

¿cómo reclamar?

- Todos los establecimientos y profesionales regulados por este Decreto, deben disponer de Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios.
- La reclamación se formalizará en dichas Hojas, que de forma gratuita, han de ser proporcionadas.
- De los tres ejemplares autocopiativos de que consta la Hoja de Reclamaciones, el usuario retirará dos hojas: la correspondiente a la Administración (original y de color blanco) y la correspondiente al reclamante. El usuario hará llegar lo antes posible la hoja original a la Administración.
- En caso de inexistencia o de negativa a facilitar la Hoja de Reclamaciones, el usuario podrá formular la reclamación por cualquier otro medio ante la Administración.
- Junto con la Hoja de Reclamaciones el usuario remitirá cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

En todo caso, las reclamaciones podrán resolverse por voluntad de las partes en el Sistema Arbitral de Consumo.

SERVICIOS PROVINCIALES DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES (Sección de Consumo)

HUESCA
San Jorge, 65
Tel. 974 247 229

TERUEL
San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA
Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Plaza del Pilar, 3
50003, Zaragoza

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
900 12 13 14

www.aragon.es/consumo



¿Qué exigir?

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Información al consumidor y usuario

En los establecimientos abiertos al público deberá exponerse, en lugar perfectamente visible para el consumidor, un cartel informativo en el que de forma clara y permanente se indique:

- Datos profesionales y teléfono.
- Precios aplicables por tiempo de trabajo.
- Precios de transporte y desplazamiento.
- Precio por elaboración del presupuesto.
- Recargos por urgencias o fuera de la jornada habitual.
- Las siguientes leyendas:
 - El usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito.
 - Existen Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor.
 - Este establecimiento tiene a disposición del cliente las tarifas de los materiales y piezas.
- Los precios deben incluir el I.V.A. De no ser así, se hará mención de su repercusión sobre los mismos.
- Si no se dispone de establecimiento abierto al público o el usuario no se ha desplazado al mismo, se deberá proporcionar por escrito, antes de la realización del servicio, la misma información dirigida al público que la existente en los carteles del establecimiento.

qué se entiende por "servicios a domicilio"

Los destinados a:

Mantenimiento y reformas de viviendas.

Mantenimiento y reformas de sus instalaciones.

Mantenimiento y reformas de edificaciones anexas.



no se consideran como "servicios a domicilio"

Los servicios de entrega de bienes a domicilio.

Los servicios que tengan carácter subsidiario respecto a la actividad de venta de bienes y cuyo importe esté ya comprendido en la operación principal.

Las prestaciones de servicios a domicilio en las cuales la protección de los intereses del consumidor y usuario sea objeto de una regulación específica.



presupuesto

- El usuario tiene derecho a presupuesto previo al trabajo (salvo renuncia por escrito), por duplicado y firmado por ambas partes. Una copia quedará en poder del usuario.
- En caso de renuncia al presupuesto, este se sustituirá por una orden de trabajo, firmada por ambas partes.
- Se podrá efectuar el cobro de un presupuesto no aceptado siempre que se haya informado documentalmente sobre ello, emitiendo factura que no podrá ser superior al uno por ciento del total del servicio presupuestado.
- Si existen modificaciones respecto al presupuesto inicial, tales como averías no previstas o modificaciones solicitadas por el cliente, deberán hacerse constar por escrito y firmadas por el cliente.

factura

- La factura es el documento necesario ante posibles reclamaciones.
- El usuario tiene derecho a factura detallada del trabajo o servicio recibido.
- El contenido de la factura será igual al presupuesto realizado y comprenderá lo efectivamente ejecutado.
- En el caso de pagos parciales se entregarán justificantes de cada operación.

garantía

- El prestador del servicio deberá entregar documento de garantía de los trabajos efectuados.
- En el documento se especificará la reforma o instalación efectuada, titular de la garantía, garante, duración y plazo.
- Esta será de 3 meses como mínimo, sin perjuicio de las garantías que los fabricantes otorguen a piezas, materiales, etc.
- Durante el periodo de garantía se tendrá derecho a la reparación totalmente gratuita de los trabajos realizados y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados.