



Highteck®

GUÍA PARA LAVANDERÍAS · 2026

Prendas dañadas, perdidas o sin reclamar en una lavandería

Qué dice la ley colombiana, en el lenguaje del mostrador.
Estatuto del Consumidor · Ley 1480 de 2011, artículos 7 y 18.

Software para lavanderías · Highteck®
comercial@highteck.com.co · +57 312 517 5367
Cra. 49A # 91-34, Bogotá D.C.

En una lavandería, el negocio no es solo lavar: es **responder por la ropa de otra persona** mientras está en tus manos. Y ahí la ley colombiana es mucho más concreta de lo que la mayoría de los locales cree. El **Estatuto del Consumidor** (Ley 1480 de 2011) le dedica un capítulo entero a los servicios en los que el cliente entrega un bien, que es exactamente tu caso, y define qué debe decir el recibo, quién responde si una prenda se daña o se pierde, y qué puedes hacer con la ropa que nadie viene a recoger.

Esta guía traduce ese capítulo a la operación de un local real: qué escribir al recibir, qué te protege cuando llega un reclamo y cuál es el único camino legal para disponer de una prenda abandonada.

Resumen rápido: la ley te obliga a entregar un **recibo** con unos datos mínimos al recibir la ropa. Si al recibirla **no dejaste anotada ninguna observación**, la ley entiende que el cliente te la entregó **en buen estado**: esa sola frase decide la mayoría de los reclamos. Mientras la prenda está contigo, **tú respondes por su custodia**. Y con la ropa sin reclamar no puedes hacer lo que quieras: hay que esperar un mes, **requerir por escrito al cliente**, darle dos meses más y solo entonces se entiende abandonada — y aun así no puedes venderla ni quedártela.



El momento que la ley regula: lo que se escriba aquí es lo que va a valer el día del reclamo.

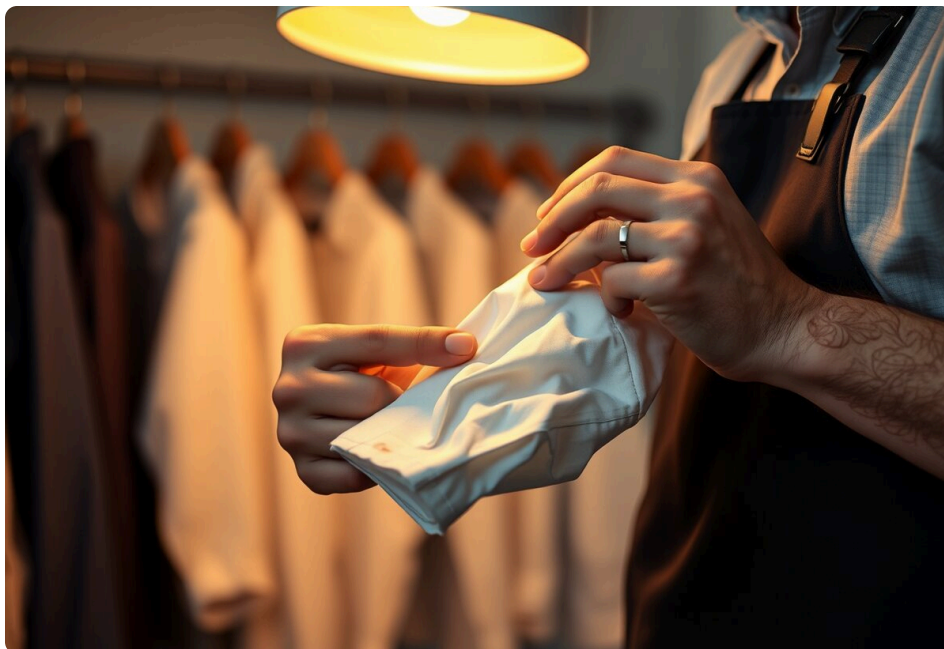
El recibo de la prenda no es un papelito: la ley dice qué debe decir

El artículo 18 del Estatuto del Consumidor arranca con una obligación directa: «*quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien*». Y no lo deja a la imaginación de cada local — enumera qué tiene que aparecer:

Lo que exige la ley	Qué significa en el mostrador
Fecha de recepción	El día —y conviene la hora— en que la ropa entró
Nombre de quien entrega, dirección y teléfono	No basta «Doña Marta»: hay que poder ubicarla después
Identificación del bien	Qué prendas son, una por una, no «una bolsa»
Clase de servicio	Lavado, lavado en seco, planchado, desmanche...
Sumas que se abonan como parte del precio	Lo que el cliente dejó pagado ese día
Término de la garantía que otorgas	Cuánto tiempo respondes por el trabajo hecho
Valor del servicio, si se puede determinar	El precio, cuando ya se sabe al recibir
Fecha de devolución, si se puede determinar	Cuándo la promete entregar

¿Y si no se puede saber el precio o la fecha en ese momento? La ley lo previó: se le informa al cliente después, en el plazo que acuerden, para que **acepte o rechace** el servicio de forma expresa — y de esa aceptación o rechazo «*se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente*». Es decir: por escrito, o al menos con un rastro que puedas mostrar.

Ese es el punto que se pasa por alto. El recibo no está para que el cliente sepa cuándo volver: está para que, el día que haya un desacuerdo, exista **una constancia de lo que se recibió y en qué condiciones**. Sin eso, la discusión se vuelve la palabra de uno contra la del otro — y la ley ya decidió a quién le da la razón en ese empate.



Una mancha anotada al recibir cambia por completo quién responde por ella.

La frase que decide casi todos los reclamos

Está al final del primer numeral del artículo 18, y conviene leerla despacio:

«...si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.»

Traducido al mostrador: **si tú no anotaste que la camisa venía con una mancha, un botón faltante, el cuello desgastado o el color ya desteñado, la ley presume que llegó impecable.** Y si sale con ese defecto, para efectos del reclamo, el defecto apareció en tu lavandería.

Es una regla dura, pero también es la que te protege — **al revés**. Una observación escrita en el momento de recibir, delante del cliente, es la diferencia entre asumir el valor de un abrigo y poder mostrar que ese daño ya venía. No es desconfianza hacia el cliente: es la prueba que la ley te pide a ti.

Qué anotar, en la práctica:

- Manchas visibles y dónde están («mancha de grasa en la manga derecha»).
- Botones, cierres, hebillas o adornos faltantes o flojos.
- Desgaste, decoloración, tela adelgazada, dobladillos descosidos.
- Prendas delicadas o sin etiqueta de cuidado, donde el resultado no se puede garantizar.
- Objetos olvidados en los bolsillos, si aparecen.

Y la observación va **por prenda, no por orden**. Una nota general del tipo «ropa usada» no dice nada el día del reclamo; «saco azul con quemadura de plancha previa en el puño» sí.



Mientras la ropa está en el local, la ley la pone bajo su custodia — la prenda entera y sus partes.

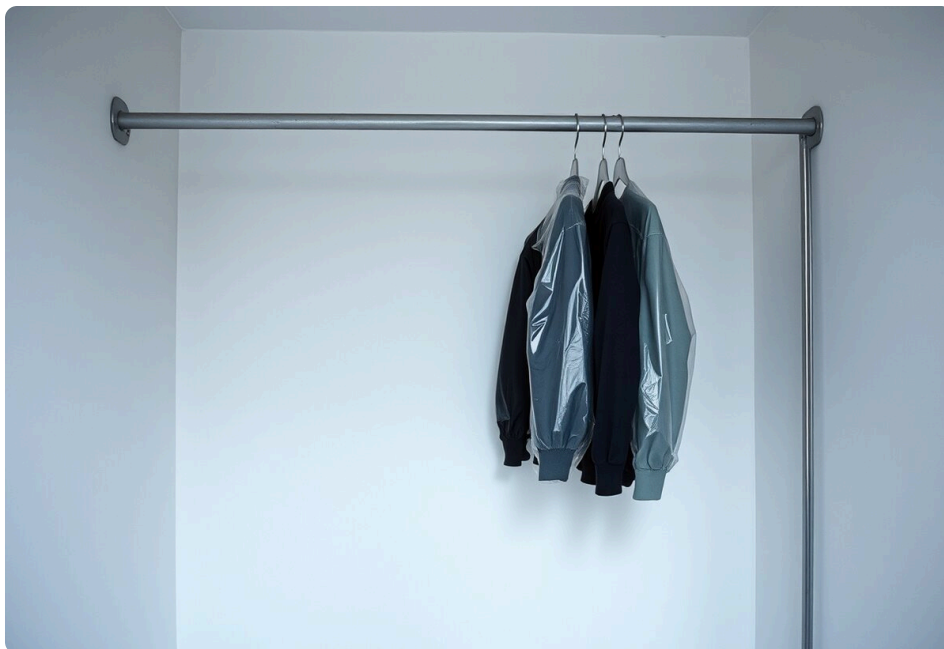
Mientras la ropa está en tu local, respondes por ella

El segundo numeral del artículo 18 es de una sola línea y es la más exigente de todas:

«Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.»

Es decir: no respondes solo por el lavado. Respondes por **la prenda entera y sus partes** mientras esté bajo tu cuidado — los botones, el cinturón que venía con el vestido, la funda, la bolsa del traje. Un robo, un incendio, una inundación o simplemente una prenda que se traspapeló y nunca apareció caen dentro de esa custodia.

De ahí que dos cosas que suenan administrativas sean en realidad protección legal: **saber en todo momento dónde está cada prenda y saber quién la entregó y a quién**. Una lavandería que no puede decir dónde está una prenda no tiene un problema de orden: tiene un problema de responsabilidad.



Las que nadie recoge: el tiempo por sí solo no las convierte en suyas.

La ropa que nadie recoge: el único camino legal

Toda lavandería acumula prendas que llevan meses colgadas. Y casi todas creen que después de un tiempo «ya se pueden vender o regalar». **No es así.** El parágrafo del artículo 18 fija un procedimiento, y es el único válido:

Paso	Plazo	Qué tienes que hacer
1. Esperar	1 mes desde la fecha prevista de devolución	Nada todavía. El cliente está simplemente demorado.
2. Requerir	Cumplido ese mes	Comunicarle al cliente que venga a retirar la prenda. Este aviso hay que poder demostrarlo.
3. Esperar de nuevo	2 meses desde que enviaste esa comunicación	Guardar la prenda y la constancia del aviso.
4. Abandono	Vencidos los dos meses	Solo entonces « <i>se entenderá por ley que abandona el bien</i> ».

● **Y aun después del abandono hay un límite claro.** La ley dice que el prestador del servicio «no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo». O sea: **no puedes venderla, ni usarla, ni quedártela.** Sí puedes, en cambio, cobrarle al cliente los costos que generó el abandono — almacenamiento, bodegaje y mantenimiento — y conservas tu derecho de retención mientras no te paguen el servicio.

Dos consecuencias prácticas para el día a día del local:

- **El aviso al cliente no es cortesía, es el paso 2 del procedimiento.** Sin poder demostrar que avisaste, el reloj de los dos meses nunca arrancó y la prenda nunca queda abandonada, por más años que lleve colgada.
- **Hay que saber cuánto tiempo lleva cada prenda esperando.** Si no puedes responder eso por prenda, no puedes iniciar el procedimiento para ninguna.

Qué te pueden exigir y qué no: la garantía de un servicio

Aquí hay una confusión frecuente. La garantía de un producto y la de un servicio no funcionan igual. El artículo 7 de la misma ley lo dice:

«En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.»

En español de mostrador: **no estás obligado a que toda mancha salga.** Estás obligado a haber aplicado el procedimiento correcto, con los productos adecuados, como se hace habitualmente en el oficio. Si una mancha de vino con tres semanas no cede, eso no es una falla del servicio — *siempre que hayas informado* que el resultado no estaba garantizado.

Por eso la advertencia al recibir vale doble: te ahorra el reclamo y te ubica del lado correcto de la norma. Y por eso el **término de la garantía que otorgas** aparece en la lista de datos obligatorios del recibo: si no lo defines y lo comunicas, quedas sujeto a lo que el cliente entienda por «bien hecho».

Llegó un reclamo: qué hacer, en orden

1. **Busca el recibo de esa orden.** Lo primero que hay que saber es qué se anotó al recibir. Si hay observación sobre ese defecto, la conversación cambia por completo.
2. **Revisa qué servicio se contrató** y qué se le dijo al cliente sobre el resultado esperado.
3. **Responde por escrito y a tiempo.** Dejar un reclamo sin respuesta es lo que convierte un desacuerdo pequeño en una queja formal.
4. **Si el reclamo procede, resuélvelo rápido.** Reparar, reponer o devolver el dinero es casi siempre más barato que un proceso.
5. **Si no procede, explica por qué** apoyándote en lo que quedó escrito al recibir la prenda, no en la memoria de quien atendió.

La autoridad en esta materia es la **Superintendencia de Industria y Comercio**, ante la cual el consumidor puede presentar su reclamación. Vale la pena saberlo antes de que ocurra, no después.

Lista de verificación para tu lavandería

Si respondes «no» o «no sé» a alguna de estas, ahí tienes tu riesgo:

- ¿Todo cliente se lleva un recibo con **los ocho datos** que exige el artículo 18?
- ¿El recibo detalla **cada prenda**, o dice «una bolsa de ropa»?
- ¿Se anotan las **observaciones por prenda** al recibir, delante del cliente?
- ¿Está escrito el **término de garantía** que otorgas?
- ¿Puedes decir, en menos de un minuto, **dónde está** una prenda concreta?
- ¿Sabes **cuántos días** lleva esperando cada prenda sin reclamar?
- ¿Puedes **demostrar** que le avisaste al cliente que viniera a recogerla?
- ¿Queda registro de **quién entregó** la prenda y **cuándo**?

Preguntas frecuentes

¿Puedo poner un letrero que diga «la lavandería no se hace responsable por daños»?

No sirve para eximirte. La custodia del bien la impone la ley y un aviso unilateral no elimina una obligación legal. Lo que sí sirve —y es legítimo— es informar por escrito, antes de recibir, que en una prenda concreta el resultado no está garantizado, y dejar constancia de que el cliente lo aceptó.

Una prenda lleva ocho meses sin que la reclamen. ¿Ya es mía?

No, si no cumpliste el procedimiento. El tiempo por sí solo no produce el abandono: hace falta haber requerido al cliente y haber dejado correr los dos meses siguientes a ese aviso. Y aun entonces, no puedes venderla ni quedártela.

¿Tengo que devolver el dinero si la mancha no salió?

No necesariamente. En un servicio con obligación de medio respondes por haber hecho el trabajo como corresponde, no por el resultado — siempre que hayas informado esa limitación de antemano y quede constancia.

¿Y si el cliente perdió el recibo?

El recibo es una obligación tuya, no una condición para que él reclame. Por eso conviene que tu registro no dependa del papel que se lleva el cliente: lo que te protege es la constancia que queda de tu lado.

¿Esto aplica a una lavandería pequeña, de un solo local?

Sí. El Estatuto del Consumidor no distingue por tamaño ni por si el negocio es una persona natural o una empresa. Aplica desde la primera prenda que recibes.

Dónde suele romperse esto en la práctica

Ninguno de estos requisitos es complicado por separado. Se vuelven difíciles cuando el local trabaja con talonario y memoria: el recibo se llena a mano y sin detalle, las observaciones se olvidan en horas pico, nadie sabe cuántos días lleva una prenda colgada y no hay forma de demostrar que se le avisó al cliente. El día del reclamo, todo eso pesa en contra.

En **Highteck®** desarrollamos software para lavanderías colombianas, y esta guía nació de los problemas reales que nos encontramos en los mostradores: recibos incompletos, prendas sin rastro y ropa acumulada que nadie sabe cómo dar de baja.

Si quieres revisar cómo está tu operación frente a estos puntos, escríbenos y conversamos **30 minutos sobre tu lavandería** —cuántas prendas mueves, cómo recibes, cómo entregas y dónde se te están yendo los reclamos—. De ahí sale un diagnóstico concreto, con o sin software de por medio.

Esta guía tiene fines informativos y se apoya en el texto vigente de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), artículos 7 y 18. No sustituye una asesoría jurídica sobre un caso particular; la autoridad competente en protección al consumidor es la Superintendencia de Industria y Comercio.