



## Feuille d'information (dès juillet 2025)

L'Institution de médiation Textile PSE (organe paritaire pour la liquidation des litiges) dont le siège est à Berne, a pour but de régler les litiges entre consommateurs et nettoyeurs de textiles, ainsi qu'entre consommateurs et détaillants en textiles.

La **commission** se réunit environ 4 fois par année, se compose des représentant/es des associations suisses de consommateurs, Associazione Consumatrici della Svizzera Italiana (**ACSI**), Fédération romande des consommateurs (**FRC**) et Konsumentenforum (**kf**), des représentant/es de l'Association suisse des entreprises d'entretien des textiles (**ASET**) ainsi que d'un **expert en textiles neutre**.



### Conditions

Qui veut soumettre un cas litigieux à L'Institution de médiation doit:

- confirmer qu'il s'est efforcé, mais sans succès, de trouver une entente avec la partie adverse,
- confirmer qu'aucune procédure judiciaire n'est en cours,
- décrire le dommage avec sincérité dans le formulaire prévu à cet effet,
- en cas de perte, décrire l'objet avec exactitude,
- payer les frais de dossier, envoyer l'objet avec le formulaire à l'école supérieure suisse de textiles,
- joindre la **quittance d'achat** (ou une confirmation d'achat),
- **demandeur l'accord de la partie adverse avant l'envoi de tout document.**
- En soumettant les formulaires signés à l'Institution de médiation, les parties acceptent sa compétence d'instance neutre de liquidation des litiges.

Les formulaires servant à la liquidation des litiges peuvent être obtenus ici :

<https://konsum.ch/de/ombudsstellen/ombudsstelle-textil/>. La remise du formulaire entraîne obligatoirement l'ouverture d'une procédure de médiation avec les frais qui en résultent (contribution).



### Frais de dossier

Les frais de dossier doivent être payés avant le traitement d'un cas sur le compte bancaire sous-mentionné:

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| Nettoyeurs de textiles: membres ASET:  | CHF 100.– |
| non-membres:                           | CHF 290.– |
| Consommateurs: membres ACSI, FRC & kf: | CHF 100.– |
| non-membres:                           | CHF 120.– |



### Remboursement des frais

Si la commission tranche en faveur du consommateur, le nettoyeur de textiles doit supporter les frais du dommage et doit rembourser au consommateur les frais de dossier qu'il a payés à l'avance.

**La pièce incriminée est rendue dans tous les cas au consommateur.**

Une partie qui décide d'actionner un tribunal civil avant que la commission ait rendu son avis doit en informer l'Institution de médiation. A défaut, elle sera tenue de supporter les frais éventuels.



### Estimation de la valeur actuelle

En outre, chaque partie peut demander à l'Institution de médiation, moyennant le versement d'une taxe de CHF 120.–, d'évaluer le prix des textiles sur la base du tableau des valeurs actuelles. Ce tableau fait partie intégrante du règlement de l'Institution de médiation. Le versement peut être payé à raison d'une moitié par chacune des deux parties.



### Important !

Un cas de litige n'est pas pris en considération quand:

- le dossier a été retiré,
- les frais de dossier sont impayés, malgré deux rappels,
- il manque un formulaire de l'une ou l'autre des parties.

Dans ce cas :

- la pièce de textile est retournée à l'expéditeur,
- les frais de dossier sont facturés à CHF 40.–.



**Adresse d'envoi des textiles et des formulaires :  
(dès le 15 août 2025)**

Ecole supérieure suisse de textiles (STF)  
c/o Textile Annahmestelle  
Klosterstrasse 32  
8406 Winterthur