

DECRET 213/2001, de 24 de juliol, de protecció dels drets del consumidor i usuari en la prestació de serveis sobre els béns de naturalesa duradora.

La Llei 3/1993, de 5 de març, de l'Estatut del consumidor estableix, amb la finalitat de complementar l'ordenament jurídic en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, les normes que han de regir per millorar la vida dels ciutadans de Catalunya que actuen com a tals, i compromet directament els poders públics en la tasca de vetllar pel seu compliment en l'àmbit de llurs competències. D'acord amb aquest precepte, el Govern de Catalunya ha de vetllar per la protecció d'un aspecte important que afecta els consumidors, els seus interessos econòmics, i ha de coordinar aquesta actuació amb la regulació d'aspectes generals perquè aquests gaudeixin de la màxima informació possible en relació amb els béns i serveis que adquireixen o que reparen.

En aquest sentit, els reglaments dictats han incidit sobre activitats i prestació de serveis que, per la seva transcendència, han requerit d'uns requisits mínims d'informació envers els consumidors i han establert unes pautes mínimes de coordinació entre els interessos dels consumidors i l'activitat comercial. Així, poden ressaltar la regulació de l'activitat de neteja tèxtil, de reparació de vehicles automòbils, de transport de vehicles automòbils avariats, de les garanties de vehicles de segona mà i la prestació de serveis a domicili.

La prestació de serveis sobre els béns de naturalesa duradora té una importància econòmica important en la qual són freqüents les controvèrsies entre els consumidors i els professionals que duen a terme aquesta activitat. Aquestes controvèrsies vénen alimentades per la manca de regulació d'aquesta activitat, fet que no només perjudica els consumidors, sinó també els bons professionals que es dediquen a aquesta activitat. Amb aquestes finalitats, la d'evitar abusos que enterboleixin el mercat i la de garantir l'equilibri de les relacions entre els consumidors i els professionals dedicats a aquesta activitat, neix el present Decret que incideix en tots els aspectes possibles de la prestació de serveis sobre els béns de naturalesa duradora per fer més clara i transparent aquesta tasca.

En conseqüència, i d'acord amb el que disposa l'article 61 de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb l'informe de la Comissió Jurídica Assessora, a proposta del conseller d'Indústria, Comerç i Turisme, i d'acord amb el Govern,

Decreto:

Capítol 1

Àmbit d'aplicació i conceptes

Article 1

Objecte i àmbit d'aplicació

El present Decret té per objecte establir els drets dels consumidors i usuaris en els serveis de reparació dels béns de naturalesa duradora i s'aplica als serveis de reparació, instal·lació, conservació i manteniment sobre béns de naturalesa duradora, que es portin a terme en el territori de Catalunya.

Article 2

Definicions

Als efectes d'aquest decret s'entendrà per:

2.1 Béns de naturalesa duradora:

Als efectes del present Decret, són tots aquells béns enumerats a l'annex 1 d'aquest Decret.

S'exclouen els serveis a domicili inclosos en l'àmbit d'aplicació del Decret 290/1995, de 28 de setembre, els quals són regulats per les seves normes específiques.

2.2 Establiments prestadors del servei:

Són aquells que directament efectuen el servei sobre el bé, ja sigui als locals propis, al domicili del prestador o al domicili de l'usuari.

2.3 Establiments d'intermediació:

Són els que fan d'esglaons intermedis entre l'usuari i el prestador del servei. Tenen contacte directe amb l'usuari, i alhora, aquest no el té amb el prestador del servei.

2.4 Establiments de marca:

Són aquells que disposen d'una autorització fefaent del responsable de la comercialització de l'aparell, fabricant, marquista o importador.

Els que no disposin d'aquesta autorització, no poden ostentar ni utilitzar marques, indicacions o qualsevol altre element que pugui induir a error o confusió a l'usuari, respecte al caràcter d'establiment de marca.

2.5 Peces de recanvi:

Són els elements o conjunts d'aquests que facin una funció concreta i específica, fins i tot decorativa, en els béns de naturalesa duradora.

Capítol 2

Normes comunes als establiments prestadors del servei i als establiments d'intermediació i a establiments de marca

Article 3

Resguard de dipòsit

3.1 Sempre que el bé sigui dipositat per l'usuari en un establiment, aquest està obligat a lliurar a l'usuari un resguard acreditatiu del dipòsit.

En cas que hi hagi pressupost escrit i acceptat pel client, el mateix pressupost pot fer de resguard.

3.2 En el resguard, s'han de fer constar les dades següents:

- a) Número d'ordre correlatiu.
- b) Marca, model, referència i número de sèrie del bé lliurat.
- c) Nom, domicili i NIF de l'establiment.
- d) Identificació de l'usuari.
- e) Descripció dels danys i anomalies visibles, presumptes defectes existents i/o, si s'escau, els serveis a realitzar.
- f) Data de recepció del bé i data prevista per al lliurament, ja sigui del pressupost, o del bé un cop realitzat el servei.
- g) Firma de l'usuari i de persona autoritzada per l'establiment.
- h) En cas de renúncia al pressupost, aquesta haurà de constar per escrit en aquest document, degudament signada per l'usuari dipositant, amb caràcters de mesura i intensitat no inferiors als utilitzats en la resta del document.

3.3 La presentació d'aquest resguard serà necessària per recollir el bé, un cop finalitzat el servei. En cas de pèrdua, l'usuari s'haurà d'acreditar amb el DNI o document equivalent.

3.4 Els establiments a què fa esment el present Decret resten obligats a conservar durant un 1 any des de la recollida del bé per part de l'usuari, els pressupostos i resguards de dipòsits.

Article 4

Informació de preus

4.1 Tots els establiments estan obligats a exhibir de forma visible pels usuaris, els preus aplicables a temps de treball, despeses de transport, emmagatzematge, desplaçament i tots aquells que apliquin d'acord amb els serveis que presten.

4.2 Els preus han d'incloure tot tipus d'impostos, càrregues o gravàmens, excepte l'IVA, que en cas de no incorporar-lo, s'ha d'especificar clarament aquesta circumstància, amb indicació del tipus aplicable.

Article 5

Informació dels drets de l'usuari

Tots els establiments han de disposar d'un cartell que indiqui les llegendes següents:

"Tot usuari té dret a un pressupost previ per escrit dels serveis que sol·liciti. Tanmateix, la renúncia al pressupost s'ha de consignar també per escrit".

"L'usuari està obligat a pagar despeses de pressupost, quan l'ha sol·licitat i un cop lliurat formalment, no l'ha acceptat. Les despeses del pressupost seran aquelles que l'establiment publiciti en el seu llistat de preus".

"Tots els serveis estan garantits almenys durant 3 mesos des que es lliura el bé, en les condicions especificades en l'article 15 del Decret 213/2001".

"Aquest establiment disposa de fulls de reclamacions oficials, a disposició de l'usuari que els sol·liciti".

Article 6

Fulls de reclamació

Tots els establiments sotmesos a la present disposició han de disposar de fulls oficials de reclamació, d'acord amb el que disposa el Decret 171/1991, de 16 de juliol.

Article 7

Emmagatzematge

L'usuari restarà obligat a pagar despeses d'emmagatzematge, sempre que aquestes li hagin estat informades, a partir del termini d'un mes des de la data en què ha pogut recollir el bé. Correspon a l'establiment la prova que el bé ha estat posat a disposició de l'usuari un cop prestat correctament el servei.

Article 8

Negatives a la prestació del servei

Cap establiment pot negar-se injustificadament a prestar els serveis sol·licitats per l'usuari, llevat els casos següents:

- a) Que sigui un establiment d'intermediació que no ha comercialitzat el bé en qüestió.
- b) Que tractant-se d'un establiment prestador del servei de marca, el bé sigui de marques alienes o models no comercialitzats a l'àmbit de la CE.
- c) Que el bé no sigui susceptible de la prestació del servei, o que la prestació comporti un funcionament anormal del bé. En aquest cas, s'ha d'informar per escrit i de forma motivada la negativa a realitzar el servei.

Article 9

Objectes lliurats als establiments i no recollits per l'usuari

L'usuari perd el dret de recuperar allò lliurat als establiments regulats en el present Decret, un cop transcorreguts 3 anys des de la data del resguard de dipòsit, o si s'escau, del pressupost previ.

Tres mesos abans d'exhaurir-se aquest termini, l'establiment ha de comunicar fefaentment al dipositant, de la data de venciment i del destí que prevegi que es donarà al bé. La notificació ha d'arribar al destinatari, almenys 2 mesos abans de finalitzar el termini.

Si un cop exhaurit el termini, l'usuari no ha objectat cap inconvenient, l'establiment podrà disposar del bé en la forma legalment prevista.

Capítol 3

Establiments prestadors dels serveis i establiments de marca

Article 10

Pressupost previ

10.1 La renúncia al pressupost previ ha de constar per escrit en el resguard de dipòsit, de forma clara i amb caràcters de mesura no inferior als de la resta del document.

En cas que no consti la renúncia escrita al pressupost, l'establiment està obligat a confeccionar un pressupost previ del servei de forma escrita, amb una validesa mínima de 30 dies des que es comunica a l'usuari.

10.2 En el pressupost ha de constar com a mínim:

- a) Número d'ordre correlatiu.
- b) Marca, model, referència i número de sèrie del bé lliurat.
- c) Nom, domicili i NIF de l'establiment.
- d) Identificació de l'usuari.
- e) Motiu del servei i diagnòstic de les anomalies o intervencions.
- f) Despeses a satisfer per la prestació del servei, així com les peces de recanvi a usar i llur preu.
- g) Termini de validesa.
- h) Termini previst de durada de realització del servei.
- i) Data de lliurament i signatura d'un responsable de l'establiment.
- j) Data de l'acceptació o no, i espais reservats a aquests efectes perquè signi l'usuari.

Els preus pressupostats en cap cas podran ser superiors als anunciants, sigui quin sigui el concepte al qual s'apliquin.

10.3 En cas de no acceptació del pressupost, el bé ha de ser lliurat a l'usuari en el mateix estat en què fou lliurat, sempre que tècnicament sigui possible. Quan no sigui possible tècnicament, s'haurà de fer constar aquesta circumstància a la factura.

L'establiment podrà cobrar per l'elaboració del pressupost no acceptat les quantitats que hagin estat informades a l'usuari en la llista de preus.

Article 11

Prioritat en la prestació del servei

Els serveis addicionals o complementaris a la venda de béns, tenen preferència respecte a la resta.

Els serveis prestats en garantia d'un servei anterior o de la venda del bé, no es poden posposar.

Article 12

Avaries o defectes ocults apareguts en el bé

En cas que un cop lliurat el bé per part de l'usuari, apareguin defectes o intervencions no previstes en el pressupost o en el resguard de dipòsit, l'establiment ha de comunicar-los a l'usuari de forma fefaent.

a) En cas d'haver-hi pressupost, se n'ha de confeccionar un d'addicional, amb les despeses que s'escaiguin derivades d'avaries o defectes ocults, el qual haurà de ser acceptat per l'usuari.

b) En cas que l'usuari hagi renunciat al pressupost per escrit, s'ha de comunicar sempre que les despeses addicionals per serveis no previstos en el resguard superin el 10% del valor de mercat de l'aparell.

Article 13

Peces de recanvi

13.1 Totes les peces de recanvi utilitzades han d'ésser noves, excepte que l'usuari doni el consentiment per escrit en l'ús de peces usades o recuperades. En tot cas, aquestes peces han d'estar en perfectes condicions de funcionament.

L'establiment està obligat a lliurar, un cop efectuat el servei, les peces substituïdes, sempre que la reparació no sigui en garantia.

13.2 Els establiments han de disposar una llista de preus de les peces que utilitzen.

Els preus cobrats en cap cas poden ser superiors als que apareguin en la llista de preus.

La llista de preus de les peces serà conservada almenys durant 1 any des del lliurament del bé, i serà mostrada a petició de l'usuari o dels serveis d'inspecció corresponents.

Article 14

Factures

14.1 Els establiments han de lliurar una factura a l'usuari, amb els requisits següents:

- a) Número d'ordre correlatiu.
- b) Nom, domicili i NIF del titular de l'establiment.
- c) Identificació de l'usuari.
- d) Marca, model, referència i número de sèrie del bé objecte del servei.
- e) Operacions i intervencions realitzades.
- f) Temps de mà d'obra emprat i peces utilitzades, amb expressió de llurs imports desglossats.
- g) Altres conceptes facturats: desplaçament, transports, etc., indicant els imports.
- h) Impostos aplicables i quantitat total a pagar.
- i) Indicació que el servei està garantit com a mínim durant 3 mesos.
- j) Data i signatura d'un responsable de l'establiment.

14.2 Els conceptes facturats no poden superar els pressupostats o els anunciats, i sempre es correspondran al temps real d'ocupació, pel que fa a la mà d'obra.

14.3 Pel que fa als desplaçaments i transports, només es podran cobrar per una sola vegada en cada prestació del servei, encara que aquest servei afecti diversos béns.

Article 15

Garantia dels serveis

Tots els serveis sotmesos a la present normativa s'han de garantir com a mínim durant 3 mesos des del lliurament del bé, en les condicions següents:

- a) S'exclou la garantia si el bé està manipulat per tercers, així com per causes de força major o d'ús inadequat del bé, la qual cosa ha de provar-se per part del garant.
- b) La garantia és total sobre les intervencions o operacions efectuades, i afecta totes les despeses que un servei posterior pugui generar.

c) Si durant el termini de garantia, surt una anomalia o defecte conseqüència del servei efectuat o es reproduceix el defecte existent, l'usuari ho ha de comunicar a l'establiment garant.

Si el garant no està d'acord amb l'apreciació de l'usuari, respecte a la cobertura de la garantia, l'usuari pot portar el bé a un altre establiment, perquè aquest l'examini i si s'escau, presti el servei, informant prèviament al garant d'aquesta opció, a fi que sigui present en el procés.

El tercer que presta el servei farà un informe motivat de les causes que al seu judici provoquen els defectes o anomalies, i que tenen relació amb el servei prestat originàriament.

En cas que persisteixi el desacord, les parts podran sotmetre's al procediment arbitral de consum.

d) Els establiments no tenen responsabilitat en casos que s'hagi informat fefaentment d'anomalies o defectes a l'usuari, i aquest hagi optat per no reparar-los.

Article 16

Serveis prestats en el domicili de l'usuari

Quan el servei es presti a domicili de l'usuari, s'observaran les regles següents:

a) La informació sobre preus i drets de l'usuari ha de donar-se al client per escrit abans d'iniciar la prestació del servei.

b) En cas de no renúncia al pressupost previ, aquest es farà sempre que sigui possible en la mateixa visita al domicili, així com la prestació del servei, en cas d'acceptació.

c) Els operaris de l'establiment disposaran de fulls de reclamació, a fi de lliurar-los als usuaris, en cas que aquests ho sol·licitin.

Capítol 4

Interrelacions entre establiments i l'usuari

Article 17

Disposicions relatives a les obligacions en cas d'existir un establiment d'intermediació dels descrits a l'article 2.3:

17.1 En cas que existeixi un establiment d'intermediació en les relacions, aquest ha de facilitar tant la relació prèvia de l'usuari amb el prestador efectiu del servei, com totes les relacions posteriors. Per aquest motiu, el prestador del servei facilitarà el pressupost, la factura, les peces de recanvi i totes les altres obligacions que determina aquesta norma a l'establiment d'intermediació, i aquest ho facilitarà a l'usuari.

17.2 En cap cas es podran suplir les signatures de conformitat de l'usuari per les de l'establiment d'intermediació.

17.3 L'establiment d'intermediació podrà cobrar les despeses addicionals a les facturades per l'establiment prestador del servei, que tingui publicidades i s'hagin informat prèviament a l'usuari. Aquestes despeses constaran en factura o rebut independent de la factura principal que empara la prestació efectiva del servei.

17.4 La garantia de la reparació serà responsabilitat del prestador efectiu del servei, llevat que se'n faci càrrec l'intermediador de forma voluntària.

Tanmateix, aquest últim ha de facilitar a l'usuari tota la informació i mecanismes materials perquè es pugui fer efectiva.

Article 18

Idioma de les relacions

Tots els establiments han d'estar en disposició de lliurar a l'usuari tota la informació i documentació prevista en la present disposició almenys en català.

Article 19

Publicitat dels serveis

Qualsevol tipus de forma de comunicació publicitària o promocional dels establiments subjectes a aquesta disposició ha d'incorporar la raó social i domicili de l'empresa, on es puguin fer efectives posteriors reclamacions i consultes per part de l'usuari.

La publicitat, en cap cas pot induir a error o confusió respecte a la naturalesa del servei, l'imatge com a servei de marca o la titularitat de l'establiment.

Capítol 5

Competències, infraccions i sancions

Article 20

Responsabilitat

Són responsables de l'incompliment de qualsevol dels preceptes inclosos en la present normativa, aquelles persones físiques o jurídiques que siguin titulars dels establiments als quals s'aplica el Decret, d'acord amb el que preceptua la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i usuaris.

Article 21

Infraccions i sancions

A les activitats regulades en aquest Decret els és d'aplicació la Llei 1/1990, de 8 de gener, de disciplina de mercat i de defensa dels consumidors i usuaris. L'incompliment dels preceptes d'aquest Decret que constitueixi una infracció administrativa segons l'esmentada Llei, podrà ser sancionat d'acord amb el que estableix el Decret 108/1997, de 29 d'abril.

Disposició transitòria

En el termini de tres mesos, a comptar des de la publicació del present Decret, els serveis objecte de la present disposició hauran d'adequar-se a les obligacions que el Decret preveu.

Disposició final

S'autoritza el conseller d'Indústria, Comerç i Turisme per dictar les disposicions necessàries per al desplegament, eficàcia i compliment d'aquest Decret.

Barcelona, 24 de juliol de 2001

Jordi Pujol

President de la Generalitat de Catalunya

Antoni Subirà i Claus

Conseller d'Indústria, Comerç i Turisme

Annex

Béns de naturalesa duradora als efectes del present Decret

Aparells d'ús domèstic que utilitzin qualsevol tipus d'energia per al seu funcionament: electrodomèstics, làmpades, aparells de gas, aparells de telefonia, aparells electrònics i aparells electrotècnics.

Instrumentes i material d'òptica, fotografia, rellotgeria i música.

Eines de bricolatge i jardineria d'utilització directa per part del consumidor.

Material informàtic.

Bicicletes, joguines i material esportiu.

(01.194.032)