

## **Decreto 35/1995, de 20 de abril, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio (\*)**

Siendo conocido el carácter beneficioso que ha tenido para la sociedad la aprobación de los reglamentos sobre talleres de automóviles, electrodomésticos y lavanderías, parece lógico y oportuno dar un nuevo paso adelante en la protección del consumidor y usuario de servicios. A este respecto, el sector de prestación de servicios a domicilio no sólo tiene una importante incidencia económica sobre el ciudadano medio, sino que también en ausencia de una regulación, empiezan a ser cada día más frecuentes las conductas contrarias a los intereses de los consumidores y usuarios, y a la lealtad de las relaciones profesionales.

El presente proyecto normativo pretende garantizar el equilibrio en las relaciones mantenidas entre los consumidores y usuarios y quienes se dedican profesionalmente a una actividad tan importante para éstos, como es el mantenimiento de su vivienda. Para ello, siguiendo los principios establecidos por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, se ha determinado la obligación de realizar un presupuesto antes de iniciar la prestación del servicio y de emitir factura una vez concluido éste. Se ha previsto también la obligación de que en la propia factura figuren las condiciones de la garantía, a fin de que el contenido de las mismas resulte fácilmente accesible a los consumidores y usuarios. Por último, se ha tipificado como infracción las prácticas abusivas en la prestación de los servicios a domicilio que los consumidores padecen por razón de su ignorancia, inferioridad e indefensión frente a la prepotencia de las personas físicas o jurídicas, que realizan tales servicios. Todo ello se lleva a cabo intentando gravar lo menos posible al prestador del servicio con obligaciones innecesarias.

Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 26/1984, han sido oídas en consulta las asociaciones de consumidores y usuarios y de empresarios relacionados con este sector.

Por ello, se hace uso de las competencias que tiene atribuidas la Comunidad de Madrid, en esta materia, en base al artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía (1). En su virtud, a propuesta del Consejero de Economía, oído el Consejo Económico y Social, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 20 de abril de 1995,

DISPONGO:

### **Artículo 1.**

*Ámbito de aplicación.*X1. La presente disposición se aplicará a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios a domicilio a los consumidores y usuarios, tal y como se definen en los apartados 2 y 3 del artículo primero de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, en virtud de una relación no laboral establecida con el beneficiario de la actividad.

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

3. Tampoco se aplicará la presente disposición a aquellas prestaciones de servicio a domicilio en las cuales la protección de los intereses del consumidor sea objeto de una regulación específica.

## **Artículo 2.**

*Información al consumidor.* El personal que realice la prestación de servicio deberá disponer, para su entrega al consumidor o 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.

## **Artículo 3.**

*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:

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

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. Cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear.

1.5. 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.

1.6. Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio.

1.7. Precio total del servicio, impuestos incluidos.

1.8. Período de garantía del servicio.

1.9. Período de validez de la oferta realizada en el presupuesto.

1.10. Cualquier otra mención que se estime conveniente, siempre que no afecte a los derechos reconocidos de los consumidores y usuarios, entendiéndose como tal, la correspondiente a posibles circunstancias excepcionales en el objeto de la prestación.

1.11. 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+.

1.12. En los casos en que exista presupuesto debidamente firmado por el prestador del servicio y el cliente, éste hará las veces de orden de reparación.

2. 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.

3. El presupuesto constará de dos ejemplares suscritos por el cliente en señal de conformidad, uno de los cuales se entregará al cliente, debiendo conservar el otro el prestador del servicio, en caso de aceptación, durante un plazo no inferior al año desde el vencimiento de la garantía.

4. 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.

5. Las variaciones del presupuesto, cualquiera que sea su naturaleza, deberán constar por escrito y ser objeto de aprobación por el cliente mediante firma.

6. 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.

7. 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.

8. La renuncia a la elaboración del presupuesto previo, se hará constar de forma expresa en un documento de orden de trabajo, con la frase \*Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación+, escrita de puño y letra del cliente y la firma de éste.

9. La orden de trabajo, además de la renuncia al presupuesto previo contemplada en el punto 3.8 de este Decreto, incluirá los siguientes datos:

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

9.2. 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.

9.3. Nombre, domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado el trabajo, en el caso de que éste sea distinto al de residencia.

9.4. Descripción del trabajo solicitado.

9.5. Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio.

9.6. Período de garantía del servicio.

La orden de trabajo incluirá la siguiente leyenda, en letras mayúsculas correspondientes en tamaño a los empleados en el resto del documento, a fin de garantizar la información al consumidor: \*La renuncia al presupuesto se efectúa conociendo el derecho a solicitar presupuesto previo y conociendo las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la renuncia.+

#### **Artículo 4.**

*Facturas.X*1. Realizado el servicio, el prestador del mismo deberá entregar al consumidor o usuario una factura en la que al menos consten los siguientes datos:

- 1.1. Numeración correlativa de la factura.
- 1.2. Nombre, domicilio, número o código de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- 1.3. 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.
- 1.4. Nombre y domicilio del cliente.
- 1.5. Descripción del servicio realizado.
- 1.6. 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 la repercute dentro de los precios aplicados se indicará el tipo tributario o la expresión IVA incluido.
- 1.7. Período de duración de la garantía.
- 1.8. Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.
- 1.9. Transcripción literal del contenido de las normas reguladoras de las garantías vigentes en cada momento.

2. En el dorso del documento de factura constarán las siguientes leyendas al objeto de garantizar la información al consumidor y usuario:

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

3. 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.

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

5. El prestador de servicios a domicilio tendrá a disposición del consumidor o usuario justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de los materiales utilizados en la prestación del servicio.

#### **Artículo 5.**

*Garantías.X*Las garantías se regirán por la normativa estatal que sea de aplicación a los servicios regulados en la presente norma.

#### **Artículo 6.**

*Competencias.X*La vigilancia e inspección de cuanto se establece en la presente norma, se realizará por los órganos competentes en materia de protección al consumidor.

## Artículo 7.

*Infracciones y sanciones.*X1. 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 y 5 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. En todo caso se considera infracción en materia de protección al consumidor:

2.1. Las actuaciones que se realicen con ocasión de la prestación de servicios a domicilio que induzcan a contratar prestaciones innecesarias para la obtención del resultado propio de la prestación del servicio solicitado; la realización de presupuestos que no se corresponden con la realidad estricta del servicio a prestar; la prestación del servicio que no se corresponda con lo contratado; el cobro de cantidades abusivas que dupliquen el precio usual del mercado.

2.2. La no subsanación de los servicios prestados de forma deficiente o negligente, de forma inmediata desde que haya sido requerido para ello, mediante cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el prestador de servicio, salvo que documentalmente acredite la imposibilidad de realizarlo.

2.3. La demora injustificada, entendiéndose como tal aquella causa imputable al prestador del servicio, en el inicio o finalización de un servicio, con respecto a las fechas que figuran en el presupuesto. Pudiendo, en su caso, justificar la demora siempre que acredite documentalmente que se motivó por una causa imputable a un tercero.

2.4. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la Empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del consumidor o usuario.

3. 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, 7 y 8 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de julio.

4. 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.

### DISPOSICIONES FINALES

*Primera.* Se faculta al Consejero de Economía para dictar las disposiciones complementarias en desarrollo de lo que dispone la presente norma.

*Segunda.* La presente norma entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el \*BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID\*.

-----

(\*) BOCM 6 de junio de 1995.

(1) Texto que se reproduce en el epígrafe 1 de este Repertorio de Legislación.

