

SERVICIOS A DOMICILIO

(Decreto 35/1995, de 20 de abril, de la Comunidad de Madrid)

Por servicios a domicilio entendemos tanto a las reformas de la vivienda como a los trabajos de instalación de nuevos elementos o servicios.

INFORMACIÓN PREVIA

El personal que realice la prestación de servicio deberá disponer, **para su entrega al consumidor** usuario, **si éste lo requiere**, de una **hoja informativa** donde se especifiquen los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de desplazamiento en su caso; igualmente, incluirá los precios de aquellos otros servicios ofertados, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada usual a petición del usuario.

Los precios deberán incluir todo tipo de impuestos, cargas o gravámenes, haciendo referencia a esta inclusión. De no ser así, se hará mención de la repercusión sobre los precios de los impuestos, cargas o gravámenes, con indicación del concepto y del tipo a aplicar.

PRESUPUESTOS

El prestador del servicio, antes de su realización, deberá someter a la firma del cliente un presupuesto, salvo renuncia expresa del consumidor, en cuyo caso deberá someter la firma del cliente una orden de trabajo en la que, al menos, consten los siguientes datos:

- Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- Número del Registro Empresarial, en el caso de que sea preceptiva su inscripción en el Registro de Empresas de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid.
- Nombre, domicilio del cliente, descripción del servicio solicitado y dirección del lugar donde debe ser realizado, en el caso de que sea distinto al de residencia, indicando características, calidades y resultado final.
- Cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear.
- 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.
- Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio.
- Precio total del servicio, impuestos incluidos.
- Período de garantía del servicio.
- Período de validez de la oferta realizada en el presupuesto.
- Fecha y firma o sello del prestador del servicio y en un lugar situado junto a éstos, un espacio recuadrado reservado para la firma del cliente, donde expresamente debe constar en

letras mayúsculas, correspondientes en tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase «Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos».

- En el supuesto de que se vayan a utilizar materiales usados constará en un espacio recuadrado, y las letras mayúsculas correspondientes en tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase «Autorizo a la utilización de materiales usados»; dentro del recuadro habrá un espacio reservado para la firma del cliente, en señal de conformidad.

MODIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO

Las averías o defectos ocultos que aparezcan con posterioridad a la realización del presupuesto, deberán ser puestos en conocimiento del cliente, por escrito, a la mayor brevedad posible, indicando el incremento del 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. En el supuesto de no conformidad, deberá ser suscrito por el cliente, indicando no aceptado, guardando una copia el cliente.

COBRO DEL PRESUPUESTO NO ACEPTADO

En el supuesto de que el consumidor no acepte el presupuesto ofertado, se podrá cobrar el importe de elaboración del mismo siempre que se acredite documentalmente que se ha informado de la obligación de su pago, previamente a su solicitud.

Al facturarse la elaboración del presupuesto sólo procederá al cobro de gastos de desplazamiento para la elaboración del presupuesto, por una sola vez, aunque su confección requiera más de un desplazamiento.

FACTURAS

Realizado el servicio, el prestador del mismo deberá entregar al consumidor o usuario una factura en la que al menos consten los siguientes datos:

- Numeración correlativa de la factura.
- Nombre, domicilio, número o código de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- Número de Registro de Empresas, en el supuesto de que sea preceptivo su inscripción en el Registro de Empresas de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid.
- Nombre y domicilio del cliente.
- Descripción del servicio realizado.
- Precio total con desglose de materiales, mano de obra e impuestos. Al estar la operación sujeta al impuesto del valor añadido deberán incluirse en la factura los datos necesarios para la determinación de la base imponible, el tipo tributario y la cuota repercutida. Si se repercute dentro de los precios aplicados se indicará el tipo tributario o la expresión IVA incluido.
- Período de duración de la garantía.
- Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.
- En el dorso del documento de factura constarán las siguientes leyendas al objeto de garantizar la información al consumidor y usuario: «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 inicial».

PAGOS

En el supuesto de que se pacten pagos parciales durante la prestación del servicio, se deberá expedir y entregar documento acreditativo o factura de los mismos, haciendo indicación expresa de esta circunstancia en el correspondiente documento o factura.

GARANTÍAS

El Decreto 35/1995 no establece un plazo concreto de garantía, sino que dicho plazo debe figurar en la Orden de trabajo, Presupuesto y/o factura. El consumidor debe comprobar, antes de contratar el servicio, que figura el plazo en dichos documentos.

Información elaborada por la OMIC. Última revisión: septiembre 2016