

CONSULTA

Assumpte: Lliurament per part de la persona consumidora d'una paga i senyal. Voluntat posterior de la persona consumidora d'anul·lar-la.

Hem rebut la consulta que ens heu efectuat referent al pagament de la paga i senyal per la prestació de serveis i, en concret pel que fa a contractes d'obres quan el consumidor canvia d'opinió i es fa enrere.

En relació amb aquest assumpte us hem de palesar el següent:

1r. Normativa aplicable:

- Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

2n. Anàlisi:

Les obligacions comunes per a tot tipus de prestacions de serveis estan recollides a l'article 251-3 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, el qual disposa el següent:

1. Els empresaris que ofereixin o prestin qualsevol tipus de servei o que en facin publicitat han d'informar les persones consumidores del preu complet del servei per mitjà d'un rètol visible a l'establiment o d'una tarifa o un fullet de preus. S'ha d'informar del preu total, que ha de comprendre tot tipus de tributs, càrregues i gravàmens, i també els altres conceptes accessoris al servei.

2. Els empresaris que ofereixin o prestin qualsevol tipus de servei o que en facin publicitat han de fer i lliurar a les persones consumidores un pressupost previ del servei si la persona consumidora no pot calcular directament el preu, llevat que aquesta renunciï a l'elaboració del pressupost expressament, de manera manuscrita i amb la seva signatura.

3. En el pressupost a què fa referència l'apartat 2 han de constar com a mínim les dades següents:

a) La identitat del prestador o prestadora del servei, amb la indicació del nom o la raó social, el número d'identificació fiscal i l'adreça completa d'un establiment físic del prestador o prestadora.

b) El motiu o l'objecte del servei, amb la indicació de les activitats o operacions que s'han de fer.

c) Les despeses que ha de satisfer l'usuari o usuària, de manera desglossada, i l'import de les peces, els recanvis, els accessoris i els béns que s'incorporen al servei.

d) El termini de validesa del pressupost.

e) La data prevista per a l'inici de la prestació i la durada del servei.

f) La data del pressupost i la signatura d'una persona responsable de l'empresa prestadora.

g) La data de l'acceptació o del rebuig del pressupost per part de l'usuari o usuària, amb espais reservats per a signar cadascuna de les dues opcions, amb una mida igual.

4. Les còpies dels pressupostos s'han de conservar durant un termini mínim de sis mesos des de la no-acceptació del pressupost o des de la finalització del servei, segons que correspongui.

5. Els pressupostos no acceptats es poden cobrar si s'ha indicat així en la tarifa o el cartell de preus o si se n'ha informat expressament la persona consumidora. L'import no pot sobrepassar el que s'ha indicat o el corresponent al temps real emprat per a elaborar el pressupost.

6. Els preus pressupostats no poden ésser superiors en cap cas als anunciats, sigui quin sigui el concepte al qual s'apliquin.

7. Els empresaris que ofereixin o prestin qualsevol tipus de servei o que en facin publicitat han d'estendre i lliurar, un cop finalitzat i pagat el servei, una factura, un tiquet o un justificant de pagament, amb els conceptes següents, sens perjudici del que estableix la normativa en matèria fiscal:

a) El nom o la raó social del prestador o prestadora, el número d'identificació fiscal i adreça completa de l'establiment.

b) Els conceptes o les activitats en què ha consistit el servei prestat.

c) Els imports dels conceptes o les activitats.

d) Els impostos o les taxes aplicables i llur import.

e) La indicació del temps de garantia del servei, si escau.

f) La data de prestació del servei, si escau.

8. Si es fan pagaments parcials del servei, en cada pagament s'ha de lliurar a la persona consumidora un rebut on han de constar com a mínim les dades següents:

a) La identificació del prestador o prestadora, amb el nom o la raó social, el número d'identificació fiscal i l'adreça de l'establiment.

b) L'objecte del servei i la indicació de si es tracta d'un pagament a compte o d'un pagament parcial.

c) L'import pagat en l'acte en qüestió.

d) L'import total pagat fins aquell dia i la quantitat total que resta per pagar.

e) La data i la signatura d'una persona responsable de l'establiment prestador.

9. A banda dels pagaments parcials, un cop finalitzat el servei, s'ha de complir l'obligació d'estendre una factura, un tiquet o un justificant de pagament, d'acord amb el que estableix l'apartat 7.

10. L'empresari o empresària, si per qualsevol circumstància no pot complir les obligacions derivades de les relacions de consum acordades amb la persona consumidora, ha de garantir que es compleixin per mitjà de la seva pròpia infraestructura o d'una infraestructura aliena.

La "paga i senyal" en els contractes de prestacions de serveis d'obres es correspon amb el primer pagament parcial, és a dir, aquella quantitat que es cobra en el moment de l'acceptació del pressupost.

Només en el cas que aquest import superi el 25% de l'import total de la transacció es considera que es tracta d'un pagament avançat i, llavors s'hauria d'ajustar al previst a l'article 211-7 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya que estableix que el cobrament per avançat total o parcial dels béns i serveis és permès si es compleixen els requisits següents:

a) Que estigui consignat prèviament en el pressupost o anunciat amb un cartell o un rètol, de manera que la persona consumidora conegui aquesta condició abans de l'inici de la prestació.

b) Que el pagament per avançat no comporti l'atorgament de la conformitat de la persona consumidora amb la idoneïtat de la prestació, ni cap renúncia als seus drets.

c) Que l'empresari o empresària hagi concertat els negocis jurídics adequats amb les entitats financeres o d'assegurances per tal de garantir la devolució de les quantitats avançades per la persona consumidora. Aquesta obligació esdevé aplicable en les relacions de consum en les quals les quantitats avançades superin el 25% de l'import total de la transacció, sempre que siguin superiors a 100 euros.

En el cas que ens plantegeu, la persona consumidora fa un **pagament parcial del servei**.

3r. Conclusions:

- Si es fan pagaments parcials del servei, en cada pagament s'ha de lliurar a la persona consumidora un rebut on han de constar com a mínim les dades següents:

- a) La identificació del prestador o prestadora, amb el nom o la raó social, el número d'identificació fiscal i l'adreça de l'establiment.
- b) L'objecte del servei i la indicació de si es tracta d'un pagament a compte o d'un pagament parcial.
- c) L'import pagat en l'acte en qüestió.
- d) L'import total pagat fins aquell dia i la quantitat total que resta per pagar.
- e) La data i la signatura d'una persona responsable de l'establiment prestador.

Servei de Normativa i Procediment

Barcelona, 10 de novembre de 2016
EM