

250 - CS 34 Decreto 255/1999, de 28 de diciembre, de prestación de servicios a domicilio

(DOCM 83 de 30-12-1999)

El sector de servicios a domicilio no sólo tiene una importante incidencia económica sobre el ciudadano medio sino que también la ausencia de una regulación ampara conductas contrarias a los intereses del consumidor y a la lealtad de las relaciones profesionales.

El presente Decreto pretende garantizar el equilibrio en las relaciones entre el consumidor y quienes se dedican profesionalmente a una actividad tan importante como la prestación de servicios a domicilio. Para ello, siguiendo los principios establecidos por la Ley 26/1984, de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, se han establecido las obligaciones de realizar un presupuesto antes de iniciar la prestación del servicio y de emitir facturas una vez concluido éste. Se ha previsto también la obligación de que en la propia factura figuren las condiciones de la garantía, a fin de que el conocimiento de las mismas resulte fácilmente accesible al consumidor. Por último, se han especificado las infracciones establecidas legalmente referidas a las prácticas abusivas en la prestación de estos servicios a domicilio.

En su virtud y a propuesta de la Consejera de Sanidad, en el ejercicio de las competencias de desarrollo atribuidas en el artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía, oídos el Consejo Regional de Consumo, de conformidad con el dictamen del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 28 de diciembre de 1999, dispongo

Artículo 1.- Ámbito de aplicación.

1.- La presente disposición se aplicará a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios destinados al mantenimiento, reparación, reforma y mejora de las viviendas y edificaciones, instalaciones y dependencias anexas. 2.- Igualmente, tendrán la consideración de servicios a domicilio no sólo los que se realicen en el mismo domicilio del consumidor, sino también los que se llevan a cabo en el taller del prestador del servicio, siempre que después se incorporen e integren en la edificación.

3.- Las prestaciones de servicios a domicilio, en las cuales la protección de los intereses de los consumidores sea objeto de una regulación específica, se regirán por la misma, sin perjuicio de la aplicación supletoria del presente Decreto.

Artículo 2.- Prestación del servicio.

1.- El prestador del servicio cumplirá las disposiciones que le sean aplicables en el ejercicio de su actividad y las que regulen los registros y autorizaciones administrativas obligatorios.

Cuando los usuarios soliciten la prestación de algún servicio, esté o no cubierto por una garantía, serán atendidos en los términos y en los plazos acordados.

Los representantes de marcas estarán obligados a prestar servicios referidos a dichas marcas o gamas.

2.- No se sustituirán innecesariamente piezas o materiales si con ello se incrementan los costes del servicio o se degradan los bienes objeto de la prestación.

El prestador del servicio tendrá a disposición del consumidor o usuario y de los servicios de inspección los documentos que justifiquen el origen, naturaleza y precio de las piezas, elementos y materiales utilizados.

Cuando en la prestación del servicio vayan a emplearse piezas o materiales usados, deberá informarse al usuario para que lo autorice previamente y por escrito. Dichas piezas o materiales deberán estar en perfectas condiciones para el uso al que se destinen.

El prestador del servicio estará obligado, al término del trabajo, a entregar al usuario las piezas o elementos mecánicos y eléctricos sustituidos.

3.- Sólo podrán cobrarse por gastos de desplazamientos efectivamente realizados, no pudiendo superar los costes medios estimados en cada sector.

Artículo 3.- Oferta, promoción y publicidad.

En la oferta, promoción y publicidad de los servicios a domicilio, cualquiera que sea el medio utilizado para efectuarla, se observarán los principios de veracidad, objetividad y suficiencia. En particular, se prohíbe a las empresas prestadoras de servicio la utilización de inscripciones, símbolos o anagramas oficiales o cualquier denominación o expresión que puedan inducir a error al usuario sobre el carácter público o privado de la prestación del servicio, o sobre las características, precios y garantías del mismo.

Artículo 4.- Presupuesto.

1.- El prestador del servicio, antes de su realización, deberá someter a la firma del cliente un presupuesto en el que consten los siguientes datos:

- a) Nombre, dirección, NIF o CIF y teléfono del prestador del servicio.
- b) Número de inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales, cuando la misma sea preceptiva y, cuando fuese obligatorio poseerlo, el número de instalador autorizado.
- c) Nombre, dirección del cliente y descripción del servicio solicitado y de la dirección donde debe ser realizado, indicando características, calidades y resultado final.
- d) Cantidad aproximada, calidad y precio unitario de los materiales a emplear.
- e) Precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el tipo de servicio a realizar, así como el tiempo mínimo de facturación cuando se diese esta circunstancia.
- f) Gastos de desplazamiento.
- g) Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio.
- h) Precio total del servicio, impuestos incluidos.
- i) Periodo de garantía del servicio.
- j) Periodo de validez de la oferta realizada en el presupuesto.

k) Existencia de la Hoja de Reclamaciones de acuerdo con el Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios y la Orden de 28 de julio de 1997, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador.

l) Indicación de los costes, si los hubiere, de transporte y de retirada de material, y su importe.

ll) Cualquier otra mención que se estime conveniente.

m) Fecha y firma o sello del prestador del servicio y en lugar situado junto a estos, un recuadro reservado para la firma del cliente, donde expresamente debe constar en letras mayúsculas, de igual tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase "PRESUPUESTO RECIBIDO ANTES DE LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS".

2.- El presupuesto constará de duplicado ejemplar, uno de los cuales se entregará al cliente, debiendo el prestador de servicios conservar el ejemplar suscrito por el cliente, en señal de conformidad, durante un plazo no inferior a un año desde la fecha del vencimiento del período de duración de la garantía.

3.- Las averías o defectos ocultos que aparezcan con posterioridad a la realización del presupuesto, deberán ser puestos por escrito en conocimiento del cliente en la mayor brevedad, indicando el incremento de importe del servicio y las causas del mismo. El documento, y una copia que será entregada al cliente, deberán ser suscritos por ambas partes, en señal de conformidad.

No cabrá modificación al alza de los presupuestos en los casos de errores en las mediciones y valoraciones efectuadas por el prestador. Las modificaciones al presupuesto se presentarán en un documento formado por duplicado ejemplar; uno de ellos será entregado al usuario y el otro quedará en poder del prestador del servicio, debiendo firmarse por las dos partes en señal de conformidad.

4.- Las variaciones del presupuesto que respondan a modificaciones solicitadas por el usuario, deberán constar por escrito y ser objeto de aprobación por éste mediante firma.

5.- La renuncia del usuario a la elaboración de presupuesto previo deberá figurar antes de la ejecución del servicio, escrita de puño y letra del cliente y la firma de éste.

6.- En el ejemplar del presupuesto que se entregue al usuario figurará el siguiente texto informativo:

"Los precios presupuestados por los servicios y por los materiales deberán corresponderse con los anunciados en carteles, catálogos y hojas informativas, en su caso.

No se sustituirán innecesariamente piezas o materiales si con ello se incrementan los costos del servicio o se degradan los bienes objeto de la prestación.

Cuando vayan a emplearse piezas o materiales usados deberá informarse al usuario e indicarlo en el presupuesto, para que aquél autorice previamente y por escrito su utilización.

Cualquier variación del importe del presupuesto inicial deberá ponerse en conocimiento del usuario por escrito y de modo desglosado. No cabrá modificación al alza del presupuesto en los casos de errores en las mediciones y valoraciones efectuadas por el prestador. Las modificaciones deberán ser firmadas por ambas partes en señal de conformidad.

El usuario tiene derecho a garantía por los servicios realizados y por las piezas empleadas.

Si el presupuesto no es aceptado podrá cobrarse por su elaboración, siempre que previamente se haya informado de la obligación de su pago. En este caso se entregará la correspondiente factura".

Artículo 5.- Información al consumidor o usuario.

1. En los establecimientos, locales o dependencias abiertos al público de las empresas y profesionales dedicados a la prestación de los servicios a domicilio regulados por este Decreto, deberá existir, en la zona de mayor concurrencia de público, un cartel informativo en el que de forma permanente, clara y visible figure la siguiente información:

- Nombre y apellidos, o denominación social, del prestador del servicio.

- Número de inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales, cuando la misma sea preceptiva.

- Mención expresa de las siguientes leyendas:

"El prestador del servicio tiene la obligación de elaborar un presupuesto previo por escrito, salvo renuncia también por escrito del usuario".

"Si el presupuesto no es aceptado podrá cobrarse por su elaboración, siempre que previamente se haya informado de la obligación de su pago. En este caso se entregará la correspondiente factura".

"Este establecimiento tiene a disposición del usuario las tarifas de materiales y piezas".

"Todos los servicios prestados por esta empresa están garantizados durante meses".

"Este establecimiento tiene a disposición del cliente el texto completo del Decreto por el que se regula la prestación de servicios a domicilio".

"Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario".

La información señalada en este apartado figurará en caracteres de tamaño no inferior a 3 mm., debiendo estar agrupada y diferenciada de cualquiera otra publicidad que pudiera ofrecerse.

2.- En el mismo cartel o en otro distinto, colocado junto al anterior, el prestador del servicio anunciará el precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el servicio a realizar así como el tiempo mínimo de facturación en el supuesto que se diera esta circunstancia. Igualmente anunciará los precios por servicios concretos, como son los gastos de desplazamiento, los recargos por realización de trabajos con carácter urgente o fuera de la jornada usual a petición del usuario, o los costes del transporte y retirada de materiales. La tarifa de los materiales o piezas figurará en catálogos que los prestadores de servicios tendrán en los establecimientos a disposición del público y de las autoridades competentes. Igualmente se indicará si los precios anunciados incluyen o no el IVA.

3.- Cuando el prestador de servicios a domicilio no disponga de establecimiento o locales de atención al público, antes de la realización del mismo entregará obligatoriamente al usuario una hoja informativa donde se especifiquen los siguientes datos:

- Nombre y apellidos, o denominación social, domicilio, número de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- Número de inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales cuando la misma sea preceptiva y, cuando fuese obligatorio poseerlo, el número del instalador autorizado.
- Precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el servicio a realizar así como el tiempo mínimo de facturación en el supuesto de que se diese esta circunstancia.
- Precios de los servicios concretos, como son los gastos de desplazamiento, los recargos por realización de trabajos con carácter urgente o fuera de la jornada usual a petición del usuario, importe del presupuesto en el caso de que no sea aceptado o el coste del transporte y retirada de materiales.
- Indicación sobre la inclusión o no del IVA en los precios anunciados.
- Mención expresa de las siguientes leyendas:
- El prestador del servicio tiene la obligación de elaborar un presupuesto previo por escrito, salvo renuncia también por escrito del usuario”.

“El usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito”.

“Si el presupuesto no es aceptado podrá cobrarse por su elaboración, siempre que previamente se haya informado de la obligación de su pago. En este caso se entregará la correspondiente factura”.

“Todos los servicios prestados están garantizados durante ... meses”.

“Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario”.

4. En los presupuestos, facturas, u otros documentos expedidos por el prestador del servicio no podrán incluirse informaciones ni cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios en letra de tamaño inferior a 1,5 mm. de altura.

Artículo 6.- Ofertas a domicilio de prestación de servicios.

1.- Las personas físicas o jurídicas que mediante visitas a domicilio oferten servicios relativos a la instalación, revisión o reparación de instalaciones o aparatos utilizados para el abastecimiento de agua, gas, electricidad o cualquier otro regulado por una normativa específica que obligue al propio usuario a efectuar la revisión o mantenimiento de dichas instalaciones o de alguno de sus componentes o elementos, entregarán obligatoriamente al usuario, por escrito y antes de la posible realización del servicio, un presupuesto en el que se concrete la oferta de prestación de servicio.

Este presupuesto se ajustará a lo previsto en el artículo 4º, apartados 1, 2, 3 y 6. En el presupuesto se indicará además, de modo específico, si se trata de una revisión periódica reglamentaria o de una reparación.

2.- El referido presupuesto en ningún caso podrá hacer las veces de factura, la cual se extenderá en otro documento distinto, siendo su contenido el previsto en el artículo 8º de la presente disposición.

3.- En la factura de los servicios ofertados a domicilio, cuando se sustituyan piezas o elementos sometidos a fecha de caducidad, se indicará la fecha de caducidad que figure en la pieza o elemento sustituido, la fecha de vencimiento de la nueva y la norma específica que regula su caducidad. Igualmente se indicará se trata de una revisión periódica reglamentaria o de una reparación.

Junto con la factura, se entregará al usuario el certificado de instalación o de revisión que, de acuerdo con las reglamentaciones vigentes, deba emitir el instalador autorizado.

4.- Cuando en la oferta o en la factura se hiciese referencia a pólizas por responsabilidad civil o por daños, se indicará el alcance de las mismas, el número del documento y el nombre de la entidad aseguradora.

Artículo 7.- Servicios de mantenimiento.

1.- En la prestación de servicios de mantenimiento de carácter periódico que se realicen a domicilio deberá informarse previamente de lo siguiente:

- Contenido de la prestación y periodicidad de la misma.
- Precio, forma de pago y sistema de revisión de precios.
- Materiales o repuestos que se incluyen en el precio y los que quedan excluidos.
- Duración del contrato, renovación y causas y efectos de su resolución.

En caso de suscribirse contrato el contenido de las condiciones y estipulaciones del mismo se ajustará a lo dispuesto en la normativa aplicable y, en especial, a los preceptos contenidos en los artículos 2 apartado 3 y 10 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, respecto a la renuncia de derechos y sobre cláusulas, condiciones y estipulaciones de carácter general.

2.- En el supuesto de formalizarse contrato antes de su firma se entregará al usuario para su conocimiento un modelo del mismo.

3.- Sin perjuicio de la entrega de la factura en el momento estipulado en el contrato, en los servicios de mantenimiento de carácter periódico, al concluir cada una de las prestaciones especificadas en el contrato, se entregará al usuario un justificante en el que se describa de modo desglosado la revisión efectuada, las piezas sustituidas en su caso, y las deficiencias que puedan afectar a la seguridad de los usuarios, cuya reparación no se encuentre incluida en el contrato.

Artículo 8.- Facturas.

1.- Realizado el servicio, el prestador del mismo deberá entregar al cliente una factura en la que consten, además de los requisitos que se establecen en la legislación fiscal vigente, los siguientes datos:

- a) Nombre, dirección, NIF o CIF del prestador del servicio.
- b) Nombre y dirección del cliente.
- c) Descripción del servicio cliente.
- d) Precio total con desglose de materiales, mano de obra e impuestos.
- e) Periodo de duración de la garantía.
- f) Fecha y firma del prestador del servicio.

2.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11.4 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios no se podrá incrementar los precios de repuestos utilizados en las reparaciones ni cargar por desplazamientos cantidades superiores a los costes medios estimados para cada sector.

Artículo 9.- Garantías.

El prestador del servicio entregará al consumidor un documento de garantía de las reparaciones e instalaciones que haya efectuado, en el que hará constar el objeto de la reparación o instalación, el garante, el titular de la garantía, los derechos de éste y el plazo de la garantía.

Durante el período de garantía del servicio, cualquier reparación o arreglo relacionado con el mismo se atenderá a la mayor diligencia y, una vez efectuado, se entregará un justificante de la nueva actuación realizada.

Artículo 10.- Vigilancia e Inspección

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en la presente norma, se realizará por los órganos competentes en materia de protección del consumidor.

Artículo 11.- Infracciones y Sanciones

1.- Constituye infracción en materia de defensa del consumidor la vulneración de lo establecido en el artículo 34 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en los artículos 32 y siguientes de la Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha y en los artículos 3 y 5 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

2.- De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 3 y 5 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio y el artículo 129.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1994, de 13 de enero, se considerará infracción en materia de protección al consumidor:

a) Las actuaciones fraudulentas que se realicen con ocasión de la prestación de servicios a domicilio que alteren su naturaleza mediante la inducción a contratar prestaciones innecesarias para la obtención del resultado solicitado; la realización de presupuestos que no se correspondan con la realidad estricta del servicio a prestar; la prestación de servicios que no se correspondan con lo contratado; o el cobro de cantidades abusivas.

b) La realización de servicios deficientes o negligentes, sin que el prestador subsane sin demora las insuficiencias.

3.- Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios previstos en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de Julio, así como en los artículos 6º, 7º y 8º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de Junio.

DISPOSICIONES FINALES

Primera: Se faculta al titular de la Consejería de Sanidad para dictar las disposiciones complementarias en desarrollo de lo que dispone la presente norma.

Segunda: La presente norma entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

* * *