

Zeitschrift: Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse
Band: 20 (1990)
Heft: 6

Rubrik: SOS consommateurs : je les porte au chimique...

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 10.11.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Je les porte au chimique...

... mon manteau d'hiver, mon pull en cashmere, ma blouse en soie, la veste en daim de mon mari et ses meilleures cravates, le couvre-lit et la housse du fauteuil. Bref, tout ce que je ne peux et ne veux pas nettoyer moi-même.

En général, tout se passe bien. Mais, avec ces nouveaux matériaux, sait-on jamais...

FÉD. ROMANDE
DES CONSOMMATRICES
SOS
CONSOMMATEURS

Nettoyage et étiquetage

Des milliers et des milliers de pièces de textile et de cuir passent chaque année dans les machines des nettoyeurs, en service rapide, simple ou soigné. En général pour la satisfaction des usagers.

L'étiquetage informatif de composition et d'entretien (**non obligatoire**, rappelons-le) a considérablement simplifié le travail du spécialiste, tout comme celui d'un consommateur lui-même. Le code d'entretien est maintenant entré dans les mœurs. (Voir «Aînés» de septembre 1988.)

Mais le code peut être inadapté au vêtement (erreur d'étiquetage) ou bien ne pas exister, certains textiles ne portant en fait aucune étiquette d'entretien.

Pas content? Que faire?

Le vêtement confié au nettoyeur a subi un dommage. Il est souhaitable de chercher à régler le problème à l'amiable directement avec l'entreprise de nettoyage. Si cela s'avère impossible, alors, il faut effectuer d'autres démarches.

S'adresser d'abord à un des bureaux «Consommateurs-Informations» de la FRC*, surtout si le vêtement est de peu de valeur. L'étape suivante, et pour des habits chers, est de recourir à l'organe paritaire des associations de nettoyage chimique et des organisations de consommateurs. Mais cette démarche peut coûter une certaine somme.

La commission des litiges

Elle a traité 556 cas en 1989, ce qui est très peu par rapport au nombre considérable de vêtements passant dans les mains des entreprises. Quels sont ces cas? Voici quelques exemples.

Dans 168 cas, le nettoyeur était responsable. Le dédommagement total s'élève à 40 323 fr. exactement. Ceci représente le 30% des cas.

Pour les 70% des cas restants, les erreurs n'étaient pas imputables aux nettoyeurs.

Dans 201 cas (36%) il s'agissait d'un défaut de matériel ou de fabrication. Dans 51 autres cas, l'étiquetage était erroné

ou n'existait pas! Dans 150 autres cas il y avait des défauts techniques.

Enfin, pour 169 dommages (30%) la faute était due au consommateur, au port et à l'usage du vêtement. Il s'agit ici de dommages quasiment indécélables avant le nettoyage et qui n'apparaissent qu'après. Il s'agit surtout de réactions dues à la lumière, au soleil, à la transpiration, cosmétiques, parfums, ou de substances chimiques ou enfin à l'usure. Dans 18 cas (4%, le dommage n'a pas été prouvé).

Du bon usage du nettoyage chimique

Voici nos conseils. la lecture des lignes ci-dessus vous les fera aisément comprendre.

1. Apporter le vêtement aussi vite que possible au nettoyeur. Ranger, pour l'hiver, un vêtement d'été, et l'apporter à la saison suivante parce que des taches de transpiration sont apparues depuis, c'est courir au désastre.

2. Si vous avez tenté d'enlever vous-même une tache sans bons résultats et apportez ensuite votre vêtement au nettoyeur, il faut lui préciser votre intervention et le nom du produit utilisé. En ce cas une interréaction des produits est possible.

3. Des vêtements très usés pourront céder sous les solvants.

4. Le nettoyeur peut accepter un vêtement «sous réserves». Il vous en avertira et vous fera signer une décharge. A vous de prendre le risque. Il peut aussi refuser de s'occuper de votre vêtement. En cas d'absence d'étiquetage par ex. ou, alors agir sous réserves.

5. Il existe des services différents par les prix et les prestations. A vous de choisir. Les tarifs doivent obligatoirement être affichés.

6. Le Bureau CI vous fournira les explications au règlement de votre litige. Si vous devez recourir à la Commission, cette dernière déterminera la/les causes du dommage et fixera le montant du dédommagement, si l'entreprise de nettoyage est responsable. En cas contraire elle vous fournira éventuellement les moyens d'agir contre le magasin ou le fabricant si le vêtement n'a pas été acheté depuis trop longtemps...

Adresse de la Commission: Monbijoustrasse 61, 3007 Berne. Vous ne pourrez y recourir qu'après avoir rempli le formulaire fourni par le Bureau CI ou le nettoyeur. Les délais d'attente, hélas, sont longs.

J. C.

* Nous vous présenterons les Bureaux CI dans le numéro de septembre.