marchio “Panni chiari, Patti chiari” per garantire la qualità dei servizi di pulitintolavanderia, assicurare la professionalità degli imprenditori e la correttezza nei rapporti con i clienti, mettendoli al riparo da ‘brutte sorprese’.

Lo potranno esporre in vetrina le lavanderie che accettano di aderire - tramite le Associazioni territoriali di Confartigianato - alla Convenzione Nazionale sulle Condizioni Generali di Prestazione di Servizio di Tintolavanderia, firmata dalle Organizzazioni delle Pulitintolavanderie Artigiane (tra cui Confartigianato) e dalle Associazioni dei Consumatori (Adiconsum, Adoc, Federconsumatori, Acu). E' l'iniziativa promossa dall'Associazione Nazionale Imprenditori Lavanderie di Confartigianato ed è rivolta a tutti gli imprenditori associati che si impegnano a rispettare quanto stabilito nella Convenzione.

“Il ‘Marchio’ (che riproduciamo in questa pagina n.d.r.) - spiega Luigi Rota, Presidente dell'Associazione Nazionale Imprenditori Lavanderie di Confartigianato - serve a ‘certificare’ la qualità della lavanderia che lo espone e a dare certezza e trasparenza di comportamento sia agli artigiani sia ai consumatori”. La Convenzione (che pubblichiamo integralmente alle pagine 2 e 3), infatti, serve a porre fine ai lunghi e costosi contenziosi in lavanderia e a rendere più chiari i rapporti con i consumatori e più semplice e rapida la definizione delle controversie per gli indumenti danneggiati. Vengono stabiliti diritti e doveri di lavanderie e consumatori ed è prevista una Commissione di Conciliazione paritetica provinciale che deciderà in modo inequivocabile le responsabilità del danno agli indumenti e chi ne deve rispondere. Finora, il cliente che si ritrovava il capo d'abbigliamento danneggiato non aveva che da intraprendere azione legale nei confronti della lavanderia, con costi “salati” e tempi lunghi, salvo poi maga-

L'accordo prevede che, prima del lavaggio, il pulitintore deve verificare il capo insieme con il cliente e far rilevare eventuali difficoltà, anche in base alle indicazioni di manutenzione dell'etichetta. A tal fine il Ministero dell'Industria, su pressione delle organizzazioni sindacali dell'artigianato, si appresta ad emanare una circolare con la quale

renderà obbligatoria un'etichetta che dovrà essere apposta sul capo di abbigliamento per indicare le corrette istruzioni per la manutenzione. Sono stabiliti anche i tempi di ritiro dei capi, con una tolleranza di 10 giorni sia per la ritardata consegna da parte della lavanderia (oltre tale periodo il cliente ha diritto ad una riduzione del 20% del prezzo), sia per il ritardato ritiro da parte del cliente (con il 10% di aumento del prezzo per ogni mese di giacenza dopo il termine fissato per la consegna). Gli eventuali reclami possono essere presentati entro 2 giorni dalla data di ritiro. In caso di perdita o deterioramento, la pulitintoria è tenuta al risarcimento, pari al valore commerciale del capo. Se non si raggiunge un accordo, la controversia viene demandata alla Commissione provinciale paritetica, il che non esclude la possibilità per le parti di seguire le vie legali. Aderire all'accordo e avvalersi della Commissione è gratuito sia per gli imprenditori che per la clientela. Oggi, poi, a garantire maggiormente la sicurezza dei capi d'abbigliamento vi è anche l'obbligo, stabilito con una legge a lungo sollecitata da Confartigianato, dell'etichettatura con le istruzioni per lavaggio e manutenzione.



ri accertare che la responsabilità non era del pulitintore, ma del produttore dell'indumento. E non sono casi rari poiché, spesso, le etichette non riportano le indicazioni di manutenzione, oppure esse sono inesatte.

giornamente la sicurezza dei capi d'abbigliamento vi è anche l'obbligo, stabilito con una legge a lungo sollecitata da Confartigianato, dell'etichettatura con le istruzioni per lavaggio e manutenzione.



CONVENZIONE NAZIONALE sulle CONDIZIONI GENERALI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI TINTOLAVANDERIA

Anil-Confortigianato, Satla-Cna, Casa e Adiconsum, Adoc, Federconsumatori, Acu

constatata la necessità di garanzie reciproche di correttezza nel rapporto tra tintolavanderie e consumatori con particolare riferimento alla data di consegna e ritiro, relativa documentazione e all'accertamento dello stato del capo al momento della consegna e del ritiro, convengono di approvare le seguenti

Condizioni Generali di Prestazione dei Servizio di Tintolavanderia

ART. 1

La Tintolavanderia è tenuta a rilasciare, al momento del ritiro per la prestazione, la ricevuta datata con la descrizione sommaria dei capi e l'indicazione del termine di consegna.

ART. 2

La Tintolavanderia è tenuta ad osservare l'indicazione dell'etichetta ove esista. Se le indicazioni sono in contrasto con l'esperienza e le regole tecniche del pulitore, ciò deve essere fatto presente al cliente, spiegando gli eventuali rischi che lo stesso cliente dovrà assumersi. Comunque in caso di rispetto delle istruzioni di manutenzione e lavaggio indicate nell'etichetta, la Tintolavanderia e/o il Cliente potranno ricorrere per gli eventuali danni nei confronti della distribuzione e/o dell'industria produttrice.

ART. 3

La Tintolavanderia può rifiutarsi di effettuare il lavoro qualora riscontri l'impossibilità di eseguirlo accuratamente.

ART. 4

La Tintolavanderia si assume tutte le responsabilità nel caso di consegna dei capi a persone non munite della ricevuta di cui all' Art. 1.

ART. 5

Nelle ordinazioni di tintura, la Tintolavanderia è tenuta ad informare il Cliente sugli eventuali rischi del risultato quando si evidenziano difficoltà a raggiungere il colore desiderato.

ART. 6

La Tintolavanderia è tenuta a rispettare il termine di consegna con una tolleranza di 10 giorni. Oltre tale periodo il Cliente ha diritto a una riduzione del prezzo pari al 20 %.

ART. 7

Il Cliente deve ritirare i capi entro il termine massimo di 10 giorni da quello indicato per la riconsegna.

ART. 8

La Tintolavanderia ha facoltà di applicare sul prezzo convenuto una maggiorazione del 10% (a titolo di custodia) ogni mese o frazione di mese dopo il termine di scadenza di cui all' ART. 7.

ART. 9

La Tintolavanderia è responsabile dei capi consegnati e non ritirati per il periodo di sei mesi dalla data prevista di riconsegna. Trascorso tale termine, la Tintolavanderia non è responsabile dei capi consegnati se ciò è espressamente previsto nella ricevuta rilasciata al Cliente al momento del ritiro dei capi. Sono esclusi i casi di custodia che devono essere specificati nella ricevuta di cui all' Art. 1.

ART. 10

Il Cliente è tenuto a verificare i capi al momento del ritiro.

ART. 11

Gli eventuali reclami sulle prestazioni eseguite dalla Tintolavanderia dovranno essere presentati all'atto del ritiro dei capi medesimi e comunque non oltre i due giorni successivi alla data di consegna

ART. 12

Se il capo non è reperibile alla riconsegna esso non si considera smarrito prima del 90° giorno dal giorno previsto per la consegna.

ART. 13

La Tintolavanderia è tenuta al risarcimento del danno per la perdita o il deterioramento totale o parziale dei capi ed in ogni caso il risarcimento non potrà essere inferiore al valore commerciale del capo al momento della consegna. Per capi il cui valore è superiore ad un milione di lire, il Cliente -prima della prestazione - deve obbligatoriamente comunicare alla

CONVENZIONE NAZIONALE sulle CONDIZIONI GENERALI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI TINTOLAVANDERIA



Tintolavanderia il valore dei capo.

ART. 14

La normativa che disciplina la Conciliazione è vincolante per le Associazioni firmatarie della presente Convenzione.

ART. 15

Il ricorso alla Conciliazione avviene ad opera del Cliente tramite le strutture provinciali delle Associazioni dei Consumatori firmatarie della presente Convenzione e ad opera della Tintolavanderia tramite le strutture provinciali delle Associazioni firmatarie della presente Convenzione.

ART. 16

Le parti che accedono alla Commissione di Conciliazione dovranno compilare uno specifico modulo di richiesta dando mandato di risolvere la controversia alla Commissione di Conciliazione.

ART. 17

Le parti possono ricorrere per una più agevole soluzione della controversia alle perizie tecniche necessarie sul capo oggetto del contendere.

ART. 18

Le Associazioni firmatarie della presente Convenzione stabiliranno a livello provinciale e/o regionale il regolamento che disciplina le Commissioni di Conciliazione, fissando le spese ed i contributi a carico delle parti.

ART. 19

La Commissione di Conciliazione è composta pariteticamente da rappresentanti delle Associazioni firmatarie della presente Convenzione.

ART. 20

La Commissione di Conciliazione si riunisce su richiesta di una delle parti, una volta al mese.

ART. 21

Di ogni reclamo discusso viene redatto apposito verbale che deve essere sottoscritto dai componenti la Commissione di Conciliazione.

ART. 22

L'intesa raggiunta sarà vincolante per le parti che ab-

biano rilasciato mandato alla rispettiva Associazione e le parti sono impegnate a dare immediata e precisa esecuzione alle conclusioni concordate in sede di conciliazione.

ART. 23

La Convenzione entra in vigore dalla data della firma di sottoscrizione e cessa la sua efficacia al 31 dicembre 2000 intendendosi tacitamente rinnovata di anno in anno, salvo disdetta da una delle due parti, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, almeno tre mesi prima della scadenza prevista.

ART. 24

La presente Convenzione vincola le strutture provinciali e/o regionali delle Associazioni firmatarie, salvo condizioni di miglior favore previste in accordi e/o convenzioni preesistenti e/o successive.

ART. 25

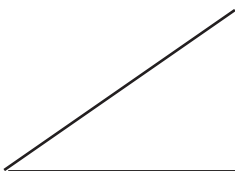
Le Associazioni firmatarie si impegnano a diffondere capillarmente la presente Convenzione presso i propri associati e le proprie strutture territoriali. Le Associazioni delle Tintolavanderie firmatarie si impegnano ad inviare ai propri associati il testo della presente Convenzione perché sia affisso, in modo visibile alla clientela, nei locali delle Tintolavanderie, unicamente ad una vetrofanteria che attesta l'adesione alle Condizioni Generali di Prestazione del Servizio.

Letto, approvato e sottoscritto

ANIL - Confartigianato
Satla-Cna
Casa
Adiconsum
Adoc
Federconsumatori
Acu

Roma 28 marzo 2000

ANIL - Confartigianato, Satla-Cna, Casa e Adiconsum, Adoc, Federconsumatori, Acu si impegnano ad intervenire unitariamente presso l'Unioncamere affinché la presente Convenzione possa costituire il punto di riferimento dell'intero sistema camerale italiano, avviando così una armonizzazione degli Usi e Consuetudini delle singole Camere di Commercio nelle materie oggetto della presente Convenzione Generale.



30.000 firme raccolte da imprese artigiane e consumatori hanno ottenuto l'effetto sperato

'Patti chiari' tra lavanderie e consumatori anche grazie alle etichette obbligatorie con le istruzioni di lavaggio e manutenzione

Oltre 30.000 firme di titolari di lavanderie e dei loro clienti hanno ottenuto l'effetto sperato. Dopo 4 anni di attesa, il Ministro dell'Industria Letta ha infatti emanato la circolare esplicativa al decreto ministeriale 101/97, regolamento di attuazione della Legge 126/91 recante "norme per la tutela del consumatore", che rende obbligatoria sugli indumenti l'etichetta con le istruzioni per la manutenzione.

Per rendere più chiari i rapporti con i clienti e più rapida e semplice la composizione delle controversie, le lavanderie avevano già fatto il primo passo, firmando con i consumatori, a marzo dello scorso anno, l'Accordo "Panni chiari, Patti chiari".

Ma la buona volontà di lavanderie e consumatori non bastava per evitare tutti i rischi di danneggiamento dei capi d'abbigliamento e per tutelare i diritti sia dei clienti sia delle imprese di lavanderia.

Molto spesso, infatti, la causa dei danni agli indumenti dipende dall'assenza dell'etichetta con le istruzioni per la manutenzione: secondo un'indagine svolta da Confartigianato, oltre il 60% delle 50.000 controversie che si verificano ogni anno tra lavanderie e consumatori dipende proprio dalla mancanza dell'etichetta di manutenzione o dalle indicazioni errate.

A novembre 1999, Confartigianato aveva pertanto sollecitato al Ministero dell'Industria di rendere obbligatoria l'etichettatura con le indicazioni per il lavaggio. Per sostenere questa richiesta, Confartigianato, insieme con le altre Associazioni di categoria e dei consumatori, ha promosso una Campagna Nazionale di raccolta firme che ha raggiunto oltre 30.000 adesioni di imprenditori e clienti. A febbraio del 2000, il Ministero dell'Industria si è impegnato con Confartigianato ad emanare una circolare esplicativa della legge 126/91 "Norme per l'informazione al consumatore" (legge che è entrata in vigore nel 1997 con il Regolamento di attuazione n. 101) che doveva appunto rendere obbligatoria, sui capi d'abbigliamento, l'etichetta con le corrette istruzioni per le modalità di manutenzione e lavaggio.

Ora, secondo Confartigianato "l'etichettatura obbligatoria permetterà di definire in modo incontrovertibile la responsabilità delle lavanderie rispetto a quella delle industrie produttrici dei capi d'abbigliamento".

E non è cosa da poco se si considera che l'Italia è al primo

posto nel mondo per il più elevato numero di imprese di lavanderia rispetto alla popolazione: una ogni 2.300 abitanti (una per 7.400 abitanti negli Usa, una ogni 16.000 abitanti in Germania).

Le imprese artigiane di pulitintolavanderia sono circa 26.000 (pari all'80% del settore), occupano quasi 60.000 addetti (il 69% del settore), ciascuna con un "lavato" medio annuo di 10.000 kg, ossia 35 kg al giorno. Insomma, ogni italiano porta in lavanderia ogni anno circa 10 Kg di biancheria.

L'etichettatura obbligatoria in Italia e nel mondo

La regolamentazione per l'etichettatura con le istruzioni di lavaggio e manutenzione è molto diversificata in ambito comunitario e internazionale.

In Europa, l'obbligo per legge è previsto, oltre che in Italia, in: Danimarca, Repubblica Ceca, Slovacchia, Estonia, Ungheria, Polonia, Norvegia, Austria, Grecia, Finlandia e Svezia.

L'etichettatura è facoltativa in Belgio, Danimarca, Francia, Germania Gran Bretagna, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svizzera.

Tra i Paesi extra-europei l'etichettatura è obbligatoria in Argentina, Australia, Brasile, Corea, Filippine, Giappone, Israele, Messico, Taiwan, Turchia, Stati Uniti, Giordania. E' facoltativa in Canada, Arabia Saudita, Emirati Arabi, Hong Kong, Malesia, Singapore, Sud Africa.

Numero di lavanderie per abitante

| | |
|---------------|------------------------|
| Germania | 1 ogni 16.000 abitanti |
| Svezia | 1 ogni 14.200 abitanti |
| Danimarca | 1 ogni 12.700 abitanti |
| Svizzera | 1 ogni 8.600 abitanti |
| Gran Bretagna | 1 ogni 7.700 abitanti |
| Stati Uniti | 1 ogni 7.400 abitanti |
| Francia | 1 ogni 7.100 abitanti |
| Giappone | 1 ogni 3.100 abitanti |
| Italia | 1 ogni 2.300 abitanti |

Quotidiano della Confartigianato

Direttore Responsabile

Giovanni Vitelli

Direzione, Redazione e Amministrazione

Roma - Via S. Giovanni in Laterano 152 -

Tel. 06/70374411-402 fax 06/70452293

E-MAIL stampa@mail.confartigianato.it

EDITART S.r.l.

Via S. Giovanni in Laterano 152 - 00184 Roma

Autorizzazione Tribunale di Roma n.176 del 31/3/87

Spedizione Abbonamento Postale 45% art. 2

comma 20/b Legge 662/96 filiale di Roma

Tipolitografia5M