

J.7

actualisation le 19/02/08

LES TEINTURIERS

Textiles délicats, taches difficiles, manque de temps... nombreuses sont les raisons pour lesquelles les vêtements sont déposés au pressing.

Chemise au col déchiré, pantalon perdu, couleurs délavées : tels sont les désagréments auxquels peuvent être confrontés les clients des blanchisseries et teintureries.

Cette fiche énumère les droits des consommateurs et les aide à régler leurs litiges.

DÉFINITION

Les pressings offrent un service de nettoyage, dégraissage et repassage des vêtements. La profession recouvre des spécialités différentes :

- les blanchisseries et les laveries ont pour objet le nettoyage à l'eau des vêtements et du linge de maison ;
- les pressings et les teintureries assurent le nettoyage à sec des textiles dont le traitement est délicat. Malgré son nom, la technique consiste à tremper le vêtement dans un solvant, le plus souvent du perchloréthylène.

Les techniques de détachage et de finition varient selon la qualité du service.

Il existe trois catégories de prestations de pressing.

1) **Le service économique.** Le vêtement est imbibé dans un solvant, essoré puis le solvant est évaporé. Le vêtement est ensuite repassé mécaniquement.

2) **Le service "soigné"** offre un prédétachage et un repassage mécanique minutieux en plus du nettoyage à sec.

3) **Le service "haute qualité"** comporte un prédétachage spécialisé avant le nettoyage à sec, puis un repassage manuel.

Ces activités sont soumises à une réglementation spécifique (notamment code de l'environnement) du fait de l'utilisation de produits qui peuvent présenter des dangers pour les personnes et l'environnement.

L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR

Le teinturier est tenu d'afficher :

- le prix des prestations réalisées,
- les conditions particulières du service rendu, notamment relatives à sa responsabilité et aux conditions d'indemnisation du consommateur en cas de perte ou de détérioration des articles déposés.

1) Les prix doivent obligatoirement être affichés (art. L. 113-3 du code de la consommation)

Les teinturiers ont l'obligation d'afficher les prix des prestations qu'ils pratiquent.

L'arrêté du 27 mars 1987 a précisé les modalités de la publicité dans le secteur de la blanchisserie et du nettoyage à sec.

Les prestations offertes et leurs prix doivent être affichés de manière parfaitement visible et lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue. Le défaut d'affichage est sanctionné par une contravention de 1500 € au plus (art. R. 113-1 du code de la consommation).

Affichage en vitrine

Les tarifs doivent être visibles et lisibles de l'extérieur. Pour cela, ils doivent être affichés en vitrine ou à défaut, à l'entrée de l'établissement. Cet affichage doit indiquer les prix TTC et la qualité des prestations proposées.

Pour la blanchisserie : drap blanc, drap couleur, drap-housse, chemise homme, linge au poids lavé, non séché par 4 kg minimum au kilogramme.

Pour le nettoyage à sec : pantalon homme et dame, veste, jupe, robe, manteau ou imperméable.

Affichage à l'intérieur du magasin

À l'intérieur du magasin doit figurer, de manière visible et lisible par la clientèle, le prix de toutes les prestations offertes par le teinturier.

Toutefois, l'affichage peut se limiter à cinquante prestations (les plus courantes) même si le professionnel en offre plus. Dans ce cas, un tarif général reprenant l'ensemble des prestations doit être mis à votre disposition et la possibilité de le consulter doit être affichée.

Qualité des services

Concernant la qualité des services proposés, l'information doit comporter la description précise de la nature des différentes opérations comprises dans la prestation annoncée (service soigné, service économique, service haute qualité...) et les différents prix. Cette information est importante puisque pour un même article, il peut être proposé plusieurs types de prestations ("service courant", "soigné"...) donc différents prix.

2) Affichage des conditions relatives à la responsabilité du teinturier et à l'indemnisation du consommateur

Le professionnel doit également afficher à l'intérieur de l'établissement les conditions particulières du service rendu ainsi que les conditions relatives à sa responsabilité et les conditions d'indemnisation du consommateur en cas de perte, de vol ou de détérioration des articles déposés (cf. barème en p. v).

LE PAIEMENT

Le teinturier peut-il exiger le paiement du prix d'avance ?

D'une manière générale, aucun texte n'interdit le paiement d'avance. Normalement, le paiement ne devrait être exigible

qu'une fois la prestation effectuée. Toutefois, il arrive que le teinturier demande le paiement au moment du dépôt. Il est nécessaire pour cela que ce soit affiché.

LES PRÉCAUTIONS À PRENDRE LORS DU DÉPÔT DU VÊTEMENT

Avant de déposer votre vêtement chez le teinturier, il est conseillé de prendre certaines précautions.

Étiquetage du vêtement

Tout vêtement acheté doit comporter une **étiquette de composition** indiquant la nature du tissu. Cet étiquetage est obligatoire (article 12 du décret n° 73-357 du 14 mars 1973 modifié par le décret n° 88-480 du 2 mai 1988), mais les textes ne précisent pas qu'une étiquette inamovible doit être fixée sur le vêtement.

Le principe est d'éviter toute mention de nature à induire en erreur le consommateur (art. L. 121-1 du code de la consommation).

Une **étiquette d'entretien** (cf. tableau des symboles en p. vi et vii) est recommandée mais n'est pas obligatoire. Les consignes d'entretien doivent être indiquées dans un ordre précis. Cela facilite le travail du teinturier.

En vertu de l'article 2 de la loi du 4 août 1994, les consignes d'entretien et de composition sur les étiquettes doivent être rédigées en français de façon lisible et visible.

Cette information vous permet :

- d'éviter une tromperie sur la qualité du tissu, de connaître sa nature exacte (composition) et le pourcentage des fibres (exemple : 100 % coton ou 50 % coton et 50 % acrylique) ;

- d'être informé des possibilités éventuelles de laver vous-même l'article ;

- d'éviter de prendre des risques au moment où vous déposez le vêtement chez votre teinturier.

Si un vendeur vend un vêtement sans étiquette de composition du tissu ou si celle-ci est erronée, la responsabilité du vendeur et du fabricant peut être mise en cause. Ils risquent une amende de 37 500 € et deux ans d'emprisonnement.

La responsabilité du teinturier ne peut pas être engagée en cas d'étiquetage erroné.

Lors du dépôt, soyez donc attentif à ce que les étiquettes de composition et d'entretien soient toujours sur le vêtement au moment où vous le donnez à nettoyer. Ne les retirez pas.

Si vous confectionnez vous-même un vêtement, demandez, au moment de l'achat du tissu, sa composition et son mode de nettoyage que vous transcrirez ensuite sur une étiquette de votre fabrication à coudre au vêtement.

L'état général du vêtement

Lors de la remise du vêtement, le teinturier doit l'examiner et faire des réserves écrites sur "le ticket de dépôt", s'il estime que les taches ne partiront pas, qu'une doublure supportera mal le nettoyage ou que des boutons risquent d'être abîmés.

Dans la pratique, les réserves se font souvent oralement.

Vérifiez par vous-même l'état général du vêtement (tache, bouton, doublure, déchirure...) et faites préciser par écrit les anomalies de celui-ci, par le teinturier, sur le "ticket de dépôt" qu'il vous délivrera.

Cela facilitera un arrangement à l'amiable avec le teinturier en cas de litige.

Un ticket de dépôt doit vous être remis, il doit notamment

comporter les mentions suivantes (source : Conseil français de l'entretien des textiles) :

- la raison sociale du magasin (nom et adresse du prestataire),
- la date de remise du ou des objets confiés,
- le nombre et la nature de ces objets,
- la qualité du service commandé,
- le prix de chaque prestation,
- les réserves éventuelles émises par le prestataire sur l'état du vêtement,
- la valeur d'achat du ou des articles confiés lorsque celle-ci est supérieure au barème d'indemnisation,
- l'existence du constat amiable en cas de différend.

Conservez bien ce ticket. Il est la preuve de la remise des vêtements au teinturier.

RESPONSABILITÉ DES TEINTURIERS

Le teinturier doit restituer l'article dans son intégrité initiale après réalisation de la prestation prévue. Il est responsable de l'état dans lequel il rend l'article qui lui a été confié.

Il doit tout mettre en œuvre pour parvenir, sur les vêtements confiés, au meilleur résultat possible. Si les risques sont trop grands, il peut refuser le travail ou émettre des réserves écrites sur le ticket de dépôt.

Lors du retrait du vêtement, prenez le temps de le vérifier. En cas de petits soucis (nettoyage imparfait...), le teinturier peut vous proposer un nouveau nettoyage ou faire un geste commercial. Sinon, faites établir par le professionnel un constat amiable, rempli et signé conjointement par vous et lui.

En cas de détérioration du vêtement

Selon l'article 1789 du code civil, le teinturier est présumé responsable envers vous, sauf s'il apporte la preuve qu'il n'est pas responsable.

Le professionnel du nettoyage est donc responsable lorsqu'il a commis une faute dans l'exécution de son travail. Souvent cette faute consistera en une inobservation des règles de l'art (par exemple, une négligence dans le choix du procédé à utiliser). Ainsi une teinturerie est-elle responsable lorsqu'elle prend en charge le nettoyage d'une robe sans se soucier de sa qualité et sans vérifier quel était le procédé de nettoyage le mieux adapté¹.

La faute du professionnel peut aussi résulter du fait qu'il n'a pas attiré l'attention du client sur les risques que comporte l'opération de nettoyage. C'est ainsi qu'un teinturier a été condamné pour la détérioration d'une robe dont le tissu n'a pas résisté au défroissage en raison de sa légèreté².

Enfin, la faute du teinturier peut être déduite de la seule absence des autres causes possibles du dommage. C'est le cas lorsqu'un pull-over présente un feutrage et un grisage qui n'existaient pas lors de son dépôt³.

Exonération du teinturier

Le teinturier peut s'exonérer de sa responsabilité en démontrant qu'il n'a commis aucune faute. Cette preuve peut résulter d'une expertise technique.

Ainsi, le professionnel n'est pas responsable lorsqu'une étude technique conclut que l'état de dégradation du tissu d'une blouse en soie n'était pas décelable à l'œil nu, même par un spécialiste, et que la détérioration provient du fait que la cliente avait essayé de nettoyer elle-même sa blouse avant de la confier au teinturier⁴.

N'est pas responsable le teinturier qui produit une expertise dans laquelle il ressort que les reflets rougeâtres d'une veste constatés après nettoyage étaient le résultat des salissures révélées par le nettoyage qui les avaient éliminées⁵.

Lorsque la détérioration est due à un vice caché (fabrication, usure...), le prestataire n'est pas responsable.

En cas de perte du vêtement

Le teinturier est soumis à une obligation de restitution en vertu du contrat de dépôt.

En cas d'impossibilité de restituer le vêtement que vous lui avez confié (perte, vol, incendie...), le teinturier est présumé responsable. Il engage donc sa responsabilité, sauf s'il peut rapporter la preuve qu'il n'a commis aucune faute et que cette perte est due à une cause étrangère qu'il ne pouvait prévoir.

Il va parfois invoquer que le responsable est le sous-traitant à qui il avait confié le vêtement. Cela ne suffit pas pour l'exonérer de sa responsabilité.

Le fait que le teinturier se soit dessaisi d'un tapis pour le confier à un sous-traitant n'est pas une cause étrangère qu'il ne pouvait prévoir puisqu'elle découle de son fait : il est donc condamné à indemniser les déposants de la perte⁶.

Une société n'a pas été jugée responsable de marchandises qui lui avaient été confiées pour traitement et qui avaient été détruites dans un incendie. Dans cette affaire, les auteurs de l'incendie volontaire n'ont pu être identifiés, et l'installation électrique n'avait joué aucun rôle. En outre, les mesures de protection des locaux étaient suffisantes pour assurer une protection normale⁷.

La perte d'un vêtement est supposée lorsqu'une demande écrite ayant été déposée, l'article n'a pas été rendu dans le délai de deux mois à compter de la remise.

¹ Cass. civ. I, 7 février 1978; *Bull. civ.*, n° 46.

² Cass. civ. I, 7 mars 1978; *Bull. civ.*, n° 94.

³ Cass. civ., 17 novembre 1993; *Contrats concurrence consommation*, avril 1994, 83.

⁴ Cass. civ., 24 mars 1987; *Bull. civ.*, n° 106.

⁵ Cass. civ. I, 20 décembre 1993; *Bull. civ.*, n° 376.

⁶ CA Versailles, 28 décembre 1983; *Gaz. Pal.*, som., 354.

⁷ Cass. civ., 24 mars 1993; *Gaz. Pal.*, 1994, som., 133.

RESPONSABILITÉ DU FABRICANT OU DU VENDEUR DU VÊTEMENT

Il peut arriver que les détériorations proviennent d'un défaut indécélable du vêtement (vice caché). Dans ce cas, le teinturier ne serait pas responsable. Les éléments de preuve fournis par le teinturier peuvent servir à se retourner contre le vendeur du textile qui est responsable des défauts cachés de la chose vendue (art. 1641 et suivants du code civil).

Les textiles doivent obligatoirement être munis d'une étiquette comportant la composition des fibres (coton, laine, synthétique...) et éventuellement d'une étiquette indiquant, par

des sigles, les conditions de nettoyage. Si les recommandations d'entretien sont observées mais qu'un problème intervient (rétrécissement, dégorgement, décoloration...), 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. Le professionnel a en effet une obligation d'information quant aux caractéristiques essentielles du bien qu'il vend (art. L. 111-1 du code de la consommation).

EXPERTISE

Pour régler le litige, le teinturier vous proposera de faire examiner le vêtement par un expert. Souvent il s'agira du Centre technique de la teinturerie et du nettoyage (voir adresse p. vi).

Ce centre est un organisme technique financé par les professionnels de la teinturerie et du blanchissage. Il procède à des études techniques payantes qui ont pour but de permettre un règlement à l'amiable dans la mesure où les deux parties sont d'accord pour accepter ses conclusions. Son avis pourra

constituer une indication utile sur l'origine du dommage.

En principe, il ne vous appartient pas de supporter les frais d'expertise : puisque le teinturier est présumé responsable, il doit apporter la preuve qu'il n'a commis aucune faute.

Dans le cas d'une action judiciaire, si le teinturier peut établir qu'il n'a commis aucune faute, le juge pourra décider de vous condamner à rembourser au teinturier des frais d'expertise judiciaire.

BARÈME DE REMBOURSEMENT ET MONTANT DE L'INDEMNISATION

Dans le cas où le teinturier est déclaré responsable, votre préjudice doit être réparé. Le montant de l'indemnisation des articles est calculé sur la base d'un barème auquel est appliqué un abattement en fonction de l'ancienneté de l'article (le dédommagement peut prendre pour base la valeur d'achat du vêtement diminuée d'un coefficient de vétusté).

Ainsi, l'indemnisation peut être égale à 80 % pour un article acheté depuis moins de trois mois, 60 % pour un article acheté depuis moins de trente mois... Pour les articles plus anciens, l'indemnisation est égale à 30 % du montant figurant au barème et, pour un article très usagé, le teinturier peut émettre des réserves sur le ticket de dépôt. Pour les articles d'une valeur très inférieure à celle du barème, le montant de l'indemnisation ne pourra excéder la valeur de l'article.

Lors de la remise du vêtement, vous pouvez faire une déclaration de valeur supérieure à celle qui figure au barème ; cette dernière sera prise en compte sur justificatif. N'hésitez pas à le faire pour des articles de marque ou particuliers (tapisserie originale...).

Vous devez apporter la preuve de la valeur de l'article endommagé ou perdu, par tout moyen (facture, ticket de caisse...).

En l'absence d'arrangement amiable, il convient d'envoyer au professionnel une lettre recommandée avec avis de réception (cf. lettre type sur www.conso.net) dans lequel vous préciserez les faits. Joignez à votre courrier une copie du ticket de dépôt, ainsi que la copie de la facture d'achat du vêtement ou à défaut toute preuve dudit achat et de sa date effective.

Cette lettre a valeur de mise en demeure, et le teinturier doit respecter ses obligations. À défaut d'accord, saisissez le juge de proximité.

Les barèmes de remboursement sont exprimés soit en pourcentage, soit forfaitairement. Ils ne constituent qu'une base de négociation.

Ces barèmes doivent en principe figurer dans le magasin. En effet, selon l'article 4 de l'arrêté du 27 mars 1987 modifié par l'arrêté du 24 janvier 1991 :

«À l'intérieur de l'établissement, les exploitants sont tenus d'afficher, de façon visible et directement lisible par la clientèle, les conditions particulières du service qu'ils rendent et notamment celles relatives à leur responsabilité et aux conditions d'indemnisation du consommateur en cas de perte ou de détérioration des articles remis par ce dernier.»

Ces barèmes ne vous sont applicables que si vous en avez eu connaissance avant de donner vos affaires à nettoyer. C'est ainsi qu'une limitation de responsabilité n'a été appliquée au propriétaire d'un tapis qui avait été détruit dans un incendie. Le teinturier était venu à domicile, sur demande téléphonique, pour emporter le tapis sans faire d'information sur les conditions spéciales⁸.

Les barèmes doivent normalement être revus chaque année pour tenir compte de l'évolution du prix des vêtements.

Lorsqu'un ensemble ou une partie d'ensemble a subi une détérioration (costume, tailleur...), le remboursement de l'ensemble ne peut s'effectuer que si la totalité des pièces a été donnée à traiter. Sinon, seule la pièce confiée sera remboursée.

Les accrocs et déchirures de faible importance seront stoppés aux frais du teinturier sans que le client puisse prétendre à d'autres dédommagements.

⁸ CA Rouen 1^{re}, 1^{er} décembre 1981 ; *Gaz. Pal.*, 1981, som., 397.

Barème de remboursement pour 2006

HOMMES	Pure laine & soie	Mixtes synthétiques	Coton
Complet 3 pièces	259	234	171
Veston et pantalon (complet 2 pièces)	234	195	
Ensemble blouson-pantalon			171
Veston	171	131	54
Pantalon	67	60	54
Blouson	83	67	78
Anorak	78	78	
Autocoat, caban vareuse		112	137
Loden		195	
Pardessus gabardine	234	195	
Trench-coat triplure, imperméable		195	
Cravate	27	21	
Pull	35	27	
Pull shetland	42		
Veste d'intérieur		78	
Veste de chasse			124
Pantalon de chasse			124
Survêtement		54	
Chemise	41	21	35
DAMES			
Jupe, jupe-culotte, kilt	80	55	43
Robe	165	97	55
Pantalon	66	60	55
Manteau	246	194	
Imperméable		128	190
Veste	55	43	48
2 pièces, ensemble dame	150	80	
Pull	56	35	
3/4 plastique fourré		130	
Robe de chambre Pyrénées		98	
Robe de chambre ouatinée		60	
Corsage sans manches			35
Carré écharpe	43		23
Chemisier	41	33	36
ENFANTS DE 6 À 12 ANS			
Veston, blouson	51	45	48
Veston plastique		51	
Pantalon	42	35	35
Pull	30	25	
Jupe	44	38	35
Robe	56	41	
Manteau	98	67	48
Anorak		59	63
DIVERS			
Couverture 1 place	109	64	
Couverture 2 places	178	102	
Couette 1 place		26	
Couette 2 places		35	

Source : CFET

VOUS AVEZ OUBLIÉ DE REPRENDRE VOS VÊTEMENTS

Les teinturiers et pressings préviennent souvent leurs clients qu'ils ne gardent les vêtements que pendant une durée limitée, délai largement suffisant le plus souvent.

Même si une affiche dans la boutique vous impose de venir chercher vos vêtements dans un délai relativement bref (un à trois mois), le teinturier doit conserver les objets qui ont été laissés chez lui pendant un an à compter du dépôt, nonobstant toute clause contraire (loi n° 68-1248 du 31 décembre 1968). S'il ne le fait pas, vous êtes en droit de lui réclamer un dédommagement.

Au-delà d'un an (délai prévu par la loi du 31 décembre 1903 modifié par la loi du 31 décembre 1968), les «*objets mobiliers confiés à un professionnel pour être travaillés, façonnés, réparés*

ou nettoyés et qui n'auront pas été retirés» pourront être vendus aux enchères par le teinturier. Vous pouvez réclamer le produit de la vente diminué des frais auprès de la Caisse des dépôts et consignations.

Des dispositions spécifiques pour les vêtements de grand prix (fourrures...) prévoient que s'ils ne sont pas retirés à la date prescrite sur le bulletin, ils sont réputés gardés à titre onéreux.

Corinne Lamoussière-Pouvreau

Adresses utiles







Fédération Française des Pressings
21, rue Jean Poulmarch – 75010 Paris
Tél. : 01 42 01 85 08

Centre technique de la teinturerie et du nettoyage (CTTN)
69131 Écully cedex
Tél. : 04 78 33 08 61
www.cttn-iren.fr










Comité français de l'étiquetage pour l'entretien des textiles (Cofreet)
37, rue de Neuilly – BP 121 – 92582 Clichy cedex
Tél. : 01 47 56 31 80
www.cofreet.com

SYMBOLES D'ENTRETIEN

Nettoyage à sec



SYMBOLES	SIGNIFICATION POUR L'ENTRETIEN
	Tous les solvants usuels selon le processus normal.
	Tous les solvants, sauf le trichloréthylène, selon le processus normal. Nettoyage en libre-service possible.
	La barre placée sous le cercle prescrit certaines restrictions au processus de nettoyage en ce qui concerne les sollicitations mécaniques et/ou la température et/ou l'addition d'eau au solvant. Nettoyage en libre-service impossible.
	Exclusivement les solvants pétroliers selon le processus normal.
	La barre placée sous le cercle prescrit certaines restrictions au processus de nettoyage en ce qui concerne les sollicitations mécaniques et/ou l'addition d'eau au solvant. Nettoyage en libre-service impossible.
	Nettoyage à sec interdit.

Lavage





SYMBOLES DE LAVAGE	TEMPÉRATURE MAXIMALE DE LAVAGE	SIGNIFICATION POUR L'ENTRETIEN
	95 °C	Action mécanique normale. Rinçage normal. Essorage normal.
	95 °C	Action mécanique réduite*. Rinçage à température décroissante. Essorage réduit.
	60 °C	Action mécanique normale; Rinçage normal. Essorage normal.
	60 °C	Action mécanique réduite*. Rinçage à température décroissante. Essorage réduit.
	40 °C	Action mécanique normale. Rinçage normal. Essorage normal.
	40 °C	Action mécanique réduite*. Rinçage à température décroissante. Essorage réduit.
	30 °C	Action mécanique très réduite. Rinçage normal. Essorage réduit.
	40 °C	Lavage à la main uniquement.
	-	Lavage interdit

* correspond à une charge de linge inférieure à la charge normale et à un volume maximum de bain.




Chlorage

SYMBOLES	SIGNIFICATION POUR L'ENTRETIEN
	Traitement à l'eau de Javel (chlorage dilué et à froid).
	Chlorage interdit.

Repassage

SYMBOLES	SIGNIFICATION POUR L'ENTRETIEN
	Repassage à une température maximale de 200 °C.
	Repassage à une température maximale de 150 °C.
	Repassage à une température maximale de 110 °C (le traitement à la vapeur présente des risques).
	Repassage interdit.

Séchage en tambour ménager

SYMBOLES	SIGNIFICATION POUR L'ENTRETIEN
	Pas de restrictions en ce qui concerne la température de séchage en tambour après lavage.
	Séchage en tambour ménager à température modérée après lavage (60 °C maximum).
	Séchage en tambour ménager interdit.

Source : Cofreet