

Servicios a domicilio



¿Qué son servicios a domicilio?

Todas las reparaciones domésticas (de instalaciones de la vivienda) solicitadas a profesionales y que se llevan a cabo en el domicilio: electricidad, albañilería, fontanería, carpintería, etc. Existe una normativa autonómica específica para preservar los derechos de los consumidores en estos contratos. Están excluidos de ella los servicios pos venta y los que disponen de una normativa específica (por ejemplo las reparaciones de electrodomésticos).



El presupuesto

Siempre que requiramos los servicios de un profesional para que haga un trabajo en nuestro domicilio, hemos de solicitarle un presupuesto previo para evitar sorpresas a posteriori. Pero, además, en este tipo de servicios los profesionales están obligados a informar al usuario de su derecho a exigir presupuesto y, si se renuncia a él, debe quedar constancia escrita de puño y letra del usuario con la siguiente frase:

“renuncio al presupuesto”

Datos que han de figurar en el presupuesto:

- ☛ Identificación del prestador del servicio (nombre, denominación social, domicilio, N.I.F. o C.I.F., actividad)
- ☛ Identificación del usuario y del domicilio.
- ☛ Descripción de los trabajos solicitados.
- ☛ Descripción de los materiales, cantidad, referencia, calidad y marca, en su caso, y precio unitario.
- ☛ Precio de mano de obra por hora, día, metros, superficies y volúmenes.
- ☛ Gastos de desplazamiento.
- ☛ Fecha de inicio y finalización de los trabajos.
- ☛ Precio total, impuestos incluidos y forma de pago.
- ☛ Periodo de garantía.



- Periodo de vigencia del presupuesto.
- Indicación de existencia de hojas de reclamaciones.
- Fecha, firma y sello del profesional.
- Espacio reservado para la aceptación del cliente.



Forma

Este presupuesto se ha de extender por duplicado y entregar al cliente una copia. Si el consumidor no lo acepta se puede cobrar por su elaboración, siempre que antes se haya advertido de ello.

Si mientras se está realizando la reparación surge alguna avería oculta, hay que informar de ella al usuario y presupuestarla y, de nuevo, requerir su aceptación por

escrito. El mismo procedimiento se seguirá en caso de modificaciones que hayan sido solicitadas por el usuario.

Está prohibido el uso de materiales usados, salvo cuando medie autorización por escrito del usuario, debiéndose informar al cliente de las consecuencias de su utilización.

La factura

Una vez realizado el servicio, se extenderá una factura cuyo importe deberá coincidir con el presupuestado. En la factura han de constar, al menos, su número, la identificación del usuario y el prestador del

servicio, la descripción de las operaciones efectuadas, el precio con el desglose de materiales, mano de obra e impuestos y las garantías. También la fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.

Es importante saber:

Siempre que solicite usted que un operario acuda a su domicilio deberá pagar al menos el desplazamiento y la intervención mínima. Consúltelo con anterioridad Pida el presupuesto previamente al inicio de los trabajos.

Recuerde que la no aceptación del presupuesto no le exime de pagar su realización, pero exija que se lo entreguen por escrito.

No firme la factura sin comprobar que los datos y los cargos que figuran en ella son correctos.

No pague más de lo que le hayan presupuestado.

Exija siempre la identificación de la empresa y un domicilio fijo al que acudir en caso de reclamación.



AJUNTAMENT DE VALENCIA
DELEGACIÓN DE CALIDAD
DEL CONSUMO



TELÉFONOS:

96 351 17 87
96 351 12 37



Servicios a domicilio