



**Servicios
a domicilio**

**Mis derechos
como
consumidor**

Este folleto trata de informar, tanto a los consumidores como a los empresarios del sector de las reparaciones domésticas, sobre sus **derechos y obligaciones en materia de consumo ante todo tipo de pequeñas obras que se lleven a cabo en el domicilio** de un consumidor.

La prestación de servicios a domicilio engloba a cualquier operario que acude al hogar del usuario para realizar un trabajo: **fontaneros, pintores, cerrajeros, albañiles, electricistas, tapiceros, etc.**



Contenido

1. La información previa
2. La factura
3. La garantía
4. El Portal del Consumidor
5. Recomendaciones
6. Referencias normativas

La información previa

Antes de contratar un servicio de este tipo es fundamental disponer de una **información suficiente** que le permita elegir la mejor opción, según sus necesidades.

Una vez elegido el profesional para realizar el trabajo, recuerde que puede solicitarle una **hoja informativa** donde se especifiquen:

- Los **precios** por tiempo de trabajo.
- Los **gastos de desplazamiento**.
- Los **precios de otros servicios** ofertados.
- Los **recargos** por urgencia o por prestar el servicio fuera de la jornada habitual.

Antes de iniciar la reparación y salvo renuncia expresa del consumidor, el prestador del servicio debe elaborar un **presupuesto previo**, que funciona como orden de trabajo, y debe informar al consumidor de que, en caso de que posteriormente no lo acepte, **le podrá cobrar el importe de su elaboración**.

Si el consumidor renuncia a la elaboración del presupuesto, tiene que dejar constancia de ello en el documento, escribiendo, de su puño y letra, "renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación" y firmándolo. En este caso, ante la renuncia de un presupuesto, el profesional debe entregar al cliente una **orden de trabajo**.

Tanto en esta orden como en el presupuesto, tienen que figurar los siguientes datos:

- **Identificación** de la empresa y del cliente.
- **Materiales** a emplear (cantidad, calidad y precio).
- **Precio de la mano de obra**.
- **Fecha** de inicio y finalización de la obra.
- **Precio total**, impuestos incluidos.
- Período de **garantía** del servicio.
- Período de **validez** de la oferta realizada.
- **Otros datos** que se estimen de interés, en cada caso.
- La **renuncia expresa del consumidor** al presupuesto previo, si es el caso.

El documento debe llevar la fecha y estar firmado por el profesional. El consumidor tiene que firmar su aceptación. Cada parte recibe una copia del documento.

La factura

Una vez realizado el servicio, el prestador entrega al consumidor una **factura**, donde deberán constar los siguientes datos:

- **Número** de factura.
- **Identificación de la empresa** (razón social, domicilio, número de identificación fiscal y número de teléfono de la empresa, así como el número de registro empresarial, en su caso).
- **Datos del cliente** (nombre y domicilio).
- **Descripción** del servicio realizado.
- **Precio total**, con desglose de materiales, mano de obra e IVA.
- Período de duración de la **garantía**.
- **Fecha y firma** del prestador del servicio y del cliente.



Además, en el dorso de la factura, deben constar las siguientes **leyendas**:

- *"Los precios presupuestados para los materiales deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos".*
- *"La cuantía de la factura deberá corresponderse con la cuantía presupuestada, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto final".*

La garantía

La garantía del servicio prestado **no está contemplada por ninguna norma** y, por lo tanto, será la que ofrezca la empresa.

En algunos casos, las **piezas y materiales utilizados** para llevar a cabo la obra disponen de una garantía legal de dos años, por ser bienes de consumo. El responsable de la garantía de estas piezas ante el consumidor es el que se las suministra, es decir, si el prestador del servicio adquiere el producto y luego se lo factura al consumidor en el conjunto del servicio prestado, será él quien ejerza de garante.

En este caso, si la pieza en garantía presenta un defecto durante los primeros seis meses, se entiende que es de origen y, por tanto, **el consumidor tiene derecho a la reparación gratuita o a su sustitución**.

Si el fallo surge durante los 18 meses siguientes, es el consumidor quien debe probar que el problema es de origen y no de uso, para poder exigir el cumplimiento de esa garantía legal.

El prestador del servicio o el fabricante del producto pueden ofrecer, además, una **garantía comercial**, que se añade a la anterior y cuyas condiciones debe recibir por escrito el consumidor.

Si el prestador del servicio va a utilizar **materiales usados** (de segunda mano), el consumidor debe estar de acuerdo y autorizarlo antes de que se inicie la reparación, firmando en el apartado del presupuesto destinado a ello. La garantía legal en este caso es de al menos de un año.



La resolución de conflictos y el sistema arbitral de consumo

Si surge un conflicto entre el cliente y el profesional y no logran llegar a un acuerdo, el consumidor debe solicitar al prestador del servicio la **hoja de reclamaciones** para formular su queja y enviarla a la oficina municipal de información al consumidor del municipio donde radique su domicilio o a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid (C/ Gran Vía, 10). Estos organismos iniciarán actuaciones para intentar resolver el conflicto planteado.

En caso de que la empresa o profesional se niegue a entregar las hojas de reclamaciones, el consumidor puede **enviar su queja por escrito** a las oficinas antes indicadas, explicando el problema y aportando la documentación que se disponga sobre los hechos.

Existen **dos sistemas de resolución de conflictos** gestionados por la administración pública, gratuitos y voluntarios para las partes: la mediación voluntaria y el arbitraje de consumo.

La **mediación en consumo** es un procedimiento sin ningún formalismo, donde la administración actúa como mediadora entre las partes para intentar resolver el problema planteado.

El **sistema arbitral de consumo** es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos (comparable a un juicio). Es rápido y eficaz, y a él se pueden acoger todos los establecimientos de manera voluntaria a través de dos vías: para casos puntuales o firmando una oferta de adhesión al arbitraje de consumo (cualquier conflicto con un consumidor se resuelve por este método).

La resolución arbitral, el laudo, es de **obligado cumplimiento** para ambas partes y sus efectos son los mismos que tiene una sentencia judicial firme.

El Portal del Consumidor

La página web de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org) dispone de una amplia información sobre los derechos de los consumidores y la legislación en vigor.



Recomendaciones

- Contrate con empresas o profesionales de los que **conozca unos datos mínimos**, como razón social, CIF o domicilio.
- **Desconfíe** de la propaganda buzoneada y de la que aparece en diferentes soportes publicitarios donde solo figura un número de teléfono: si surgen problemas no podrá localizar al empresario o profesional y no podrá reclamarle nada.
- **Exija presupuesto previo por escrito y consérvelo**: así podrá demostrar el acuerdo al que llegó con el prestador del servicio.
- Si no solicita presupuesto, **consérve la orden de trabajo**.
- **Exija siempre la factura** detallada del servicio efectuado y consérvela: es la única forma que le permitirá reclamar si surge algún problema.

Referencias normativas

- **Decreto 35/1995, de 20 de abril**, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio.
- **Ley 11/1998, de 9 de julio**, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid (BOCM de 16 de julio de 1998), modificada por la Ley 8/2009, de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña, que deja sin contenido el artículo 9 de la Ley 11/1998.
- **Decreto 1/2010, de 14 de enero**, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid (BOCM de 3 de octubre de 2001).
- **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE de 30 de noviembre). Modificado por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (BOE de 23 de diciembre) y por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios (BOE de 31 de diciembre).



La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



consumadrid

Portal del Consumidor
en www.madrid.org