



Foglio d'informazioni (a partire dal luglio 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 tessuti.

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 tessuti (**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'inoltro 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, malgrà - 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 Textilschule

Textile Annahmestelle
Klosterstrasse 32
8406 Winterthur