



DOCUMENTACIÓN RELATIVA A PRESUPUESTOS, FACTURAS, GARANTÍAS Y RECLAMACIONES RELATIVAS A LAS INSTALACIONES

CARTELERÍA A EXPONER EN EL LOCAL DEL INSTALADOR

En los establecimientos, locales o dependencias abiertos al público de las empresas y profesionales dedicados a la actividad de prestación de los servicios a domicilio regulados en este Decreto deberá exponerse, en lugar perfectamente visible para el consumidor, un cartel informativo en el que de forma clara y permanente figure la siguiente información:

- a)** Nombre y apellidos, o denominación social, nº de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- b)** Número de inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales, en su caso.
- c)** Los precios aplicables por tiempo de trabajo.
- d)** Los precios de transporte y gastos de desplazamiento, en su caso.
- e)** El precio por la elaboración del presupuesto, en su caso.
- f)** Los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada habitual, a petición del usuario.
- g)** Las siguientes leyendas:
 - «El usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito».
 - «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario».
 - «Este establecimiento tiene a disposición del usuario las tarifas de los materiales y piezas».

h) Los precios deberán incluir los tributos exigibles conforme a la legislación vigente, debiendo hacer referencia a esta inclusión; en otro caso, se hará mención de la repercusión sobre estos precios de los citados tributos, con indicación del concepto y del tipo a aplicar.

Si no hay local

En los supuestos de que las empresas o profesionales dedicados a la prestación de servicios a domicilio no dispongan de establecimiento o local de atención al público, o bien hayan sido requeridos por el consumidor o usuario para la realización de los servicios sin presencia física de éste en el establecimiento o local de la empresa o profesional, el prestador del servicio deberá disponer para su entrega al consumidor, con carácter gratuito y antes de la realización del servicio, de una hoja informativa en la que se especifiquen todos los datos relacionados en el apartado anterior.

PRESUPUESTOS.

Salvo renuncia expresa del consumidor, el prestador del servicio, antes de su realización, deberá someter al consentimiento de aquel un presupuesto en el que consten 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 de la Dirección General de Industria y Comercio de la Diputación General de Aragón y el número de instalador autorizado, en su caso.

c) Datos de la póliza del seguro de responsabilidad civil, en su caso.

d) Nombre, domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado el servicio en el caso de que sea distinto al de su domicilio.

e) Descripción del servicio solicitado indicando características, calidades y resultado final.

f) Cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear, con expresión de marcas y modelos. En el supuesto de que se vayan a utilizar piezas o materiales usados deberá hacerse constar expresamente esta circunstancia mediante la inclusión, en letras mayúsculas del mismo tamaño que las empleadas en el resto del documento, de la frase: «Autorizo la utilización de **materiales usados**», **siendo necesaria, en su caso, la firma del cliente** en caso de conformidad.

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

h) Fecha prevista de inicio y de finalización del servicio.

i) Precio total del servicio, impuestos incluidos.

j) Periodo y condiciones de la garantía del servicio.

k) Periodo de validez de la oferta realizada en el presupuesto.

l) La indicación de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del cliente.

m) Cualquier otra mención que se estime conveniente, siempre que no vulnere los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios por la legislación vigente.

n) Fecha y firma o sello del prestador del servicio. En lugar situado junto a estos datos, un espacio reservado para la firma del cliente, donde expresamente debe constar en letras mayúsculas, de igual tamaño que las empleadas en el resto del documento, las frases: »Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos», y «este presupuesto, una vez firmado, hará las veces de orden de trabajo».

El presupuesto constará de **dos ejemplares** suscritos por el cliente en caso de conformidad, uno de los cuales se entregará al cliente. El otro deberá conservarse por el prestador del servicio durante un plazo no inferior a un año desde el vencimiento de la garantía.

En el supuesto de que **el consumidor no acepte el presupuesto ofertado, se podrá cobrar el importe de su elaboración**, siempre que se acredite documentalmente que se ha informado, con carácter previo a su solicitud, de la obligación de su pago y del coste económico que conlleva la elaboración de dicho presupuesto. En este caso **el importe no podrá superar el uno por ciento del total del servicio presupuestado**, incluidos todos los gastos necesarios para su elaboración.

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

Si durante la realización del servicio, se observasen averías u otras incidencias no previstas en el presupuesto y que impliquen un incremento de la cantidad fijada en aquél, deberán ser **puestas por escrito** en conocimiento del cliente a la mayor brevedad, indicando el incremento del importe del servicio, las causas del mismo y el tiempo previsto para su reparación. El documento y una copia que será entregada al cliente, deberán estar suscritas por ambas partes.

Las **variaciones del presupuesto** que respondan a modificaciones solicitadas por el cliente o que obedezcan a cualquier otra causa, deberán constar **por escrito y ser objeto de aceptación por el cliente mediante su firma**.

RENUNCIA AL PRESUPUESTO Y ORDEN DE TRABAJO.

La **renuncia del cliente a disponer de presupuesto previo deberá constar por escrito** previamente a la realización del servicio. En tal caso, el presupuesto será sustituido por un documento de orden de trabajo que el prestador del servicio deberá entregar al cliente, suscrito por ambas partes, y que deberá incluir lo siguiente:

a) Con el fin de garantizar la información al consumidor, las siguientes leyendas escritas en letras mayúsculas de idéntico tamaño a las empleadas en el resto del documento: «Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación», y: «La renuncia al presupuesto se efectúa conociendo el derecho a solicitar presupuesto previo y conociendo las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la renuncia».

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 de la Dirección General de Industria y Comercio de la Diputación General de Aragón y el número de instalador autorizado, en su caso.

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

e) Descripción del trabajo solicitado.

f) Fecha prevista de inicio y finalización del servicio.

g) Periodo de garantía del servicio.

h) Datos de la póliza del seguro de responsabilidad civil, en su caso.

En los casos en los que exista presupuesto suscrito por el prestador del servicio y por el cliente, éste hará las veces de orden de trabajo.

FACTURAS.

Realizado el servicio, el prestador del mismo deberá entregar al consumidor o usuario una factura que, sin perjuicio de cumplir los requisitos exigidos por la legislación fiscal en vigor, deberá contener los siguientes datos:

a) Nombre, domicilio y número o código de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.

b) Nombre y domicilio del cliente.

c) Descripción del servicio realizado.

d) Precio total con indicación del precio de los materiales con expresión de marcas y modelos, mano de obra, desplazamiento e impuestos.

e) Periodo de duración de la garantía y transcripción literal del contenido de las normas reguladoras de las garantías vigentes en cada momento.

f) Número de Registro de Establecimientos Industriales, en su caso.

g) Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.

La cuantía y conceptos de la factura deberán corresponderse con el importe y elementos presupuestados y efectivamente ejecutados.

Con el fin de garantizar la información del consumidor o usuario, **en el dorso de la factura** deberán constar las siguientes leyendas:

a) «Los precios presupuestados para los materiales deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos».

b) «La cuantía determinada en la factura deberá corresponderse con el importe consignado en el presupuesto, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto inicial».

c) «Existen hojas de reclamaciones a disposición del cliente».

Cuando se convengan pagos parciales durante la prestación del servicio, se deberá entregar factura, recibo, justificante o documento acreditativo de cada operación, haciendo indicación expresa de esta circunstancia en el correspondiente documento o factura final.

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

El prestador del servicio tendrá a disposición del cliente y de los correspondientes Servicios de Inspección el listado de precios y la justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de los materiales utilizados en dicha prestación.

GARANTÍAS.

El prestador del servicio **deberá entregar al consumidor o usuario un documento de garantía** de los trabajos efectuados, y en el que se expresará necesariamente:

a) La reforma o instalación efectuada sobre la que recae la garantía.

b) El garante.

c) El titular de la garantía.

d) Los derechos del titular de la garantía.

e) El plazo de duración de la garantía que será como **mínimo** de tres meses a contar desde la fecha de finalización de los servicios, sin perjuicio de los periodos de vigencia de garantías que para piezas, materiales y productos establezcan los fabricantes.

Durante el periodo de vigencia de la garantía, el titular de la misma tendrá derecho a la reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos de la reforma, instalación o reparación efectuada sobre la que recae la garantía, y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados, debiendo el garante entregar al titular de la garantía un justificante de estas actuaciones.

Las reparaciones de los defectos de la reforma o instalación ejecutada durante el periodo de vigencia de la garantía volverán a tener un periodo igual de garantía. No quedarán cubiertos por la garantía los desperfectos causados por catástrofes como fuerza mayor o uso indebido del bien garantizado, cuando el prestador del servicio acredite ser esa su causa.

PLAZOS DE GARANTÍA: LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

- Art. 123: Establece un período de **dos años** desde la entrega del producto. (En los productos de segunda mano el vendedor y el consumidor podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año). Por ejemplo, un instalador vende unos radiadores nuevos, estos radiadores gozan de dos años de garantía.

- Art. 116.2: Cuando la instalación esté incluida en un contrato de compraventa, la falta de conformidad con la instalación del producto se equiparará a la falta de conformidad con el producto. Por ejemplo, una empresa instala unos radiadores y al mismo tiempo vende dichos radiadores. (Dicha instalación responde entonces con el mismo período de garantía que los propios radiadores).

Durante el plazo de garantía legal, el consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a sus sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, de acuerdo con lo previsto en el RDL 1/2007. Esta acción prescribe a los tres años desde la entrega del producto, y no es compatible con la acción por saneamiento por vicios ocultos.

- Art. 125.1: A mayores de la garantía legal, existe la garantía comercial, que es aquella que puede ofrecerse adicionalmente con carácter voluntario. Esta acción prescribe a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.

RESPONSABILIDAD CIVIL EN OBRA NUEVA

Ley de Ordenación de la Edificación establece que, sin perjuicio de sus obligaciones contractuales, los agentes de la edificación responderán de los daños materiales ocasionados en el edificio dentro de un plazo.

*“Durante **tres años**, de los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad del apartado 1, letra c), del artículo 3”.*

La prescripción de las acciones para exigir estas responsabilidades, éstas prescriben a los dos años a contar desde que se produzcan los daños.

RECLAMACIONES.

Todos los establecimientos, profesionales y empresas que se dediquen a la prestación de servicios a domicilio deberán tener a disposición de los consumidores «hojas de reclamaciones» de acuerdo con el modelo que figura como anexo a este Decreto.

Estarán integradas por un juego unitario de impresos autocopiativos, compuesto por un folio original para la Administración, una copia para el establecimiento o empresa y otra para el reclamante. En todo caso, el prestador del servicio deberá tener cumplimentados los datos de identificación que figuran en las hojas de reclamaciones.

A efectos de formular la reclamación, los consumidores deberán solicitar del responsable de la prestación del servicio la entrega gratuita de la hoja de reclamación. En caso de inexistencia o de negativa a ser facilitadas por parte del responsable, los consumidores podrán formular la reclamación ante la Administración.

Los consumidores deberán hacer constar en la hoja de reclamación su nombre, apellidos, domicilio y número de documento nacional de identidad o pasaporte, exponiendo clara y sucintamente los motivos que originan la reclamación y la fecha en que se formula. La falta de identificación del reclamante dará lugar al archivo de la reclamación.

Una vez expuestas las causas que originan la reclamación, el responsable del servicio podrá hacer constar en el lugar reservado al efecto en la hoja de reclamación las consideraciones que estime pertinentes respecto de la reclamación formulada, y conservará en su poder la copia que le corresponde.

El original de la hoja de reclamación correspondiente a la Administración, así como la copia correspondiente al reclamante, deberán quedar en poder del consumidor.

Antes de que transcurra un mes desde la fecha de los hechos que motiven la reclamación, los consumidores deberán dirigir el original de la hoja de reclamación correspondiente a la Administración, junto con el presupuesto, orden de trabajo, facturas y otros documentos o pruebas que puedan servir para la mejor valoración de los hechos, al Director del Servicio Provincial del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la provincia donde se encuentre ubicado el lugar en el que se hubieran efectuado los trabajos. Esta documentación podrá presentarse a través de cualquiera de las formas y medios previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

PLAZO DE RECLAMACIÓN (CÓDIGO CIVIL)

En cuanto a saneamiento por vicios ocultos, el vendedor responde frente al comprador aún cuando ignorase los defectos, pudiendo optar el comprador entre desistir del contrato con devolución del precio, o rebajar el precio a juicio de peritos. Pero si a mayores el vendedor conocía los defectos, el comprador tendrá derecho a los daños y perjuicios irrogados si optare por la rescisión. El plazo para reclamar es de **6 meses** desde la entrega de la cosa.