

[Decreto 25/1996](#), de 20 de junio, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio, modificado por [Decreto 100/2004](#).



- [PREÁMBULO](#)
- [ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.](#)
- [ARTÍCULO 2. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.](#)
- [ARTÍCULO 3. PRESUPUESTO.](#)
- [ARTÍCULO 4. RENUNCIA AL PRESUPUESTO Y ORDEN DE TRABAJO.](#)
- [ARTÍCULO 5. FACTURAS.](#)
- [ARTÍCULO 6. COMPETENCIAS.](#)
- [ARTÍCULO 7. INFRACCIONES Y SANCIONES.](#)
- [DISPOSICIONES FINALES](#)
 - [PRIMERA.](#)
 - [SEGUNDA.](#)

PREÁMBULO

Haciendo uso de las competencias que, en materia de defensa del consumidor y usuario tiene atribuidas la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, en virtud de lo establecido en el artículo 11.10 de la [Ley Orgánica 7/1981](#), de 30 de diciembre, de [Estatuto de Autonomía](#) para Asturias en la redacción dada por la [Ley Orgánica 1/1994](#), de 24 de marzo.

El presente Decreto pretende garantizar el equilibrio en las relaciones mantenidas entre los consumidores y usuarios y quienes se dedican profesionalmente a una actividad tan importante para éstos, como es el mantenimiento de su vivienda, así como de sus equipamientos y enseres. Para ello, siguiendo los principios establecidos en la [Ley 26/1984](#), de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, se ha determinado la obligación de realizar un presupuesto antes de iniciar la prestación del servicio y de emitir factura una vez concluido éste. Se ha previsto también la obligación de que en la propia factura figuren las condiciones de la garantía, a fin de que el contenido de las mismas resulte fácilmente accesible a los consumidores y usuarios. Por último, se han tipificado como infracción las prácticas abusivas en la prestación de los servicios a domicilio que los consumidores puedan padecer. Todo ello se lleva a cabo intentando gravar lo menos posible al prestador del servicio con obligaciones innecesarias.

En su virtud, una vez consultadas las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y de empresarios relacionados con este sector, de acuerdo con el Consejo de Estado, a propuesta del Consejero de Servicios Sociales, y previo Acuerdo del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 20 de junio de 1996,

DISPONGO

Artículo 1. Ambito de aplicación.

1. La presente disposición se aplicará a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios a domicilio a los consumidores y usuarios, tal y como se definen en los apartados 2 y 3 del artículo 1 de la [Ley 26/1984](#), de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, sin

mediar relación laboral con el beneficiario de la actividad.

2. A los efectos de lo dispuesto en este Decreto, se entiende por servicios a domicilio todos aquellos destinados al mantenimiento y reforma de la vivienda en general y de sus instalaciones, edificaciones anexas y de sus equipamientos y enseres, ya sean de propiedad común o individual.

3. Los preceptos de este Decreto no serán aplicables a:

- a) Los servicios de entrega de bienes a domicilio.
- b) La entrega a bienes a domicilio que tenga un carácter subsidiario respecto a su venta.
- c) Las prestaciones de servicio a domicilio en las que la protección de los intereses del consumidor sea objeto de una regulación específica.

Artículo 2. Información al consumidor.

Quien realice la prestación del servicio habrá de disponer de una hoja informativa que será facilitada con carácter gratuito al consumidor o usuario, si éste así lo requiere.

En dicha hoja se especificarán:

- a) Los precios aplicables por tiempo de trabajo.
- b) Los precios de otros servicios afectados.
- c) Los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter urgente o fuera de la jornada usual, a petición del usuario.
- d) Los gastos de desplazamiento en su caso.

Los precios deberán incluir todo tipo de impuestos, cargas o gravámenes, haciendo referencia a esta inclusión. De no ser así se hará mención a la repercusión sobre los precios de los impuestos, cargas o gravámenes, con indicación del concepto y del tipo a aplicar.

Artículo 3. Presupuesto.

1. El prestador del servicio, antes de su realización, deberá someter a la firma del cliente un presupuesto suficientemente detallado, en un documento independiente al de la factura, en el que, al menos, consten los siguientes datos:

- a) Nombre y apellidos o denominación social, domicilio e identificación fiscal del prestador del servicio.
 - b) Número del Registro Empresarial, en el caso de que sea preceptiva su inscripción en el Registro de Empresas del órgano competente en materia de industria del Principado de Asturias.
 - c) Nombre, domicilio del cliente, descripción del servicio solicitado y dirección del lugar donde debe ser realizado en el caso de que sea distinto al de residencia, indicando características, calidades y resultado final.
 - d) Cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear.
 - e) Precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el tipo de servicio a realizar.
 - f) Fecha prevista de inicio y finalización del servicio.
 - g) Precio total del servicio, con inclusión del impuesto sobre el valor añadido u otros impuestos aplicables.
- En el caso de que se precisase el otorgamiento de licencias, autorizaciones o visados de colegios profesionales para la realización de las obras o supervisión de sus proyectos deberá indicarse de forma clara y expresa si el precio incluye o no los tributos, exacciones o tarifas aplicables a aquéllas.
- h) Período y condiciones de la garantía del servicio.
 - i) Período de validez de la oferta realizada en el presupuesto.
 - j) Cualquier otra mención que se estime conveniente, siempre que no afecte a los derechos reconocidos de los consumidores y usuarios.

k) Fecha y firma o sello del prestador del servicio, y un espacio reservado para la firma del cliente, donde expresamente deberá constar, la frase «Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos» escrita de puño y letra por parte del cliente.

2. En el supuesto de que se vayan a utilizar materiales usados, se hará constar en letras mayúsculas del mismo tamaño de las empleadas en el resto del documento la frase «Autorizo la utilización de materiales usados», siendo necesaria, en su caso, la firma del cliente en caso de conformidad.

3. El presupuesto constará de dos ejemplares debidamente firmados por el cliente en señal de conformidad, uno de los cuales se entregará al usuario, debiendo conservar el otro el prestador del servicio durante un plazo no inferior al año desde el vencimiento de la garantía.

4. Las averías o defectos ocultos que aparezcan con posterioridad a la realización del presupuesto, deberán ser puestos en conocimiento del cliente, por escrito y a la mayor brevedad posible, indicando el incremento del importe del servicio y las causas del mismo. El documento y una copia que será entregada al cliente, deberán ser suscritos por ambas partes en señal de conformidad. En caso contrario, el cliente deberá hacer constar su no aceptación quedando obligado el prestador del servicio a conservar una copia del citado documento durante un plazo de seis meses.

5. Las variaciones del presupuesto, cualquiera que sea su naturaleza, deberán constar por escrito y ser objeto de aceptación previa efectuada por el cliente mediante su firma.

6. En el supuesto de que el consumidor no acepte el presupuesto ofertado, se podrá cobrar el importe de su elaboración, siempre que se acredite documentalmente que se ha informado con carácter previo a su solicitud de la obligación de su pago.

7. Al facturarse la elaboración del presupuesto sólo procederá el cobro de gastos de desplazamiento por una sola vez, aunque su confección requiera más de un desplazamiento.

8. La palabra «PRESUPUESTO» figurará en la cabecera del documento presentado al cliente con caracteres destacables en mayúscula con un tamaño de letra al menos superior al doble del utilizado en el resto de las letras del documento.

Artículo 4. Renuncia al presupuesto y orden de trabajo.

1. La renuncia a la elaboración del presupuesto previo se hará constar de forma expresa en un documento de orden de trabajo, con la frase «Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación» escrita de puño y letra del cliente y la firma de éste.

2. En los casos en los que exista presupuesto debidamente firmado por el prestador del servicio y el cliente, éste hará las veces de orden de reparación.

3. La orden de trabajo incluirá la siguiente leyenda a fin de garantizar la información al consumidor: «La renuncia al presupuesto se efectúa conociendo el derecho a solicitar presupuesto previo y conociendo las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la renuncia».

4. La orden de trabajo, además de la renuncia al presupuesto contemplada en el apartado 1 de este artículo, incluirá los siguientes datos:

a) Nombre y apellidos o denominación social, domicilio e identificación fiscal del prestador del servicio.

b) Número del Registro Empresarial, en el caso de que sea preceptiva su inscripción en el Registro de Empresas de la Dirección Regional de Industria del Principado de Asturias.

c) Nombre, domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado el trabajo, en el caso de que sea distinto al de residencia.

d) Descripción del trabajo solicitado.

e) Fecha prevista de inicio y finalización del servicio.

f) Período y condiciones de la garantía del servicio.

Artículo 5. Facturas.

1. Realizado el servicio, el prestador del mismo deberá entregar al consumidor o usuario una factura en la que, al menos, consten los siguientes datos:

a) Numeración correlativa de la factura.

b) Nombre, domicilio y número o código de identificación fiscal del prestador del servicio.

c) Número de Registro de Empresas, en el supuesto de que sea preceptiva su inscripción en el Registro de Empresas de la Dirección Regional de Industria del Principado de Asturias.

d) Nombre y domicilio del cliente.

e) Descripción del servicio realizado.

f) Precio total, con desglose de materiales, mano de obra e impuestos. Al estar la operación sujeta al impuesto sobre el valor añadido, deberán incluirse en la factura los datos necesarios para la determinación de la base imponible, el tipo tributario y la cuota repercutida. Si repercute dentro de los precios aplicados, se indicará el tipo tributario o la expresión IVA incluido.

g) Período de duración y condiciones de la garantía.

h) Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.

i) Transcripción literal del contenido de las normas reguladoras de las garantías vigentes en cada momento.

2. En el dorso de la factura constarán las siguientes leyendas, al objeto de garantizar la información del consumidor o usuario:

a) «Los precios presupuestados para los materiales deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos».

b) «La cuantía de la factura deberá corresponderse con el presupuesto aceptado en su día, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto inicial».

3. En el supuesto de que se pacten pagos parciales durante la prestación del servicio, se deberá expedir y entregar documento acreditativo o factura de los mismos, haciendo indicación expresa de esta circunstancia en el correspondiente documento o factura.

4. En el caso de que se proceda al cobro de un presupuesto no aceptado, se expedirá, tras su entrega, la correspondiente factura justificativa del pago.

5. El prestador de servicios a domicilio tendrá a disposición del consumidor o usuario justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de los materiales utilizados en la prestación del servicio.

Artículo 6. Competencias.

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en la presente norma, se realizará por los órganos competentes en materia de protección al consumidor.

Artículo 7. Infracciones y sanciones.

1. El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición se considerará infracción en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la [Ley 26/1984](#), de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuya tipificación específica se contempla en los artículos 3 y 5.1 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las infracciones

y sanciones en materia de Defensa del Consumidor y de la Producción Agroalimentaria.

2. En todo caso, se considera infracción en materia de protección al consumidor:

a) Las actuaciones que se realicen con ocasión de la prestación de servicios a domicilio que induzcan a contratar prestaciones innecesarias para la obtención del resultado propio de la prestación del servicio solicitado; la realización de presupuestos que no se correspondan con la realidad estricta del servicio a prestar; la prestación de servicios que no se correspondan con lo contratado; el cobro de cantidades abusivas que dupliquen el precio usual del mercado.

b) La no subsanación de los servicios prestados de forma deficiente o negligente, de forma inmediata desde que haya sido requerido para ello por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el prestador del servicio, salvo que documentalente se acredite la imposibilidad de realizarlo.

c) La demora injustificada, entendiéndose como tal aquella causa imputable al prestador del servicio, en el inicio o finalización de un servicio, con respecto a las fechas que figuran en el presupuesto. En su caso, se podrá justificar la demora siempre que se acredite documentalente que se debió a una causa imputable a un tercero.

d) El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del consumidor o usuario.

3. Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la mencionada [Ley 26/1984](#), de 19 de julio, así como los artículos 6, 7 y 8 del citado Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

4. Las infracciones a que se refiere el presente Decreto serán sancionadas con multas de acuerdo con la graduación establecida en el artículo 36 de la [Ley 26/1984](#), de 19 de julio.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.-La Consejería de Servicios Sociales dictará las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Segunda.-El presente Decreto entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Principado de Asturias».