



Foglio d'informazioni (a partire dall'agosto 2025)

L'Ufficio di mediazione tessile PSE (organo paritetico per la liquidazione dei litigi), la cui sede è a Zurigo, esamina le controversie tra le lavanderie e i loro clienti, come pure tra consumatori e dettaglianti di tessili.

La commissione si riunisce circa 4 volte all'anno. Essa è composta dai rappresentanti delle organizzazioni svizzere dei consumatori Associazione consumatrici della Svizzera italiana (ACSI), Fédération romande des consommateurs (FRC), Konsumentenforum (kf), dai rappresentanti dell'Associazione svizzera degli specialisti per il trattamento dei tessili (ASTT), e da un **esperto neutro del settore tessile**.



Condizioni

Chi desidera avere il parere del Ufficio di mediazione deve:

- affermare che ha tentato invano di trovare un accordo bonale con la controparte,
- affermare, che non è in corso una causa sul danno contestato.
- descrivere il danno in modo veritiero usando l'apposito formulario
- in caso di perdita, fornire la descrizione esatta
- pagare l'importo stabilito e spedire la merce accompagnata dall'apposito formulario
- allegare **la ricevuta** (o altro giustificativo) come prova del prezzo di acquisto
- **chiedere il consenso della controparte prima dell'invio al Ufficio di mediazione**
- Con la consegna al Ufficio di mediazione dei formulari firmati, le parti accettano la competenza del Ufficio di mediazione in qualità di istanza neutra per la liquidazione dei litigi.

I formulari per la liquidazione dei litigi si può trovare qui: <https://konsum.ch/de/ombudsstellen/ombudsstelle-textil/>. L'invio dei formulari porta obbligatoriamente all'apertura della procedura dell'Ufficio di mediazione con i conseguenti costi.



Spese

Per l'esame di ogni singolo caso il seguente importo deve essere **versato in anticipo** sul conto dell'Ufficio di mediazione presso la banca (vedi in calce)

Lavanderie:	Membri ASTT:	CHF 100.–
	non membri:	CHF 290.–
Consumatori:	Membri ACSI, FRC e kf:	CHF 100.–
	non membri:	CHF 120.–



Rimborso delle spese

Se la decisione dell'organo paritetico è a favore del/la cliente, la lavanderia deve risarcire il danno causato e rimborsare anche l'importo anticipato.

In ogni caso la merce oggetto della controversia va restituita al/la cliente.

Se una parte decide di adire a un tribunale civile prima che la commissione dell'Ufficio di mediazione abbia esaminato il caso, la commissione dell'Ufficio di mediazione ne deve essere informata. In caso contrario l'istante è obbligato ad assumersi gli eventuali costi occasionati.



Richiesta del valore attuale

Inoltre ogni parte può chiedere all'Ufficio di mediazione, previo versamento anticipato dell'importo di CHF 120.-, che venga stimato il valore di un capo sulla base della relativa tabella di valutazione secondo lo stato di conservazione e il tempo trascorso dall'acquisto. La tabella è parte integrante del regolamento dell'Ufficio di mediazione. Questa tassa può anche essere divisa a metà tra le due parti.



Importante !

Un caso non viene preso in considerazione se:

- viene ritirato prima di essere stato esaminato
- gli importi richiesti non sono stati pagati, malgra - do due richiami
- manca il formulario dell'una o dell'altra parte

Di conseguenza...

- il capo oggetto della controversia viene rispedito al mittente
- viene fatturato un importo di CHF 40.- per le spese comunque causate



**Inviare il capo e il formulario a:
(a partire dal 15 agosto 2025)**

Schweizerische Textilfachschule

Textile Annahmestelle
Kloterstrasse 32
8406 Winterthur

Ufficio ricevente:

Schweizerische Textilfachschule
Textil Annahmestelle
Hallwylstrasse 71
8004 Zürich

Segreteria:

Schweiz. Konsumentenforum kf
Ombudsstelle Textil PSE
Belpstrasse 11
3007 Bern

T: 031 380 50 38

Mo - Mi: 9:00 - 12:00 und 13:30 - 17:00 Uhr
(Änderungen vorbehalten)
textil@konsum.ch
IBAN: CH13 0630 0503 8773 3750 4