

Lo que el consumidor debe saber  
en la prestación de

# SERVICIOS A DOMICILIO



madrid

# Lo que el consumidor debe saber

## ANTES DE PRESTAR EL SERVICIO

Solicite al prestador la hoja informativa para conocer:

- Los precios aplicables por tiempo de trabajo.
- Si cobran por gastos de desplazamiento.
- Los recargos que aplican por realizar trabajos con carácter de urgencia o fuera de la jornada laboral.

Estos precios incluirán el IVA o bien el tipo a aplicar.

Si contacta telefónicamente con el prestador, solicite información sobre el precio de la mano de obra y del desplazamiento, sobre todo si requiere el servicio con carácter de urgencia, y no olvide consultar lo que cobra por presupuesto no aceptado. De esta forma podrá decidir antes de que acuda a su domicilio.

Usted tiene derecho a solicitar un presupuesto por escrito, pero si no lo desea, el prestador le deberá hacer entrega antes del comienzo del servicio de una orden de trabajo.

En el presupuesto deberá constar:

- Identificación del prestador del servicio y su número de teléfono.
- Identificación del cliente y domicilio.
- Descripción del servicio solicitado.
- Cantidad, calidad y precio de los materiales empleados.
- Autorización para utilizar materiales usados.
- Precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el servicio a realizar.
- Fecha aproximada de inicio y finalización.
- Precio total.
- Periodo de garantía del servicio realizado.
- Periodo de validez del presupuesto elaborado.
- Fecha y firma o sello del prestador.

Y la orden de trabajo incluirá:

- Identificación del prestador del servicio y su número de teléfono.

# en la prestación de **SERVICIO**

- Identificación del cliente y domicilio.
- Descripción del trabajo solicitado.
- Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio
- Periodo de garantía del servicio.
- La firma y la leyenda "renuncio a presupuesto previo y autorizo la reparación" escrita de puño y letra del cliente.

## Debe saber

Que es aconsejable pedir presupuesto previo para evitar sorpresas en el momento de la presentación de la factura

Que si usted no acepta el presupuesto solicitado el prestador podrá cobrarle por la elaboración del mismo, pero verifique, que los gastos de desplazamiento únicamente se facturan por una sola vez, independientemente de los viajes que se hayan realizado para su confección.

## DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Si usted ha solicitado presupuesto y aparecen averías o defectos ocultos una vez iniciado el trabajo, el prestador deberá comunicárselo por escrito, a la mayor brevedad posible, indicando las causas del mismo y su coste. Si no está conforme deberá dejar constancia en el documento con la indicación "no aceptado".

Cualquier variación del presupuesto el prestador deberá hacerla constar por escrito y el cliente la aprobará con su firma

Si pacta con el prestador pagos parciales éste le deberá entregar el documento acreditativo o factura correspondiente por el pago efectuado.

## Debe saber

Que el prestador del servicio debe tener a disposición del cliente justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de los materiales utilizados.

# OS A DOMICILIO

## FINALIZADO EL SERVICIO

El prestador le hará entrega de una factura por el servicio realizado, de no ser así, exijasela, es imprescindible para reclamar.

La factura deberá contener los siguientes datos:

- Identificación del prestador del servicio y su número de teléfono.
- Identificación del cliente y domicilio.
- Descripción del servicio.
- Precio total con desglose de materiales, mano de obra e impuestos.
- Periodo de duración de la garantía.
- Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.

## Debe saber

Que el prestador debe subsanar inmediatamente los servicios prestados de forma deficiente o negligente.

## Observe siempre

Que no contrata prestaciones innecesarias para la obtención del trabajo solicitado.

Que el presupuesto elaborado se corresponde con la realidad del servicio a prestar.

Que el servicio se inicia y finaliza en las fechas previstas, salvo que el prestador le acredite documentalmente que la demora fue motivada por causa imputable a un tercero.

## Recuerde

Que si no está conforme con el servicio realizado, podrá solicitar las hojas de reclamaciones y acudir a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) de la calle Gran Vía, 24 o de las veintiuna Juntas Municipales de Distrito.

**En más de una ocasión necesitamos que se realicen servicios dentro de nuestro domicilio;** es común hacer obras de albañilería, pintura, carpintería o necesitar la presencia de un profesional para reparar cualquier avería imprevista.

En este folleto se recogen los principales derechos que tiene el usuario de servicios a domicilio.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DE MADRID  
 ASUCUMAD (ASUCUMAD) ASOCIACIÓN  
 MIEMBRO DE CEECUM



consumidores.coop



FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES INDEPENDIENTES  
 DE LA COMUNIDAD DE MADRID



FEDERACIÓN DE LA UNIÓN  
 NACIONAL DE  
 CONSUMIDORES Y AMAS  
 DE HOGAR DE ESPAÑA



CONFEDERACIÓN  
 DE CONSUMIDORES  
 Y USUARIOS



Unión de consumidores  
 de la CM-UCCE



madrid

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA  
 Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA