

 (Disposición Vigente)

Version vigente de: 26/10/1999

Regula la prestación de servicios a domicilio

Decreto 73/1999, de 19 de julio. LCTB 1999\164



Servicios a Domicilio. Regula la prestación de servicios a domicilio

Consejo de Gobierno

BO. Cantabria 26 julio 1999, núm. 147, [pág. 5546]. ; rect. BO. Cantabria , núm. 159, [pág. 6030]. (castellano) 

Artículo 1. Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento será aplicable a todas las personas físicas y jurídicas que se dediquen profesionalmente a la prestación de servicios a domicilio a consumidores o usuarios en virtud de una relación no laboral con el receptor de la actividad.
2. Se entenderán por servicios a domicilio todos aquellos destinados al mantenimiento y reforma de viviendas y locales en general, incluidas las instalaciones y edificaciones anexas a los mismos, así como los relativos a la instalación, conservación, reparación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico que utilicen o transformen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía.
3. Quedarán igualmente comprendidos dentro del concepto de servicios a domicilio los que se lleven a cabo en el taller del prestador de los mismos, siempre y cuando se proceda posteriormente a la instalación del objeto en la residencia o local del cliente.
4. Se excluyen del ámbito regulado por la presente norma los servicios de venta o entrega a domicilio y los que tengan carácter subsidiario de los mismos e, igualmente, los prestados por arquitectos, ingenieros, arquitectos técnicos e ingenieros técnicos en la proyección y/o dirección de obras de reforma de viviendas.

Artículo 2. Información al consumidor

1. El personal que realice la prestación del servicio deberá tener dispuesta para su entrega al cliente, si éste lo requiriese, una copia del último recibo del impuesto de actividades económicas junto con un escrito donde se especifiquen los precios aplicables por tiempo de trabajo, transporte o desplazamiento, en su caso, así como los recargos o tarifas por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada habitual a petición del usuario.

No gozará de la protección otorgada por el presente Reglamento todo usuario de servicios a domicilio que contrate los mismos con personas carentes de la condición legal de empresario.

2. Los precios deberán incluir todo tipo de impuestos, cargas o gravámenes, haciendo

referencia a esta inclusión; o, en caso contrario, mencionando la repercusión de los tributos sobre los precios, con expresión del concepto y del tipo a aplicar.

3. Asimismo, en todos los establecimientos abiertos al público donde se oferten servicios de reparación a domicilio deberán exhibirse de forma perfectamente visible y en caracteres de tamaño no inferior a siete milímetros:

a) Los precios aplicables a que se refiere este artículo.

b) Leyendas que especifiquen lo siguiente:

- "Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo escrito de las reparaciones o servicios que solicite".

- "El usuario quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto sólo cuando, tras haberlo solicitado, no fuera aceptado".

- "Todas las reparaciones o instalaciones se encuentran garantizadas durante cuatro meses, en las condiciones especificadas en el artículo 7 del Decreto de Cantabria por el que se regula la prestación de servicios a domicilio".

c) Horario de prestación de servicios al público, de forma perfectamente visible desde el exterior del establecimiento, tanto de los servicios usuales, como de los especiales cuando existan.

Artículo 3. Presupuesto

1. Antes de la realización del servicio y en un plazo máximo de cinco días desde su solicitud, el prestador de aquél deberá someter a la firma del cliente un presupuesto en el que, al menos, consten los siguientes datos:

a) Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, número de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.

b) Póliza de responsabilidad civil con que, en su caso, cuente la empresa, indicando su numeración, compañía aseguradora y capitales asegurados.

c) Nombre y domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado, caso de que sea distinto al de residencia.

d) Descripción del trabajo solicitado.

e) Cantidad, calidad (marcas, modelos o definiciones precisas) y precio global de los materiales a emplear.

f) Precio de la mano de obra por unidad de tiempo (hora), superficie (metro), o material, en su caso, según el tipo de servicio a realizar.

g) Fechas aproximadas de inicio y finalización del servicio.

h) Precio total del servicio, impuestos incluidos; forma y momento del pago.

- i) Período de garantía del servicio.
- j) Período de validez de la oferta realizada en el presupuesto.
- k) Importe del coste de confección, si lo hubiere, del presupuesto en caso de no ser aceptado. Dicho importe no podrá exceder del precio, según tarifa estipulada, correspondiente a media hora de mano de obra de trabajo y un desplazamiento, aunque su confección requiriese varios.
- l) Cualquier otra mención que se estime conveniente, siempre que no afecte a los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos por las leyes.
- m) Fecha y firma o sello del prestador del servicio.
- n) Recuadro reservado para la firma del cliente, donde ha de constar, en letras mayúsculas de idéntico tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase "presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos".
- ñ) Recuadro reservado para la firma del cliente en caso de conformidad con el presupuesto, una vez examinado el mismo, donde habrá de constar, en letras mayúsculas de idéntico tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase "acepto el presupuesto previo", junto con la fecha en la que tenga lugar tal aceptación.

- 2. El presupuesto constará de dos ejemplares, uno de los cuales se entregará al cliente.
- 3. Las variaciones posteriores que pretendan introducirse en el presupuesto, cualquiera que sea su causa o naturaleza, deberán presentarse por escrito al cliente en un nuevo documento, cumplimentado con las mismas formalidades que el anterior, para su aceptación o rechazo por parte del cliente.

Artículo 4. Orden de trabajo

La renuncia a la elaboración del presupuesto previo se hará constar de forma expresa en un documento de orden de trabajo en el que figure, junto con los datos señalados en los epígrafes a), b), c), d), i) y m) del punto 1 del artículo anterior, un recuadro reservado a la firma del cliente donde habrá de constar, en letras mayúsculas de idéntico tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase "renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación", junto con la fecha en la que tenga lugar tal renuncia.

2. La orden de trabajo incluirá la siguiente leyenda, en letras mayúsculas de igual tamaño a las empleadas en el resto del documento, a fin de garantizar la información del usuario: "La renuncia al presupuesto se efectúa conociendo el derecho a solicitar presupuesto previo y conociendo las posibles consecuencias económicas y jurídicas de la misma".

3. La orden de trabajo será, excepción hecha de las tarifas reguladas por el artículo 2.1, el único documento exigible por el cliente en aquellos servicios a domicilio solicitados con carácter de urgencia para su realización dentro de las seis horas inmediatas al aviso.

4. En los casos en que exista presupuesto debidamente firmado por el prestador de servicios y aceptado por el cliente, aquél hará las veces de orden de trabajo o, en su caso, de resguardo de depósito si el servicio se lleva a cabo en el taller del prestador.

Artículo 5. Piezas de repuesto

1. Todas las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deberán ser nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas o recuperadas o no originales, si éstas están en perfectas condiciones de uso para el que van destinadas y cobrando por ellas un diez por ciento menos, como mínimo, del precio de las piezas nuevas que pudieran existir en el mercado en ese momento.

2. El prestador del servicio está obligado a ofrecer al usuario y a entregarle al término de los trabajos, si así lo desea, las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato.

Artículo 6. Factura

1. Realizado el servicio, el prestador del mismo deberá entregar al consumidor o usuario, en un plazo máximo de quince días, una factura en la que al menos consten los siguientes datos:

- a) Numeración correlativa con el talonario o matriz oficial de facturas.
- b) Nombre, domicilio, número o código de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- c) Póliza de responsabilidad civil de la empresa, en su caso, indicando su numeración, compañía aseguradora y capitales asegurados.
- d) Nombre, dirección y NIF del cliente.
- e) Descripción del servicio realizado.
- f) Precio total, con desglose de materiales, mano de obra y requisitos establecidos por la legislación fiscal en vigor, así como momento de pago del mismo.
- g) Fecha en la que terminaron los trabajos y período de duración de la garantía.
- h) Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.
- i) Transcripción literal de los párrafos 3, 4 y 5 del artículo 7 de este Decreto.

2. No tendrán la consideración de factura los partes o albaranes emitidos, en su caso, por los operarios que hayan efectuado la obra o servicio, aun cuando en ellos conste la firma del usuario dando su conformidad a los trabajos, salvo que en dichos documentos se hubieran reflejado todos los datos descritos en el punto anterior.

3. La cuantía total de la factura deberá corresponderse con el importe presupuestado, salvo concurrencia de circunstancias imprevisibles en ese momento, debidamente justificadas o documentadas, y siempre que sean distintas de aquellas que por razón de su actividad laboral debiera haber conocido el prestador del servicio.

Artículo 7. Garantía

1. Los servicios afectados por la presente disposición se encontrarán garantizados durante un plazo mínimo de cuatro meses contado desde la fecha de finalización del servicio.

2. Excepcionalmente, cuando por su especial naturaleza resulte improbable que los resultados del servicio perduren el plazo indicado en el punto anterior, se hará constar tal circunstancia en mayúsculas, de forma que resalte, tanto en el presupuesto como en la factura.

3. Cuando el resultado de un servicio no alcance su período de garantía en el estado acordado, su prestador debe volver a repetirlo en lo que fuera necesario, quedando de nuevo, y en las sucesivas ocasiones que pudiera producirse el concreto deterioro, garantizada la prestación por idéntico plazo.

4. La garantía se entenderá siempre total, afectando a todos los gastos que se puedan occasionar como repuestos, desplazamientos, disposición del servicio, mano de obra, etc., y deberá ser cumplida sin que quepa demora injustificada ni cobro de nuevas cantidades al cliente bajo ningún concepto.

5. El incumplimiento de las condiciones de uso impuestas al titular de la garantía o la concurrencia de causas de fuerza mayor, cuando sean debidamente acreditadas por el prestador del servicio, podrá dar lugar a la disminución o exclusión total de las coberturas garantizadas.

Artículo 8. Reclamaciones

El régimen de reclamaciones en la prestación de servicios a domicilio será el previsto en el [Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo](#), por el que se regula el sistema arbitral de consumo, así como por el [Decreto 12/1996, de 26 de abril](#), por el que se regulan las hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios.

Artículo 9. Vigilancia e inspección

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en la presente norma será efectuada por los órganos competentes en materia de protección del consumidor de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y, en su caso, por los que establezcan las Corporaciones Locales en uso de las atribuciones conferidas por la legislación vigente.

Artículo 10. Infracciones y sanciones

1. El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en el presente Decreto se considerará infracción leve, grave o muy grave en materia de protección al consumidor, debiendo serle aplicada la sanción que corresponda, de acuerdo todo ello con lo establecido en el Título III de la Ley de Cantabria 6/1998, de 15 de mayo, de Estatuto del Consumidor y Usuario, y demás disposiciones concordantes en vigor.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto anterior se considerarán específicamente infracciones leves:

1. Cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Reglamento que no se encuentre calificado como grave o muy grave o el que, aun encontrándose, ocasione al usuario del servicio un perjuicio económico inferior a 100.000 pesetas.

2. El incumplimiento de las obligaciones de información al usuario.

3. El incumplimiento, en la prestación de servicios a domicilio cuyo coste total no supere

1.000.000 de pesetas, de las condiciones de calidad, intensidad o naturaleza, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones con que se ofrece en el mercado.

4. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de servicios regulados en esta norma.

5. La inexistencia de repuestos o de servicios técnicos adecuados cuando unos u otros sean obligatorios.

6. La negativa injustificada a prestar un servicio a domicilio públicamente ofertado.

7. La negativa al cliente de optar por la forma de pago que más le convenga.

8. La pretensión de cobrar mercancías o servicios no solicitados.

9. El cobro de márgenes comerciales en los precios de los repuestos que se utilicen en las reparaciones.

10. La falta de entrega de recibo, presupuesto previo, resguardo de depósito o documento de garantía, con la cumplimentación de todos los requisitos legales exigibles.

11. La inexistencia de hojas de reclamaciones y carteles informativos de los mismos, así como la negativa a entregarlas.

12. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

13. La resistencia o negativa a facilitar información o prestar la colaboración debida a las autoridades o a sus agentes.

3. Tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes:

1. El incumplimiento, en la prestación de servicios a domicilio cuyo coste total no supere 5.000.000 de pesetas, de las condiciones de calidad, intensidad o naturaleza, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones con que se ofrece en el mercado.

2. La utilización fraudulenta del Distintivo Oficial de adhesión al sistema arbitral de consumo.

3. La coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión sobre la autoridad o sus agentes.

4. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancías o productos inmovilizados provisionalmente por la autoridad o sus agentes.

4. Tendrá la consideración de infracción muy grave el incumplimiento, en la prestación de servicios a domicilio cuyo coste total sobrepase los 5.000.000 de pesetas, de las condiciones de calidad, intensidad o naturaleza, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones con que se ofrece en el mercado.

Disposición adicional

En lo no previsto por la presente norma para la reparación de aparatos de uso doméstico

será aplicable lo dispuesto en el [Real Decreto 58/1988, de 29 de enero](#) .

Disposición derogatoria

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente Reglamento.

Disposición final primera.

El consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social queda facultado para dictar las disposiciones que se estimen oportunas para el desarrollo de esta norma.

Disposición final segunda.

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el "Boletín Oficial de Cantabria".