

## Decreto 124/97, de 5 de junio, por el que se regula la prestación de servicios a domicilio a los consumidores y usuarios. (B.O.C. y L. nº 108 de 9 de junio de 1997)

Entre los derechos básicos de los consumidores reconocidos en el artículo 2.º de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, figuran la protección de sus legítimos intereses económicos y la correcta información sobre los diferentes servicios para su adecuado uso y disfrute.

Siendo conocido el carácter beneficioso que ha tenido para los consumidores la aprobación de reglamentos por los que se regulan las prestaciones de determinados servicios, tales como los talleres de reparación de automóviles, los servicios de reparación de aparatos de uso doméstico y los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, parece lógico y oportuno dar un nuevo paso adelante en la protección del consumidor en su condición de usuario de servicios. A este respecto, el sector de servicios a domicilio, por su incidencia económica sobre el ciudadano y por la ausencia de una regulación, es uno de los que presenta frecuentes conductas contrarias a los intereses del consumidor. Por esta razón es necesario dar respuesta a los problemas que en este sector se plantea en relación con la prestación del servicio propiamente dicha, la publicidad e información al usuario, el presupuesto, factura y garantía, las ofertas a domicilio y los servicios de mantenimiento.

La Comunidad Autónoma de Castilla y León tiene atribuidas competencias de desarrollo normativo y de ejecución en materia de defensa de los consumidores y usuarios, con los límites establecidos en el propio Estatuto y en la Constitución, al establecerlo así la Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de Castilla y León, reformado por la Ley Orgánica 11/1994, de 24 de marzo.

En la elaboración de este Decreto se han solicitado los informes pertinentes del Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios, así como de los sectores empresariales afectados.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, oído el Consejo de Estado, y previa deliberación de la Junta de Castilla y León en su reunión del día 5 de junio de 1997, dispongo:

### Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente disposición tiene por objeto regular, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, la prestación de servicios a domicilio a los consumidores y usuarios llevada a cabo por aquellas personas físicas o jurídicas que se dediquen a dichas actividades, en virtud de una relación no laboral con el beneficiario de la actividad.

A efectos de lo previsto en esta disposición, se entiende por servicios a domicilio todos los destinados al mantenimiento, reparación, reforma y mejora de la vivienda, del edificio donde ésta se ubica, y de las instalaciones y zonas comunes.

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.

2. Quedan excluidos de la presente disposición los servicios de entrega de bienes a domicilio que tengan carácter subsidiario respecto a la actividad de venta de los mismos.

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. Todas las piezas, elementos o materiales que se utilicen en la prestación del servicio deberán ser nuevos y adecuados al uso o finalidad a la que van destinados.

No sustituirán innecesariamente piezas o materiales si con ello se incrementan los costos 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, así como a retirar, en su caso, los materiales de desecho originados durante el mismo, salvo, en ambos casos, manifestación expresa en contra por parte del usuario.

3. Los gastos de desplazamiento sólo podrán cobrarse una vez, aun cuando el servicio requerido afecte a diferentes elementos o fuesen necesarios varios desplazamientos para la prestación del servicio. No podrá cobrarse el desplazamiento motivado por servicios anteriores mal efectuados o por cualquier otra causa imputable al prestador del servicio.

4. Cuando los servicios prestados se facturen en función del tiempo empleado en su realización, sólo podrán cobrarse los tiempos reales invertidos.

#### Artículo 3. 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, que no podrá ser inferior a tres meses contados a partir de la conclusión del servicio.

El plazo mínimo de garantía previsto en el párrafo anterior podrá ser modificado por otras disposiciones legales o reglamentarias específicas en razón de la naturaleza de la reparación o instalación.

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 4. 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 del 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 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 usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito».

«Si el presupuesto no es aceptado podrá cobrarse por su elaboración, como máximo, el uno por ciento de la cantidad presupuestada».

«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 cualquier 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. 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 deberá entregar 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.

-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, 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 usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito».

«Si el presupuesto no es aceptado podrá cobrarse por su elaboración, como máximo, el uno por ciento de la cantidad presupuestada».

«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. Presupuesto.

1. Salvo renuncia expresa del usuario, el prestador de servicios a domicilio, previamente a la realización del servicio, deberá someter a la firma de aquél un presupuesto.

2. En el presupuesto figurarán, al menos, los siguientes datos:

- a) Nombre y apellidos, o denominación social, domicilio, número de identificación fiscal y número de 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 y apellidos del usuario y dirección donde debe prestarse el servicio.
- d) Descripción detallada del servicio solicitado.
- e) Precio de los materiales a utilizar, siempre que no los aporte el usuario, desglosando el precio por unidad, la cantidad, las calidades detalladas con expresión de marcas y modelos, e indicación, en su caso, de los materiales reutilizados.
- f) Precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el servicio a realizar.
- g) Precios por otros conceptos, como son gastos de desplazamiento, transporte de material, desalojo y retirada de materiales, y recargos por realización de trabajos con carácter urgente o fuera de la jornada usual solicitados por el usuario.
- h) Precio total del servicio, tributos e impuestos incluidos, y su forma de pago.
- i) Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio.
- j) Período de garantía del servicio.
- k) Período de validez del presupuesto.
- l) Cualquier otra observación que se estime conveniente, cuando concurren circunstancias excepcionales en el objeto de la prestación, y siempre que no afecte a los derechos reconocidos de los consumidores y usuarios.
- m) Fecha y firma del prestador del servicio.
- n) Fecha y firma de recepción del presupuesto por el usuario. A tal efecto, existirá un espacio recuadrado en el que constará, en letras mayúsculas, la frase «Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos», seguida de las expresiones «Fecha de recepción del presupuesto» y «Firma del cliente».
- ñ) Fecha y firma de aceptación del presupuesto por el usuario. A tal fin, existirá un espacio recuadrado distinto del anterior en el que constará, en letras mayúsculas, la frase «Acepto el presupuesto previo y autorizo la realización de los trabajos», seguida de las expresiones «Fecha de aceptación del presupuesto» y «Firma del cliente».

Cuando la prestación del servicio vaya a realizarse conforme a determinados planos, trazados o diseños, éstos también formarán parte del presupuesto, debiendo constar en ellos las firmas del prestador del servicio y del consumidor.

3. El presupuesto tendrá una validez mínima de 30 días desde la fecha de recepción por el usuario.

4. Cualquier modificación del presupuesto inicial motivada, tanto por averías o defectos ocultos que aparezcan con posterioridad a la realización del mismo, como por modificaciones solicitadas por el usuario, o por cualquier otra causa, deberá ponerse por escrito en conocimiento del usuario en la mayor brevedad, indicando de modo desglosado el incremento del importe del servicio y las causas del mismo. 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 dos ejemplares, iguales; uno de ellos será entregado al usuario y el otro quedará en poder del prestador del servicio, debiendo firmarse ambos por las dos partes en señal de conformidad.

5. En el supuesto de que el consumidor no acepte el presupuesto solicitado, podrá cobrarse su elaboración, en cuyo caso el importe no superará el uno por ciento del total del servicio presupuestado, incluidos todos los gastos necesarios para su elaboración.

6. El presupuesto constará de tres ejemplares. Uno será para el prestador del servicio, y los otros dos se entregarán al usuario. Cuando el usuario acepte el presupuesto, suscribirá los dos ejemplares que tiene en su poder, entregando uno de ellos al prestador del servicio, que deberá conservarlo durante un plazo no inferior a un año desde la fecha del vencimiento del período de garantía.

7. En el ejemplar que se entregue al usuario figurará, en cualquiera de sus caras, el siguiente texto informativo:

«Los precios presupuestados por los servicios y por los materiales deberán corresponderse con los anunciados en carteles y catálogos.

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 de los presupuestos 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, como máximo, el uno por ciento de la cantidad presupuestada, en este caso se entregará la correspondiente factura».

8. La renuncia a la elaboración del presupuesto previo se hará constar de forma expresa en un espacio recuadrado de la factura o en otro documento con la frase «He renunciado al presupuesto previo», escrita de puño y letra del cliente, seguida de la firma de éste.

9. Cuando el usuario renuncie a la elaboración del presupuesto previo, la autorización escrita del usuario para emplear materiales usados figurará en la factura o en otro documento.

#### Artículo 7. 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, que tendrá siempre carácter gratuito, tendrá un período de validez de siete días a partir de su entrega al usuario y se ajustará a lo previsto en el artículo 6.º, apartados 2, 4, 6 y 7, con excepción de la última frase del texto informativo relativa al cobro por su elaboración. 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 9.º de la presente disposición.

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 si 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.

3. 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 8. Servicios de mantenimiento.

1. En la prestación de servicios de mantenimiento de carácter periódico que se realicen a domicilio, será obligatorio suscribir un contrato, en el que además de la adecuada identificación de las partes, se especifiquen los derechos y obligaciones que como consecuencia del mismo se deriven para cada uno de los contratantes, debiendo constar como mínimo los siguientes datos:

- 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 todo caso, el contenido de las condiciones y estipulaciones del contrato se ajustará a lo dispuesto en la normativa aplicable y, en especial, a los preceptos contenidos en los artículos 2º 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. Antes de la firma del contrato, se entregará al usuario para su conocimiento un modelo del mismo con sus condiciones generales y especiales en el que figurarán, al menos, los datos previstos en el apartado anterior.

El contrato se extenderá por duplicado, entregándose un ejemplar al usuario y quedando el otro archivado por el prestador del servicio, con la obligación de conservarlo a disposición de las autoridades competentes, al menos durante un plazo no inferior a un año a partir de la conclusión del contrato.

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.

4. A las prestaciones de servicio de mantenimiento cubiertas por el contrato no serán de aplicación las disposiciones contenidas en los apartados 3 y 4 del artículo 2.º y en los artículos 3.º, 6.º, 7.º y 9.º, que regirán para las prestaciones no incluidas en el contrato de mantenimiento.

Artículo 9. Factura o justificante de pago.

1. Finalizado el servicio, el prestador deberá entregar al consumidor o usuario una factura o justificante de pago por el servicio realizado, que se ajustará a lo establecido en las disposiciones vigentes en la materia. En todo caso, figurarán, al menos, los siguientes datos:

a) Número de la factura o justificantes de pago.

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

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

d) Nombre, apellidos y domicilio del usuario.

e) Descripción detallada del servicio efectuado.

f) Precio de los materiales utilizados, desglosando el precio por unidad, la cantidad, y las calidades detalladas con expresión de marcas y modelos.

g) Precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el servicio a realizar.

h) Precios por otros conceptos, como son gastos de desplazamiento, transporte de material, desalojo y retirada de materiales, y recargos por realización de trabajos de carácter urgente o fuera de la jornada usual solicitados por el usuario.

- i) Precio total del servicio, impuestos incluidos, y forma de pago, en su caso.
- j) Fecha de caducidad de las piezas sustituidas y de las nuevas, en el supuesto de que estén sometidas a ese régimen.
- k) Período de garantía del servicio y contenido de la misma, si no se aporta en documento independiente.
- l) Fecha y firma del prestador del servicio.

2. En el ejemplar de la factura que se entregue al usuario figurará, en cualquiera de sus caras, el siguiente texto informativo:

«Los precios facturados por los servicios y por los materiales deberán corresponderse con los presupuestados y éstos con los anunciados.

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.

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 o materiales utilizados.

Los gastos de desplazamiento sólo podrán exigirse una vez. No podrá cobrarse el desplazamiento motivado por servicios anteriores mal efectuados o por cualquier otra causa imputable al prestador del servicio.

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

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

3. En el caso de que se proceda al cobro de un presupuesto no aceptado, se expedirá, tras su entrega, la correspondiente factura o justificante que ampare el pago del mismo.

4. 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 constar expresamente esta circunstancia en dicho documento o factura.

#### Artículo 10. Reclamaciones.

Las personas físicas o jurídicas que realicen actividades sometidas al presente Decreto tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones.

El régimen de reclamaciones en la prestación de servicios a domicilio será el previsto en el Decreto 59/1997, de 13 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

#### Artículo 11. Infracciones y sanciones.

1. Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros órganos administrativos dentro de sus atribuciones específicas, el incumplimiento de

cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición, se considerará infracción en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el 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.º y 5.º 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. Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, así como en los artículos 6.º, 7.º y 8.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

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

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Se establece un período de seis meses a partir de la entrada en vigor de este Decreto para la adaptación a las exigencias del mismo de las empresas y profesionales prestadores de servicios a domicilio.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera.-Se faculta al Consejero de Industria, Comercio y Turismo para dictar las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el desarrollo de lo establecido en la presente Norma.

Segunda.-El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».