



Institut d'Edicions. DL: B-xxxx-2004

Diputació de Barcelona
Àrea de Salut Pública i Consum



Xarxa Local de Consum
Recinte Llars Mundet
Edifici Serradell, 2a planta
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 143
Fax 934 022 491
sspc.consum@diba.es
www.diba.es



Informació bàsica

Els establiments dedicats a la prestació de serveis a domicili han de tenir a la vista dels seus clients la informació següent:

- L'horari comercial amb els dies i les hores d'obertura.
- Fulls oficials de reclamacions a disposició del públic, tant en el mateix establiment com en els desplaçaments a domicili, i cartell indicador d'aquesta circumstància.
- Una tarifa de preus dels materials, de la mà d'obra, dels transports i/o desplaçaments i de qualsevol altre servei que ofereixin.

Els establiments estan obligats a confeccionar un pressupost per escrit, llevat que el client hi renunciï expressament.

Els establiments han d'estar en disposició de poder lliurar tota la informació i documentació almenys en català.

Documentació exigible

	PRESSUPOST	FACTURES
Nom, adreça, telèfon i NIF de qui presta el servei	Sí	Sí
Nom i adreça del client	Sí	Sí
Descripció del servei sol·licitat	Sí	
Descripció del servei prestat		Sí
Quantitat, qualitat i preu del materials que s'utilitzen	Sí	Sí
Preu de la mà d'obra per hora, dia, metre, superfícies, volums o d'altres mesures possibles	Sí	Sí
Data aproximada d'inici i fi del servei	Sí	
Preu total, impostos inclosos	Sí	Sí
Preu total desglossat		Sí
Període de garantia, si cal	Sí	Sí
Durada de l'oferta	Sí	
Data i signatura del prestador del servei	Sí	Sí

Tipologies dels establiments

Serveis a domicili: Aquells serveis destinats al manteniment i la reforma d'habitatges i locals en general, i de les instal·lacions i edificacions annexes.

També tenen aquesta consideració els que es fan en el taller del prestador de servei, però que posteriorment procedeix a la instal·lació de l'objecte o del producte elaborat en el domicili del client.

Qüestions habituals

Què cal fer si apareix una deficiència nova o defecte ocult no previst quan es fa la reparació o quan ja s'ha lliurat el pressupost al client?

Es comunica al client per escrit, indicant l'increment de l'import i les seves causes. Aquest document anirà signat per ambdues parts i es lliurarà còpia al client.

Es poden utilitzar peces o materials usats per a la prestació del servei?

Les peces o materials han de ser nous. Només podran instal·lar-se peces o materials usats quant aquests estiguin en bones condicions i el consumidor hagi donat el seu consentiment per escrit.

Quines condicions afecten els serveis d'urgència?

El professional està obligat a informar, prèviament a la prestació del servei, de les despeses per urgència, festivitat i/o desplaçament.





SERVEIS A DOMICILI

SERVEIS DE QUALITAT

NORMATIVA APLICABLE

General

- Llei 26/1984 general de defensa dels consumidors i usuaris.
- Llei 1/1990 de disciplina de mercat i defensa dels consumidors i usuaris.
- Llei 3/1993 de l'Estatut del consumidor de Catalunya.
- Decret legislatiu 1/1993 sobre comerç interior.
- Llei 7/1996 d'ordenació del comerç minorista.
- Decret 73/2002 d'indicació dels preus oferts als consumidors i usuaris.
- Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia en els establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis.

Sectorial

- Decret 290/1995, de 28 de setembre, pel qual es regulen determinades activitats de prestació de serveis a domicili.
DOGC n. 216 de 10 de novembre de 1995.