



Camera di Commercio  
Cuneo



Confartigianato  
CUNEO



Confederazione Nazionale dell'Artigianato  
della Piccola e Media Impresa

Associazione Provinciale di Cuneo



COMITATO  
DIFESA  
CONSUMATORI



## PROTOCOLLO D'INTESA PULITINTOLAVANDERIE/CONSUMATORI

La Confartigianato Imprese della Provincia di Cuneo e la Categoria dei Pulitintori associati alla Confartigianato di Cuneo, la C.N.A. - Confederazione Nazionale Artigianato della Provincia di Cuneo, l'Adiconsum di Cuneo, la Federconsumatori di Cuneo, il Movimento Consumatori di Cuneo ed il Comitato Difesa Consumatori di Cuneo, sotto l'egida della della Camera di commercio di Cuneo Area Sostegno del Mercato:

- esaminato il protocollo d'intesa siglato nel 2005 e condivisa l'opportunità di apportarvi alcune modifiche ed integrazioni, per effetto dell'esperienza acquisita in questi anni e degli adeguamenti normativi;
- considerata la situazione nel settore, con particolare riferimento alla conflittualità che si registra fra i consumatori e gli operatori sulle lavorazioni eseguite;
- preso atto che a volte i danni provocati ai capi consegnati sono dovuti a etichette mancanti, o che non riportano la corretta composizione dei tessuti, o alla errata informazione sulle modalità di lavorazione dei capi oppure ancora alle nuove fibre tessili usate nell'abbigliamento;
- constatata la necessità di garanzie reciproche di correttezza nel rapporto fra imprenditore e consumatore con particolare riferimento a consegna e ritiro, accertamento dello stato del capo al momento della consegna ed al momento del ritiro, conoscenza delle tariffe

## CONVENGONO

1. di approvare un “codice di comportamento” che le pulitintolavanderie aderenti si impegnano a rispettare;
2. di fare riferimento al Servizio di conciliazione esistente presso la Camera di commercio di Cuneo, per dirimere a livello amichevole le eventuali controversie;
3. di promuovere la diffusione e la conoscenza della normativa a tutela del consumatore afferente alla etichettatura dei capi di abbigliamento.

## CODICE DI COMPORTAMENTO

### **art. 1 - Ordinazione, consegna della merce e disposizioni per la lavorazione**

La pulitintolavanderia è tenuta a rilasciare un documento datato con la descrizione ed il numero dei capi. In casi particolari previo accordo delle parti, potrà essere utilizzato il modulo di cui all'allegato A, con l'indicazione del termine di consegna concordato e le conseguenze del mancato rispetto di suddetto termine.

Il pagamento della prestazione dovrà avvenire alla riconsegna del capo.

Nel caso siano consegnati in un'unica soluzione più di 5 capi, potrà essere richiesto un anticipo.

Nel caso di capi di particolare valore la pulitintolavanderia si impegna a descrivere al cliente le modalità di lavorazione del capo stesso.

### **art. 2 - Responsabilità della pulitintolavanderia**

La pulitintolavanderia è tenuta ad osservare scrupolosamente le indicazioni dell'etichetta di composizione e di lavorazione, ove esistente; eventuali danni causati da etichettatura non conforme alle necessità di lavorazione, saranno da imputarsi esclusivamente ai produttori del capo e non al pulitintore. Tuttavia se queste indicazioni sono mancanti o in contrasto con le regole tecniche o di esperienza del buon pulitintore, ciò dovrà essere fatto presente al cliente.

La pulitintolavanderia non risponde dell'esito della lavorazione degli oggetti deteriorati dal sole, dal sudore, dal fumo, dall'eccessivo uso, da smacchiature erronee effettuate in precedenza, né dal deterioramento delle guarnizioni, delle cerniere, delle imbottiture, dei canovacci interni, delle asole e della gomma per gli articoli gommati, bottoni e simili, per il degrado causato da acidi, creme solari, ecc. che sono da far rilevare al cliente, laddove siano visibili, prima della lavorazione, utilizzando l'allegato C.

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

Nel caso il cliente volesse fare eseguire comunque il lavoro, dovrà sottoscrivere una dichiarazione che escluda la pulitintolavanderia da ogni responsabilità rispetto al risultato (vedi allegato C).

Nel caso la pulitintolavanderia si servisse di altra ditta specializzata per la pulizia di capi particolari (ad es. pelli, pellicce, tappeti, ecc.) dovrà farlo presente al cliente nel modulo di cui all'Allegato A.

La pulitintolavanderia non assume responsabilità per la consegna dei capi a persona che non si presenti munita del documento di cui all'art. 1, salvo che il cliente comunichi tempestivamente di aver subito il furto del documento o di averlo smarrito.

### **art. 3 - Termini di consegna e di ritiro**

La pulitintolavanderia si impegna a riconsegnare il capo, di norma, entro 30 giorni, salvo diversa pattuizione specificata nel modulo di cui all'allegato A.

I capi non ritirati dal cliente verranno considerati abbandonati decorso un anno dal termine fissato per la riconsegna, in conformità a quanto previsto nella “Raccolta degli usi e consuetudini” della Camera di commercio di Cuneo.

#### **art. 4 - Verifica dei capi**

Agli effetti di cui all'art. 2226 c.c. , c 1, la pulitintolavanderia si impegna a verificare con il cliente l'esito della lavorazione e ad informarlo che eventuali vizi dovranno essere denunciati nei termini di cui all'art. 2226 c.c. , c.2. (8 giorni dalla data di consegna con accettazione, salvo vizi nascosti).

#### **art. 5- Risarcimento dei danni e controversie**

La pulitintolavanderia, in caso di accertamento di responsabilità, è tenuta al risarcimento del danno per la perdita o il deterioramento totale o parziale dei capi.

Per la quantificazione del danno la pulitintolavanderia si atterrà alla tabella di deprezzamento di cui all'allegato B, che verrà proposta al cliente danneggiato.

In relazione a tutte le controversie derivanti dal presente contratto o connesse allo stesso, le pulitintolavanderie aderenti si obbligano a ricorrere al Servizio di mediazione gestito da ADR Piemonte - sede di Cuneo - Organismo iscritto al n. 30 del Registro degli Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

#### **art. 6 - Modalità di adesione al Protocollo d'intesa**

Tutte le pulitintolavanderie operanti in provincia di Cuneo, nel rispetto delle regole individuate nel presente protocollo, possono aderirvi richiedendo l'utilizzo del marchio.

La richiesta deve essere presentata, anche tramite le Organizzazioni firmatarie, all'ufficio Regolazione del Mercato della Camera di commercio di Cuneo, che provvederà ad inviare la documentazione necessaria all'adesione.

L'adesione impegna le pulitintolavanderie ad adempiere a quanto scritto sul Protocollo e ad esporre nei locali le informazioni al consumatore predisposte dalla Camera di commercio di Cuneo.

#### **art. 7 - Gestione del protocollo**

La gestione del presente protocollo viene affidata all'ufficio Regolazione del Mercato della Camera di Commercio di Cuneo.

#### **art. 8 - Elenco imprese aderenti**

L'ufficio Regolazione del mercato della Camera di Commercio di Cuneo tiene un elenco aggiornato delle imprese che hanno aderito al protocollo d'intesa e ne rende pubblico il contenuto.

#### **art. 9 - Marchio**

Le pulitintolavanderie aderenti al presente protocollo di intesa, in aggiunta ai propri segni distintivi, dovranno esporre in modo visibile nel proprio punto di vendita il marchio registrato dalla Camera di Commercio di Cuneo per i protocolli d'intesa, secondo le modalità stabilite nel disciplinare d'uso che viene allegato in parte integrante.

#### **art. 10 - Cancellazione**

La cancellazione delle imprese dall'elenco può essere disposta:

- su richiesta delle stesse imprese indirizzata alla Camera di commercio di Cuneo, Ufficio Regolazione del Mercato;
- per iniziativa dell'ufficio contratti tipo, sentite in ogni caso le Organizzazioni firmatarie del presente accordo anche su segnalazione delle Associazioni di categoria o dei Consumatori, qualora venga accertato che l'impresa non rispetti adeguatamente le regole individuate nel protocollo di intesa. In tal caso, prima dell'adozione del provvedimento, dovrà essere sentita la pulitintolavanderia interessata.

La cancellazione è disposta dall'ufficio Regolazione del Mercato della Camera di commercio di Cuneo, con provvedimento a firma del dirigente dell'area di regolazione del mercato, entro 30 giorni dalla richiesta o dall'audizione dell'interessato.

**art. 11 - Tutela dei dati personali**

Le imprese aderenti al protocollo d'intesa, nel trasmettere i propri dati all'ufficio Regolazione del Mercato, acconsentono al loro trattamento da parte dello stesso, limitatamente a quanto necessario all'organizzazione e gestione del presente servizio. Dichiarano altresì di essere informati dei diritti conferiti agli interessati dall'art. 7 del d.lgs n. 196/2003.

Titolare del trattamento è la Camera di commercio di Cuneo – Via E. Filiberto, 3

Responsabile del trattamento: responsabile ufficio Regolazione del Mercato della Camera di commercio di Cuneo.

Cuneo, 21 novembre 2011

<p>DENOMINAZIONE AZIENDA</p> <p>INDIRIZZO – TELEFONO – FAX – E-MAIL</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>DATA E FIRMA PER ADESIONE</p> <hr/>

TIMBRO PULITINTOLAVANDERIA

**Dati Cliente:**

Cognome / Nome .....

Telefono .....

Indirizzo.....

Ricevuta n. .... del .....

Lavorazione affidata a ditta esterna specializzata SI NO

Data riconsegna dei capi .....

Il ritiro dei capi da parte del cliente con un ritardo di oltre 60 giorni dalla data prevista per la riconsegna comporta l'applicazione di un sovrapprezzo di euro 10,00 a capo.

La consegna dei capi con un ritardo superiore a 30 giorni dalla data prevista comporta una penale di euro 10,00 a capo a carico della pulitintolavanderia, salvo il maggior danno.

I capi consegnati per la lavorazione e non ritirati dal cliente entro un anno dal giorno fissato per la riconsegna verranno considerati abbandonati, in conformità alla "Raccolta degli usi e consuetudini" della Camera di commercio di Cuneo.

Data

Firma cliente

Avvenuta riconsegna dei capi.....

.....

Data .....Firma cliente.....

**TABELLA DI DEPREZZAMENTO**

**Valori di aspettativa di durata media dei capi in anni, nonché percentuale di indennizzabilità**

	DURATA MEDIA ANNI	ETÀ EFFETTIVA DEL CAPO DI ABBIGLIAMENTO												
		0-3 me- si	3-6 mesi	6-9 mesi	9-12 mesi	< 1,5 anni	<2 anni	<2,5 anni	<3 anni	<4 anni	<5 anni	<6 anni	<7 anni	oltre durata media
<b>Giacche e cappotti</b>														
giacche e cappotti in:														
- stoffa	5	100	100	85	80	75	65	55	45	25	15			5
- pelliccia sintetica	3	100	90	85	75	65	50	35	25					10
- pelliccia naturale	7	100	100	100	100	85	80	75	70	60	45	35	25	10
- pelle	7	100	100	100	100	85	80	75	70	60	45	35	25	10
- montoni	5	100	100	100	100	80	75	65	55	40	25			10
- materiale stratificato	3	100	100	85	75	65	50	35	25					10
- popeline	4	100	100	100	85	75	65	55	45	25				10
<b>Abbigliamento uomo / ragazzo</b>														
vestiti completi	5	100	100	100	85	75	65	55	45	25	15			5
pantaloni	4	100	100	85	75	65	50	35	25	15				5
maglioni	4	100	100	100	85	75	65	55	45	25				10
cravatte / sciarpe	3	100	100	85	75	65	50	35	25					10
abbigliamento sportivo	2	100	85	75	65	45	25							5
<b>Abbigliamento donna / ragazza</b>														
abiti / gonne / tailleur	3	100	100	85	75	65	50	35	25					10
maglioni / cardigan	4	100	100	100	85	75	65	55	45	25				10
abbigliamento sportivo	2	100	100	75	65	45	25							5
vestiti da sera classici	4	100	100	100	85	75	65	55	45	25				10
<b>Articoli da arredamento</b>														
coperte	7	100	100	100	100	100	85	75	70	60	45	35	25	10
copriletta	6	100	100	100	100	100	80	75	65	50	35	25		10
tende	6	100	100	100	100	80	75	65	55	40	25	10		5
rivestimenti (divani, ...)	5	100	100	100	100	80	75	65	55	40	25			10
Biancheria da letto	4	100	100	100	85	75	65	55	45	25				10

TIMBRO PULITINTOLAVANDERIA

**DICHIARAZIONE DI ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA'**

La sottoscritta pulitintolavanderia, prima di procedere alla lavorazione del capo:

.....

**EVIDENZIANDO LE SEGUENTI ANOMALIE**

- Le indicazioni rilevabili per la lavorazione del capo sono mancanti
- Le indicazioni rilevabili per la lavorazione del capo sono in contrasto con le norme tecniche, con l'esperienza o con le indicazioni dell'etichetta di composizione
- Le anomalie rimaste sul capo sono state esaminate con cura e ulteriori tentativi per rimuoverle potrebbero arrecare danni al capo stesso
- Altro.....

.....

**FA PRESENTE CHE**

non si assumerà la responsabilità per il lavaggio o per ulteriori tentativi lasciando la responsabilità dell'esito al cliente.

Data.....

Firma del Cliente

Timbro e Firma Pulitintolavanderia

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_