

REPARACIONS A DOMICILI

Es consideren serveis a domicili tots els destinats a la instal·lació, reparació, manteniment, revisió i conservació de l'habitatge dels consumidors i usuaris, així com de les seves instal·lacions i els estris que habitualment conté. Són serveis a domicili els de lampisteria, electricitat, gas, obra de picapedrer, cristalleria, serralleria, ferreria, pintura, ascensors, fusteria, ebenisteria, jardineria, tancaments, aire condicionat, calefacció, tapisseria, parquets i similars, com els serveis de mudança.

Als locals i les oficines de les empreses que prestin aquests serveis hi ha d'haver un cartell informatiu que contingui, entre d'altres aspectes, la informació relativa a les tarifes per temps de treball, per elaboració de pressupost, per despeses de desplaçament, així com la informació sobre el còmput del temps de treball i el preu final de les tarifes ofertes. Quan aquests serveis es contracten per telèfon, per mitjans electrònics o al domicili del consumidor o usuari l'empresa té igualment l'obligació d'informar de les tarifes esmentades.

El consumidor o usuari té dret a un pressupost previ escrit que han de firmar les dues parts i que tingui una validesa mínima de trenta dies. La renúncia del consumidor o usuari al pressupost ha de constar expressament per escrit amb la seva signatura. Si aquest no accepta el pressupost ofert se'n pot cobrar l'import d'elaboració si s'acredita documentalment que s'ha informat de l'obligació del seu pagament i de l'import a abonar per a elaborar-lo.

Si és necessari retirar del domicili del consumidor o usuari un aparell o element per reparar-lo s'ha d'entregar un resguard justificatiu.

Les avaries o els defectes ocults que detecti el prestador del servei després de fer el pressupost s'han de posar en coneixement del consumidor o usuari per escrit i com més aviat millor perquè el consumidor o usuari hi doni la seva aprovació mitjançant signatura.

Totes les peces, elements i materials que s'utilitzen a les reparacions han de ser nous, llevat que l'usuari doni el seu consentiment per escrit perquè s'utilitzin peces de recanvi usades.

Les despeses de desplaçament només es poden exigir una vegada, encara que siguin necessaris diversos desplaçaments per a realitzar el servei.

Una vegada realitzat el servei el prestador ha d'entregar una factura al consumidor o usuari. La normativa sobre prestació de serveis a domicili no especifica cap termini de garantia, per la qual cosa la fixa discrecionalment el prestador de serveis.

No obstant això, els terminis i les condicions de la garantia sobre els serveis prestats han de constar tant al pressupost com a la factura final. A més del que estableix la garantia, l'empresa té les responsabilitats que puguin sorgir per l'aplicació de les normes pròpies del Codi civil.

Les reparacions efectuades per serveis d'assistència tècnica en aparells d'ús domèstic que utilitzin, directament o indirecta, per al seu funcionament o aplicació qualsevol tipus d'energia es regeixen per la seva normativa específica, que estableix tres mesos de garantia per a aquest tipus de reparacions. D'altra banda, als productes nous que s'instal·len se'ls aplica el termini de garantia mínima legal de 2 anys des de l'entrega o la instal·lació del producte si és anterior a l'1 de gener de 2022 i de 3 anys si és posterior.

Les empreses que presten els serveis esmentats tenen l'obligació de disposar de fulls de reclamacions a disposició del públic.

NORMATIVA

Decret 21/1998, de 6 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'instal·lació, reparació i revisió a domicili d'aparells domèstics.

Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.