

Attenzione! Udite! Udite! Ma quanto valgono gli avvisi e le avvertenze ai clienti?

di FRANCO PIROCCHI

Entrando in una delle oltre 15.000 lavanderie italiane, c'è un aspetto che le accomuna tutte: i cartelli appesi alle pareti o posti sul banco o esposti in vetrina che indicano al cliente la declinazione del servizio offerto, con le relative limitazioni. Vediamo, dunque, di approfondire questo fattore comune entrando nel merito dei loro contenuti:

- il LISTINO PREZZI che è obbligatorio per legge,
- le eventuali promozioni del giorno, della settimana o del mese,
- i tipi di servizi offerti, come quello delle piccole riparazioni sartoriali, il lavaggio di tappeti, scarpe, articoli in pelle e poi ciò che nel contratto col cliente è sempre escluso, limitato, puntualizzato:
- la RESPONSABILITÀ per la rottura o la perdita dei bottoni,
- i danni subiti dalle diverse applicazioni,
- il tempo entro il quale sono accettati gli eventuali reclami e quello massimo di deposito successiva alla data di consegna,
- il limite di valutazione di un capo ritirato e l'obbligo da parte del cliente di dichiararne il maggior valore,
- le autorizzazioni concesse dal cliente, ecc. ecc.

Questi ultimi, in genere, riprendono alcuni articoli riportati negli "USI e CONSUETUDINI" e degli accordi stipulati tra le varie associazioni di categoria e quelle per la difesa dei diritti dei consumatori, depositati presso le Camere di Commercio; ma, in caso di controversia, fino a che punto hanno valore legale?

Lo abbiamo chiesto al nostro avvocato **Sonia Casanova**, che ci ha risposto in questi termini: "La prestazione del tintore è riconducibile alla normativa del contratto d'opera disciplinato dall'art. 2222 c.c. e la responsabilità del prestatore d'opera risiede nell'art. 2226 c.c., in forza del quale il tintore è tenuto alla garanzia per le difformità dell'opera prestata, a condizione che il cliente denunci gli eventuali vizi e difetti della

Listino prezzi a partire da:

Pantalone	4,00 €
Giacca	5,00 €
Gilet	2,50 €
Gonna	3,50 €
Vestito Donna	5,00 €
Giubbotto	6,00 €
Giaccone	6,00 €
Cappotto	6,00 €
Giacca a vento	6,00 €
Piumino Oca	7,00 €
Impermeabile	7,00 €
Golf	3,00 €
Maglia	4,00 €
Giacca maglia	5,00 €
Camicia	4,00 €
Cravatta	2,00 €
Vestaglia	6,00 €
Mantella	6,00 €
Abito sposa	a partire da 50,00 €
Tappeti	4,50 €
Pelli	da Valutare

prestazione entro 8 giorni dalla scoperta (la relativa azione si prescrive in 1 anno). Quali sono i possibili profili di responsabilità?

Danneggiamento del capo

Spesso in tali casi il tintore si appella al fatto di aver seguito scrupolosamente le istruzioni indicate nell'etichetta posta all'interno del vestito. Non sempre, tuttavia, questa eccezione può essere sufficiente, poiché l'attenzione che il prestatore d'opera deve prestare sono alla base della sua professionalità. Egli deve essere in grado di riconoscere immediatamente la composizione dei tessuti ed indicare, prima di accettare il lavoro, se esistono dei problemi, o comunque informare il cliente di possibili inconvenienti che potrebbero verificarsi al termine del lavaggio. Infatti, anche nel caso in cui dovesse mancare l'etichetta con le istruzioni o in caso di dubbi sulla composizione del tessuto, il tintore deve essere sempre e comunque in

grado di sapere cosa fare, e, nel dubbio, rifiutare di eseguire il lavoro oppure farsi sottoscrivere uno specifico esonero di responsabilità. Proprio a causa di questi incidenti, sta divenendo sempre più frequente la prassi per le lavanderie di stipulare apposite assicurazioni contro i danni apportati ai vestiti.

Danneggiamento bottoni, asole ecc.

Secondo gli usi di settore quale fonte normativa, le tintolavanderie non rispondono di eventuali danni provocati a bottoni, asole, guarnizioni, fibbie ecc. Anche se nei casi di contenzioso l'esclusione di responsabilità potrebbe non essere così pacifica.

Obbligo di custodia

Correlata all'obbligazione principale vi è anche quella della custodia dei capi consegnati. Se il cliente non si presenta a ritirare i capi lasciati in lavanderia, l'obbligo di custodia dell'esercente permane,

a seconda dei casi, sino alla data stabilita nel contratto, se al momento della consegna era stato pattuito uno specifico termine per il ritiro, ma normalmente entro il termine stabilito dagli usi vigenti e raccolti presso la locale Camera di Commercio (solitamente 3 mesi, 6 mesi o al massimo 1 anno a decorrere dalla data di consegna)."

In buona sostanza è evidente che quando la controversia arriva davanti al giudice di Pace i cartelli, le prescrizioni riportate sullo scontrino, i limiti di valutazione, gli accordi verbali, valgono davvero poco ed in mancanza di un documento scritto e firmato dal cliente la lavanderia ha poche possibilità di superare indenne il contenzioso. D'altra parte la lavanderia non può trasformarsi in uno "studio notarile" e sarebbe impensabile ed insostenibile far sottoscrivere ai clienti le diverse eccezioni, per cui avremmo individuato una soluzione

che viene già adottata in molti ambiti, soprattutto sul fronte della tutela della privacy ed in quello delle vendite online. Per quelle lavanderie, infatti, che utilizzano un software gestionale, sarebbe sufficiente, al momento della fidelizzazione del cliente, fargli sottoscrivere una dichiarazione che rimanda alle condizioni generali del servizio pubblicate sul proprio sito internet, con l'evidenza di un link che ne agevoli il collegamento, invitandolo a prenderne visione e, in caso di rifiuto all'adesione, di dirne opportuna comunicazione alla lavanderia stessa. Per evitare un giro infinito di carta l'ideale è far sottoscrivere la dichiarazione in forma digitale, su un tablet

dedicato ad hoc, in modo da archiviare digitalmente ogni documento e poterlo recuperare facilmente in caso di necessità. In tal senso, sulla fattibilità di questa soluzione, abbiamo sentito il parere di METALPROGETTI che, proprio per la crescita esponenziale di queste controversie, con il proprio Ufficio Sviluppo, sta predisponendo, un'integrazione al proprio gestionale BATTISTA UNI. Possiamo quindi riporre il tamburo e licenziare il banditore? Così sembrerebbe, mantenendo però sempre aggiornato il nostro software e attiva la consulenza di un buon avvocato civilista, come la nostra ottima Sonia Casanova. •

