

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Se faculta al Consejero de Sanidad y Consumo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la ejecución y desarrollo del presente Decreto.

SEGUNDA: El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

Mérida, a 7 de noviembre de 2000.

El Presidente de la Junta de Extremadura,
JUAN CARLOS RODRIGUEZ IBARRA

El Consejero de Sanidad y Consumo,
GUILLERMO FERNANDEZ VARA

***DECRETO 229/2000, de 7 de noviembre,
por el que se regulan los derechos de los
consumidores y usuarios en la prestación de
servicios a domicilio.***

En el marco establecido por la Constitución en su artículo 51, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece como derechos básicos de los consumidores y usuarios la protección de los legítimos intereses económicos así como la información correcta sobre los diferentes servicios.

El sector dedicado a la prestación de servicios a domicilio, no sólo tiene una importante incidencia económica sobre el ciudadano medio, sino que también, en ausencia de una regulación, empiezan a ser cada día más frecuentes 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 a una actividad tan importante para éste como el mantenimiento de su vivienda.

Como principales novedades se establece la obligación de realizar un presupuesto antes de iniciar la prestación del servicio y de emitir factura una vez concluido éste. Por otra parte se prevé también la obligación de que en la propia factura figuren las condiciones de garantía, a fin de que el conocimiento de las mismas resulte fácilmente accesible al consumidor. Por último se han tipificado como infracción las prácticas abusivas en la prestación de estos servicios a domicilio.

En su virtud, atendiendo a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 2/1984, de 7 de junio, de Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, a propuesta de la Conseje-

ría de Sanidad y Consumo y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su sesión de 7 de noviembre de 2000,

DISPONGO

ARTICULO 1.º - Ambito de aplicación

La presente disposición se aplicará a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios a domicilio a los consumidores y usuarios tal como se define en los apartados 2 y 3 del artículo primero de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en virtud de una relación no laboral con el beneficiario de la actividad.

A los efectos de lo que establece el presente Decreto, se entiende por servicios a domicilio los destinados al mantenimiento y la reforma de viviendas y locales, en general y de las instalaciones y edificaciones anexas, así como de los enseres que habitualmente contienen.

Sin carácter limitativo, la presente norma será de aplicación a las actividades de las empresas que se dediquen a realizar trabajos de instalación, decoración, mantenimiento, revisión y conservación en el domicilio del consumidor o usuario, tales como los de fontanería, electricidad, gas, albañilería, acristalamiento, cerrajería, herrería, pintura, ascensores, carpintería, ebanistería, jardinería, cerramientos, aire acondicionado, calefacción, enmoquetado, parquet y similares.

Lo previsto en el presente Decreto será de aplicación asimismo, en la contratación de servicios de mudanza.

No se aplicará la presente disposición a aquellas prestaciones de servicio a domicilio en las cuales la protección de los intereses del consumidor sea objeto de una regulación específica.

Quedan excluidos del presente Decreto, los servicios de entrega a domicilio, los que tengan carácter subsidiario respecto a la actividad de venta de los mismos y las obras de construcción de vivienda nueva o de modificación de volúmenes totales existentes.

ARTICULO 2.º - Información al consumidor y usuario

1.—En los locales y oficinas:

En las zonas de atención al público existentes en los locales u oficinas de empresas que presten los servicios, deberá existir un cartel informativo en el que de forma permanente, clara y legible para el público en tamaño de letra no inferior a un centímetro, figure expuesta como mínimo la siguiente información:

- a) El nombre comercial de la empresa.
- b) Nombre o razón social de la persona física o jurídica de la empresa y N.I.F. o C.I.F.

c) Número de registro o autorización administrativa que la habilite para el desarrollo de la actividad, y en su caso el número del registro industrial, documentación de la calificación y número de carné de instalador en los supuestos en que sea preceptiva la tenencia de dicho número o autorizaciones para el desarrollo de la actividad.

d) Formas y medios de pago admitidos.

e) Tarifa por tiempo de trabajo, o en su caso otro tipo de medida y categoría profesional de los operarios.

f) Tarifa de los gastos de desplazamiento.

g) Tarifa a aplicar en el supuesto de los contratos para ser realizados fuera del horario laboral establecido por la empresa.

h) Información sobre la fórmula del cómputo del tiempo de trabajo, con indicación del momento del comienzo y fin del cómputo y en su caso sobre redondeos al alza o a la baja, que se efectúen sobre las tarifas del tiempo de trabajo para las fracciones de dicho tiempo.

i) Tarifa de elaboración de presupuesto o de los elementos de cálculo que lo determinen.

j) Horario laboral de la empresa y en caso de ser diverso el de atención al público en el establecimiento.

2.—A través de medios telefónicos o electrónicos.

Cuando la concertación de los servicios se realice por teléfono, será obligación de las empresas prestadoras informar al consumidor o usuario de al menos las tarifas a que se refiere el artículo 2.1 en sus letras e, f, g, h, i.

En el supuesto de que la empresa actúe sólo como intermediario de otros prestadores de servicio, se le informará al consumidor o usuario de este hecho y se le indicará el nombre o razón social del prestador de servicios que acudirá a su domicilio.

En la concertación de servicios por medios electrónicos se facilitará al consumidor o usuario la información prevista en los artículos 2.1 y 2.4.

3.—En el domicilio del consumidor o usuario:

A efectos de garantizar el derecho del consumidor o usuario a la información general del servicio, las empresas responsables, a través de sus operarios entregarán al consumidor o usuario, antes de iniciar cualquier tipo de operación, una hoja informativa en la que constarán todos los datos establecidos en los artículos 2.1 y 2.4.

A efectos de que conste el cumplimiento de la obligación anterior, se podrá solicitar la firma del consumidor o usuario en una copia de la misma.

La misma información deberá ser entregada por parte de los prestadores de servicios que ofrezcan los mismos directamente en el domicilio de los consumidores o usuarios sin previa solicitud de éstos.

Los operarios llevarán consigo copia de la lista de precios de los repuestos a disposición del público en los locales y oficinas de la empresa a efectos de ponerla en conocimiento del consumidor o usuario.

4.—Los precios deberán incluir todo tipo de impuestos carga o gravamen de forma que el consumidor o usuario no deba realizar operaciones matemáticas para conocer el precio final de las tarifas ofertadas.

En el mismo lugar establecido en el artículo 2.1 constará la información de las siguientes leyendas:

«Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo de los servicios que solicite».

«En el supuesto de que el consumidor o usuario no acepte el presupuesto ofertado, se podrá cobrar el importe de la elaboración del mismo siempre que se acredite documentalmente que previa a su solicitud se le ha informado de la obligación de su pago y de la cantidad que importa».

«Existe una lista de precios de los repuestos a disposición del público».

«Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario».

«Esta empresa actúa como intermediaria de otros prestadores de servicios y no realiza directamente los mismos» en su caso.

«Los servicios de reparación o instalación están garantizados por tres meses».

La información señalada en el presente artículo figurará agrupada y a su vez, convenientemente destacada del resto de información o publicidad que pudiera ofertarse.

En todos los locales u oficinas de las empresas se conservará copia de la hoja informativa, a efectos de que pueda ser entregada al consumidor o usuario que lo solicite y quede a disposición de los servicios de inspección competentes.

ARTICULO 3.º - Presupuesto

1.—El prestador del servicio, antes de su realización deberá someter a la firma del cliente un presupuesto, salvo que éste renuncie expresamente al mismo. El citado presupuesto será gratuito excepto que el consumidor no acepte el presupuesto ofertado, en cuyo

caso se podrá cobrar el importe de su elaboración incluidos los impuestos y gravámenes que sean legalmente repercutibles.

2.—En el presupuesto deben constar los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos, razón social, N.I.F. o C.I.F., dirección y teléfono del prestador del servicio.
- b) Nombre, apellidos y dirección del cliente y descripción del servicio solicitado y de la dirección donde debe ser realizada, indicando características, calidades y resultado final.
- c) Cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear.
- d) Precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficie, volumen y otro tipo de tarifas usuales en el tipo de servicio a realizar.
- e) Fecha de inicio y finalización del servicio.
- f) Precio del servicio en aplicación de las tarifas ofertadas y su aplicación al servicio que se presupuesta desglosado en sus diversos conceptos indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del producto y servicio y el importe de los incrementos o descuentos en su caso y los costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamientos o similares, forma y condiciones de pago.
- g) Precio total del presupuesto, impuestos y precio final tras la aplicación de los impuestos.
- h) Periodo de garantía del servicio que en ningún caso será inferior a tres meses.
- i) Periodo de validez de la oferta realizada en el presupuesto.
- j) Cualquier otra mención que se estime conveniente.
- k) Fecha y firma o sello del prestador del servicio y en lugar situado a éstos, un recuadro reservado para la firma del cliente, donde consta en letras mayúsculas de igual tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase «PRESUPUESTO RECIBIDO ANTES DE LA REALIZACION DE LOS TRABAJOS», salvo que se firme la renuncia del mismo.

3.—El presupuesto constará de dos ejemplares, uno de los cuales se entregará al cliente, debiendo conservar el otro, suscrito por el cliente en señal de conformidad, el prestador del servicio, durante un plazo no inferior al año desde el vencimiento de la garantía.

4.—Las averías o defectos ocultos que sean detectadas por el prestador del servicio, con posterioridad a la realización del presupuesto, deberán ser puestos en conocimiento del consumidor o usuario, por escrito a la mayor brevedad posible indicando el incremento del importe del servicio y especificando detalladamente los nuevos servicios a realizar y elementos o materiales necesarios con su precio desglosado. El documento y una copia que será entregada

al consumidor o usuario deberá ser suscrita por ambas partes en señal de conformidad.

5.—Las variaciones del presupuesto, cualquiera que sea su naturaleza, deberán constar por escrito en los mismos términos del presupuesto inicial y ser objeto de aprobación por el consumidor o usuario constatada mediante firma.

6.—En el supuesto de que el consumidor o usuario no acepte el presupuesto ofertado se podrá cobrar el importe de la elaboración del mismo siempre que se acredite documentalmente que se le ha informado de la obligación de su pago y de la cantidad que importa, en todo caso sólo procederá el cobro de gastos de desplazamiento una sola vez, aunque la confección del presupuesto comporte más de un desplazamiento.

ARTICULO 4.º - Resguardo de depósito

En el supuesto en que fuese necesario retirar del domicilio del consumidor o usuario algún aparato o elemento de éste para su reparación o similar fuera de dicho domicilio, se entregará a aquél un resguardo justificado en el que conste al menos:

- a) Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- b) Nombre, apellidos y domicilio del consumidor o usuario.
- c) Descripción del aparato, elemento u objeto del que se hace cargo el prestador del servicio.
- d) Motivo de la retirada.
- e) Fecha y firma o sello del prestador del servicio.

ARTICULO 5.º - Facturas

1.—Realizando el servicio, el prestador del mismo deberá entregar al cliente una factura en la que consten los siguientes datos:

- a) Nombre o razón social, dirección, N.I.F. o C.I.F. y teléfono del prestador del servicio.
- b) Nombre y apellidos y N.I.F. del cliente.
- c) Descripción del servicio realizado.
- d) Número de factura y en su caso serie.
- e) Precio total desglosando los costes de los materiales, tiempo facturado en concepto de mano de obra e impuestos.
- f) Transcripción literal del contenido de las normas reguladoras de la garantía, vigentes en cada momento, a los efectos de preservar el derecho de información de los consumidores.

g) Fecha y firma del prestador del servicio al cliente.

h) Condiciones, contenido y periodo de duración de la garantía.

2.—La cuantía de la factura deberá corresponderse con el importe presupuestado, quedando obligado el prestador del servicio a devolver al cliente de forma inmediata las cantidades cobradas en exceso sobre los presupuestos aceptados.

3.—En ningún caso podrá el prestador de los servicios cobrar los materiales empleados para la realización del mismo por importe superior al de adquisición. A tales efectos tendrá a disposición del cliente las respectivas facturas de compras y/o tarifas de precios, en su caso.

ARTICULO 6.º - Garantías

1.—Las garantías se regirán por la normativa estatal que sea de aplicación a los productos o servicios regulados en la presente norma.

2.—En los supuestos de instalación a domicilio de bienes de naturaleza duradera aportados por el propio instalador, éste deberá entregar al consumidor o usuario el documento de garantía correspondiente a dicho bien y que debe acompañar al mismo.

3.—En los supuestos en que la normativa específica del servicio establezca un plazo de garantía mínima del mismo o bien haya sido ofrecida por el prestador, este documento dicha garantía, de forma que el consumidor o usuario conozca el plazo y condiciones de la misma.

ARTICULO 7.º - Competencias

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

ARTICULO 8.º - Hojas de reclamaciones

El prestador del servicio deberá tener a disposición del cliente hojas de reclamaciones a que se refiere el Decreto 32/1995, de 4 de abril, de la Consejería de Bienestar Social (D.O.E. de 8 de abril de 1995).

ARTICULO 9.º - Infracciones y sanciones

1.—El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones, condiciones y requisitos contenidos en el presente Decreto se considerarán infracciones en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en su artículo 34 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuya tipificación específica se contempla en los artículos 3 y 5 del Real

Decreto 1945/1983, de 22 de junio, regulador de las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

2.—En todo caso se considerarán infracciones en materia de prestación de servicios a domicilio:

a) Las actuaciones fraudulentas que se realicen con ocasión de las prestaciones de servicios a domicilio que alteren su naturaleza mediante la inducción a contratar prestaciones innecesarias para la obtención del resultado solicitado.

b) La falta de elaboración del presupuesto, así como la realización del mismo sin que se corresponda con la realidad del servicio a realizar.

c) La prestación de servicios que no se correspondan con lo contratado.

d) El cobro de cantidades que supongan un incremento abusivo y desmesurado con respecto al precio usual del mercado.

e) El incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía.

f) La realización de servicios deficientes o negligentes sin que el prestador corrija de inmediato las deficiencias.

g) Las demoras injustificadas de la iniciación o finalización de un servicio con respecto a las fechas reflejadas en el presupuesto.

3.—Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el art. 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, así como los artículos 6,7 y 8 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

4.—Las infracciones a que se refiere el presente Decreto serán sancionadas con multas de conformidad con la graduación establecida en el artículo 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.—Se faculta al Consejero de Sanidad y Consumo para dictar las disposiciones complementarias en desarrollo de lo dispuesto en la presente norma.

SEGUNDA.—El presente Decreto entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

Mérida, 7 de noviembre de 2000.

El Presidente de la Junta de Extremadura,
JUAN CARLOS RODRIGUEZ IBARRA

El Consejero de Sanidad y Consumo,
GUILLERMO FERNANDEZ VARA