



# Reclami della clientela e trattamenti che presentano criticità di esecuzione

Webinar legale e tecnico per le aziende di pulitintiolavanderia

di Gabriella Platè  
Presidente Assosecco

Grande apprezzamento ha riscosso il webinar promosso da ASSOSECCO e realizzato il 6 aprile scorso con il coinvolgimento dell'avv. Sonia Casanova e dell'ing. Vittorio Cianci.

Questo momento di incontro sul web ha aperto ufficialmente la "stagione formativa" dopo l'evento del luglio scorso nel quale i Consiglieri ASSOSECCO hanno svolto un ruolo da protagonisti per affrontare tematiche di interesse ed interagire con le aziende del settore.

Prima dell'inizio della stagionalità del lavoro (le temperature miti portano sempre i clienti a frequentare la tintoria per piumoni, giubbotti e capi invernali ed in pelle) si è strutturato questo webinar nel quale la consulente legale di ASSOSECCO - avv. Sonia Casanova - ha fornito una serie di informazioni sulla gestione della clientela per evitare i reclami ed in ogni caso per essere più preparati a fronteggiarli.



Sonia Casanova



Vittorio Cianci

spunto l'avvocato per affrontare il delicato tema della responsabilità del prestatore d'opera e del danno risarcibile.

Come è noto il contratto intercorso tra le parti è il cosiddetto "contratto d'opera" la cui disciplina è prevista dagli artt. 2222 e seguenti del codice civile. Questo contratto si caratterizza per l'assunzione del rischio di attività in capo al prestatore d'opera che, ai sensi dell'art. 2226 c.c. è tenuto alla garanzia per le difformità ed i vizi dell'opera. In base all'art. 1668

l'inadempimento è derivante da causa a lui non imputabile. In questo caso è fondamentale poter contare su una perizia tecnica da presentare al Giudice.

L'avv. Casanova ha analizzato i vari passaggi che hanno portato alla sentenza e spiegato in dettaglio il concetto di deprezzamento in base all'età del capo. Il legale ha ribadito l'importanza dell'etichetta di manutenzione per l'esonero della responsabilità, visto che la tintoria non può essere ritenuta responsabile in caso di lavaggio conforme all'etichetta ed alle regole dell'arte. Nel contempo, l'avv. Casanova ha rimarcato il fatto che la tintolavanderia può rifiutare di eseguire il lavaggio qualora riscontri di non poterlo eseguire accuratamente secondo le regole dell'arte oppure può chiedere una lettera di esonero di responsabilità alla clientela ed è stato presentato uno schema di lettera da predisporre.

L'ing. Vittorio Cianci del Laboratorio LART di Modena, con il quale è in atto una convenzione per perizie a condizioni privilegiate per i Soci ASSOSECCO, ha affrontato il sempre affascinante tema degli **accessori che valorizzano il capo diventando un segno di distinzione, raffinatezza e ricercatezza, ma che sono spesso causa di danni durante l'uso e la manutenzione.**

Cianci ha spiegato che per accessori si intendono tutti gli articoli che hanno



In particolare, ha approfondito il caso di una titolare di **lavanderia chiamata in giudizio per ottenere il rimborso del prezzo di acquisto di un abito da sposa**, irrimediabilmente rovinato (secondo la cliente) a seguito delle operazioni di pulizia dopo la cerimonia nuziale. Da questo caso emblematico ha preso

c.c. in caso di difformità o vizi, il cliente può chiedere che le difformità o i vizi siano eliminati a spese del prestatore d'opera oppure che il prezzo sia proporzionalmente diminuito, salvo il risarcimento del danno nel caso di colpa del prestatore d'opera. Quest'ultimo può, in base all'art. 1218 c.c. dimostrare che

sia il compito di abbellire i capi (perle, paillette, ecc.) che di svolgere prestazioni funzionali (bottoni, cerniere, termoadesivi, velcri, ecc.). Ha illustrato con foto ed approfondimenti alcuni esempi di danni ai capi, rispondendo ai quesiti dei partecipanti in streaming.

Infine, ha analizzato l'argomento del candeggio normale ed ottico mostrando

immagini di risultati di alcuni lavaggi.

I prossimi appuntamenti saranno finalmente in presenza: domenica 18 Settembre è in programma una giornata formativa della quale vi parleremo diffusamente nei prossimi numeri della rivista.

Ed inoltre, non possiamo non citare l'evento di domenica 23 Ottobre che stiamo organizzando durante

EXPOdetergo International, la vetrina della manutenzione tessile, momento irrinunciabile per il settore. •

