

¿ES LEGAL EL COBRO POR ANTICIPADO EN COMPOSTURAS Y ARREGLOS DE ROPA?*

M^a Nieves Pacheco Jiménez
Centro de Estudios de Consumo
Profesora contratada doctora (titular acreditada)
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 12 de enero de 2017

1. Consulta

El presente informe pretende dar respuesta a la consulta realizada desde la Sección de Información, Formación y Promoción del Consumidor de la Dirección Provincial de la Consejería de Sanidad en Cuenca sobre si es posible cobrar por adelantado el arreglo de una prenda de ropa.

Es cierto que el cobro anticipado de composturas y arreglos de ropa es una práctica habitual hoy en día. Y no sólo sucede en este concreto sector, sino en el de reparación de calzado, lavandería, tintorería... La razón práctica que subyace no es otra que evitar acumular prendas por no ser finalmente recogidas por sus propietarios. Tampoco hay que pensar que esta situación viene provocada por la mala fe, sino que puede tener su origen en una razón tan nimia como un despiste o tan trascendental como el fallecimiento del propietario. Sea como fuere, sumadas unas y otras razones, el resultado puede llegar a desbordar los almacenes de estas pequeñas empresas.

2. ¿Normativa aplicable?

Si ahondamos en la normativa vigente, observamos que el Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos, en su artículo 6.3 se contempla “*el pago anticipado total o parcial del importe del servicio*”

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, *Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo*, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.



cuando exista conformidad expresa por parte del cliente”. Es más, su apartado siguiente señala que, dándose este supuesto, *“el servicio adquirirá carácter de urgencia y habrá de realizarse en el plazo máximo de tres días, a partir de la fecha de recepción de la prenda, elevándose dicho plazo a seis días en los servicios de teñido”*.

Fuera de la regulación sectorial, lo más similar –salvando las distancias- al supuesto de pago anticipado sería el de pago adicional, en tanto en cuanto alude al consentimiento como factor clave. Así, según el art. 60 bis del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios de 2007, *“antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, el empresario deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario. Estos suplementos opcionales se comunicarán de una manera clara y comprensible y su aceptación por el consumidor y usuario se realizará sobre una base de opción de inclusión”*.

Atendiendo a estas soluciones normativas, la viabilidad o no del abono por adelantado pivotaría sobre el consentimiento del usuario. Pero para que este consentimiento sea válido lo deseable sería que la condición de anticipo fuese accesible previamente para el cliente (v. gr., una hoja informativa) y que en ningún caso ese pago anticipado suponga la conformidad con el futuro servicio ni la renuncia a sus derechos como consumidor o usuario.

En el caso objeto de consulta el problema reside en que el servicio de compostura y arreglo de ropa no cuenta con una normativa en este sentido que permita (ni tampoco prohíba) el cobro por anticipado. Sin embargo, eso no significa que el empresario no pueda plantear al usuario pagar parcial o totalmente el precio del servicio por adelantado. Por tanto, y por analogía con la norma señalada anteriormente relativa a los servicios de limpieza, que sería la más próxima, si existe conformidad por parte del cliente, ello será plenamente válido –retomando la idea del consentimiento anteriormente señalada-. En caso de no darse dicha conformidad, el usuario será libre de acudir a otra empresa, pero con bastante seguridad se encontrará en una situación similar, pues este “modus operandi” es la tónica general en el sector, recogiénose en el condicionado de sus contratos. Recordemos en este punto las razones que esgrimíamos al principio justificando la práctica habitual de los cobros por adelantado.

3. Recomendaciones

Dicho todo esto, y desconociendo si la consulta se refiere a un abono parcial (a modo de señal) o total por anticipado, se recomienda, en la medida de lo posible, evitar pagar la totalidad por adelantado ya que reservar una parte del pago hasta el momento de la



recogida de la prenda facilitaría la interposición de una queja ante la falta de conformidad con el servicio efectuado.

Por último, reseñar que, una vez efectuado el pago por adelantado, es imprescindible que el usuario solicite el resguardo que acredite la cantidad abonada de cara a eventuales reclamaciones.