



PRESSING & LAVERIES

Articles accidentés : comment réagir pour ne pas perdre votre client ?



L'étiquette, un gage de sécurité

Les textiles doivent obligatoirement être munis d'une étiquette comportant la composition des fibres et éventuellement d'une étiquette indiquant, par des sigles, les conditions de nettoyage (voir à ce propos les dernières fiches experts dans les numéros précédents). Si les recommandations d'entretien sont observées mais qu'un problème survient (rétrécissement, décoloration, etc.), la responsabilité du vendeur et du fabricant peut être engagée. L'absence d'étiquette du vêtement peut aussi permettre un recours contre le vendeur et le fabricant. Ces derniers ont en effet une obligation d'information quant aux caractéristiques essentielles du bien vendu (article L 111-1 du Code de la consommation). ■



RÉGLEMENTATION

L'OBLIGATION DE CONSEIL DU TEINTURIER

Le teinturier a une obligation de conseil vis-à-vis de son client : quand un vêtement lui est confié, il doit l'examiner et peut émettre des réserves sur le ticket de dépôt afin que le client soit averti des risques. S'il accepte de nettoyer un vêtement comportant des spécificités (matière fragile, article ancien, etc.) et qu'il ne prévient pas le client des risques, sa responsabilité sera engagée.

ASSURANCES

ÊTES-VOUS BIEN COUVERT EN CAS DE LITIGE ?

Le teinturier doit souscrire des assurances spécifiques pour les dommages éventuels sur les vêtements qu'il prend en charge. Une convention d'engagement national définit les cas où l'exploitant est responsable des dégâts. Cette convention donne un barème des prix de dédommagement par article (arrêté du 1^{er} mars 1986).