



**INFORME SOBRE EL CARÁCTER ABUSIVO O NO
DE UNA CLÁUSULA INSERTA EN EL RECIBO O JUSTIFICANTE
ENTREGADO AL CLIENTE POR UNA TINTORERÍA.**

*M^a Ángeles Zurilla Cariñana.
Profesora Titular de Derecho Civil
Universidad de Castilla La Mancha*

Desde la Jefatura del Servicio de Consumo de Ciudad Real se eleva al CESCO la siguiente consulta:

Si es abusiva la cláusula que aparece en el resguardo o justificante que suelen entregar algunas tintorerías para cumplir con lo establecido en el artículo 6.1.9 del RD 1453/1987, regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos. Este precepto dispone:

“El usuario y prestador del servicio podrán pactar de mutuo acuerdo, a efectos de indemnización, una valoración previa de las prendas objeto del servicio solicitado, que será de obligatoria aplicación para ambas partes en caso de extravío o deterioro de las mismas. Esa valoración deberá constar expresamente en el resguardo”.

En el supuesto que motiva la consulta el resguardo entregado al cliente contiene al margen una nota que dice lo siguiente:

“En caso de pérdida o rotura se indemnizará por CINCO VECES el valor de la limpieza, salvo en las PRENDAS DE ANTE, PIEL, CUERO Y VESTIDOS DE NOVIA Y PRIMERA COMUNIÓN, que será de DOS VECES el valor de su limpieza. El hecho de dejar la prenda significa que se aceptan estas condiciones, sin que el Sr. cliente pueda hacer otras reclamaciones”.

El cliente, disconforme con la indemnización que resulta de la aplicación de esta cláusula (70 euros) reclama el importe de compra de la prenda defectuosa (un abrigo adquirido hace menos de un año), que asciende a 350 Euros.

Al efecto de dilucidar el carácter abusivo de la cláusula transcrita son precisas varias consideraciones:

1ª. El artículo 6.1.9 RD 1453/1987 alude al pacto de mutuo acuerdo entre cliente y prestador de servicios sobre la valoración previa de las prendas para el caso de extravío o deterioro. En el caso objeto de la consulta no existe dicho pacto. Se impone unilateralmente por el prestador de aquél la indemnización a satisfacer en estos supuestos. Se hace, además, mediante una nota al margen, que, sin duda, por su ubicación y por la celeridad con que normalmente se realizan este tipo de actividades cotidianas, dificulta la lectura por parte del cliente.

2ª. Por decisión unilateral del prestador del servicio se atribuye al mero hecho de dejar la prenda un efecto importantísimo: la aceptación por el cliente de las condiciones impuestas y, en consecuencia, de la valoración en los supuestos de pérdida o deterioro. Entendemos que no resulta lícito deducir unilateralmente una aceptación tácita del cliente por la concurrencia de ese hecho.

3ª. El dejar la prenda en el establecimiento tiene otra consecuencia de relieve, según la cláusula controvertida: la exclusión de la posibilidad por parte del cliente de efectuar otras reclamaciones.

Vedar la posibilidad del cliente de realizar cualquier tipo de reclamación resulta abusivo de acuerdo con lo dispuesto en el apartado II. 14 de la Disposición Adicional Primera de la LGDCU -introducida por la Ley de 13 de abril de 1998 sobre Condiciones Generales de Contratación-. Conforme a dicho apartado se consideran abusivas, a los efectos previstos en el artículo 10 bis: “Las cláusulas que impongan renuncias o limiten los derechos del consumidor”.

Además, el excluir la posibilidad del cliente de efectuar cualquier reclamación conlleva una limitación de la responsabilidad de la empresa, que va en contra de la exigencia de buena fe y del justo equilibrio entre las contraprestaciones. En atención al carácter de contrato de adhesión que revisten estas modalidades de prestación del consentimiento, es exigible la exclusión de cláusulas que limiten la responsabilidad frente al consumidor o usuario conforme al artículo 10.1.c de la LGDCU (cfr STS de 22 de octubre de 1996). En la misma dirección se orientan la STSJ de Aragón, de 25 de noviembre de 2000 (JUR 2001/93081) y la SSAP de Valencia de 24 de mayo de 2003 (JUR 2003/172375). Todas ellas -referidas también a supuestos de limpieza de prendas- coinciden en la improcedencia de exención de responsabilidad en atención a carteles o información en el ticket de pago por el que la empresa declina aquella.

Hay que tener en cuenta finalmente que el artículo 6.1.10 del RD 1453/1987 dispone que la firma del usuario será necesaria (en el caso presente no consta en el resguardo) cuando el documento refleje alguna causa de exención de responsabilidad por parte del prestador del servicio.

Las consideraciones anteriormente expuestas nos llevan a concluir el carácter abusivo de la cláusula controvertida.