

REPARACIONES A DOMICILIO

Se consideran servicios a domicilio todos los destinados a la instalación, reparación, mantenimiento, revisión y conservación de la vivienda de los consumidores y usuarios, así como de sus instalaciones y los enseres que habitualmente contiene. Son servicios a domicilio los de fontanería, electricidad, gas, obra de albañilería, cristalería, cerrajería, herrería, pintura, ascensores, carpintería, ebanistería, jardinería, cierres, aire acondicionado, calefacción, tapicería, parques y similares, como los servicios de mudanza.

En los locales y las oficinas de las empresas que presten estos servicios tiene que haber un cartel informativo que contenga, entre otros aspectos, la información relativa a las tarifas por tiempos de trabajo, por elaboración de presupuesto, por gastos de desplazamiento, así como la información sobre el cómputo del tiempo de trabajo y el precio final de las tarifas ofrecidas. Cuando estos servicios se contratan por teléfono, por medios electrónicos o en el domicilio del consumidor o usuario, la empresa tiene igualmente la obligación de informar de las tarifas mencionadas.

El consumidor o usuario tiene derecho en un presupuesto previo escrito que tienen que firmar las dos partes y que tenga una validez mínima de treinta días. La renuncia del consumidor o usuario al presupuesto tiene que constar expresamente por escrito con su firma. Si éste no acepta el presupuesto ofrecido se puede cobrar el importe de elaboración si se acredita documentalmente que se ha informado de la obligación de su pago y del importe a abonar para elaborarlo.

Si es necesario retirar del domicilio del consumidor un aparato o elemento para repararlo la empresa tiene que entregar un resguardo justificativo.

Las averías o los defectos ocultos que se detecten por el prestador del servicio después de hacer el presupuesto se tienen que poner en conocimiento del consumidor por escrito y cuanto antes mejor para que el consumidor o usuario dé su aprobación mediante firma.

Todas las piezas, elementos y materiales que se utilicen en las reparaciones tienen que ser nuevos, salvo que el usuario dé su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas.

Los gastos de desplazamiento solo se pueden exigir una vez, aunque sean necesarios varios desplazamientos para realizar el servicio.

Una vez realizado el servicio el prestador tiene que entregar una factura al consumidor o usuario. La normativa sobre prestación de servicios a domicilio no especifica ningún plazo de garantía, por lo que se fija discrecionalmente por el prestador de servicios.

Sin embargo, los plazos y las condiciones de la garantía sobre los servicios prestados tienen que constar tanto al presupuesto como la factura final. Además de lo que establece la garantía, la empresa tiene las responsabilidades que puedan surgir por la aplicación de las normas propias del Código civil.

Las reparaciones efectuadas por servicios de asistencia técnica en aparatos de uso doméstico que utilicen, directamente o indirecta, para su funcionamiento o aplicación cualquier tipo de energía se rigen por su normativa específica, que establece tres meses de garantía para este tipo de reparaciones. Por otro lado, a los productos nuevos que se instalen se les aplica el plazo de garantía mínima legal de 2 años desde la entrega o la instalación del producto si es anterior al 1 de enero de 2022 y de 3 años si es posterior.

Las empresas que prestan los servicios mencionados tienen la obligación de disponer de hojas de reclamaciones a disposición del público.

NORMATIVA

Decreto 21/1998, de 6 de febrero, por el cual se regulan los servicios de instalación, reparación y revisión a domicilio de aparatos domésticos.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.