

## Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació

*ORDRE de 15 de maig de 2009, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, relativa a la protecció dels drets dels consumidors i usuaris davant la implantació de la televisió digital terrestre. [2009/6333]*

### PREÀMBUL

La Llei de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 d'abril, per la qual s'aprova l'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, recull en els primers capítols els drets dels consumidors i usuaris, entre els quals es troba el dret a la informació correcta i suficient sobre els productes i servicis.

Així mateix, entre els béns d'ús comú, ordinari i generalitzat que seran objecte d'especial vigilància i que s'indiquen en el Decret 130/1989, de 16 d'agost, del Consell de la Generalitat Valenciana, pel qual es qualifiquen els béns, productes i servicis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat, es troben els aparells elèctrics, electrònics i accessoris d'ús domèstic, així com els servicis de reparació, manteniment i garantia d'estos béns.

L'aparició de nous servicis que es presten a domicili, que no s'ajusten plenament a la normativa existent, fa necessari protegir adequadament els drets dels consumidors i usuaris, en concret, davant la implantació de la televisió digital terrestre (TDT) que ha de substituir la televisió analògica abans d'abril de 2010.

La TDT és un sistema de transmissió digital o numèrica que constitueix l'evolució de l'actual televisió analògica, que és el sistema tradicional de televisió que utilitza ones radioelèctriques per a transmetre i mostrar imatges i sons.

La TDT requereix, per a la seua recepció, a més de cobertura en el seu àmbit geogràfic, l'adequació del sistema de recepció de televisió (antenes col·lectives o individuals) i, d'altra banda, disposar d'un receptor de TDT, bé extern (descodificador o sintonitzador digital), bé intern (televisió digital integrada).

Esta informació haurà d'estar a la disposició del consumidor en adquirir un producte d'estes característiques.

Així mateix, i atés que al mercat hi ha encara aparells de televisió, de reproducció o de gravació vídeo/DVD que no estan preparats per a rebre el senyal digital terrestre per si mateixos, cal que el consumidor siga informat d'esta circumstància, ja que altrament s'estaria ometent una informació substancial relativa a una de les característiques principals d'este tipus de béns de naturalesa durable que podria generar una omisió enganyosa i constituir un defecte de conformitat.

Com a conseqüència del que s'ha exposat es regula, mitjançant esta disposició, tant la informació que ha d'estar a la disposició del consumidor en adquirir un televisor o un reproductor gravador de vídeo/DVD, com la prestació del servici d'adequació de la instal·lació receptora de televisió existent per a rebre les emissions de TDT.

Per tant, fent ús de les facultats que m'atribuïx l'article 28.e) de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i de conformitat amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana,

### ORDENE

#### Article 1. Objecte

La present ordre desenvolupa els drets dels consumidors i usuaris previstos en el Decret 11/1995, de 10 de gener, del Govern Valencià, pel qual es regula l'activitat de prestació de servicis a domicili, en relació amb els servicis d'instal·lació i adaptació dels sistemes de recepció de televisió al senyal de TDT, així com els deures d'informació en la venda al consumidor final de productes relacionats amb la TDT.

#### Article 2. Àmbit d'aplicació

En l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, esta ordre s'aplicarà:

## Conselleria de Industria, Comercio e Innovación

*ORDEN de 15 de mayo de 2009, de la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación, relativa a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios ante la implantación de la televisión digital terrestre. [2009/6333]*

### PREÁMBULO

La Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 de abril, por la que se aprueba el Estatuto de consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana recoge en sus primeros capítulos los derechos de los consumidores y usuarios, entre los que se encuentra el derecho a la información correcta y suficiente sobre los productos y servicios.

Asimismo entre los bienes de uso común, ordinario y generalizado, que serán objeto de especial vigilancia, y que están relacionados en el Decreto 130/1989, de 16 de agosto, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se califican los bienes, productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, se encuentran los aparatos eléctricos, electrónicos y accesorios de uso doméstico, así como, los servicios de reparación, mantenimiento y garantía de tales bienes.

La aparición de nuevos servicios que se prestan a domicilio, que no se ajustan plenamente a la normativa existente, hace necesario proteger adecuadamente los derechos de los consumidores y usuarios, en concreto, ante la implantación de la Televisión Digital Terrestre (TDT) que ha de sustituir a la televisión analógica antes de abril de 2010.

La TDT es un sistema de transmisión digital o numérica que constituye la evolución de la actual televisión analógica, que es el sistema tradicional de televisión que utiliza ondas radioelétricas para transmitir y mostrar imágenes y sonidos.

La TDT requiere, para su recepción, además de cobertura en su ámbito geográfico, la adecuación del sistema de recepción de televisión (antenas colectivas o individuales) y, por otra parte, disponer de un receptor de TDT, bien externo (descodificador o sintonizador digital), bien interno (televisión digital integrada).

Tal información deberá estar a disposición del consumidor al adquirir un producto de tales características.

Asimismo, y dado que en el mercado existen aún aparatos de televisión, de reproducción o grabación vídeo/DVD que no están preparados para recibir la señal digital terrestre por sí mismos, es necesario que el consumidor sea informado de esta circunstancia, ya que en otro caso se estaría omitiendo una información sustancial relativa a una de las características principales de este tipo de bienes de naturaleza duradera que podría generar una omisión engañosa y constituir un defecto de conformidad.

Como consecuencia de lo expuesto se regula, mediante la presente disposición, tanto la información que debe estar a disposición del consumidor al adquirir un televisor o un reproductor grabador de vídeo/DVD, como la prestación del servicio de adecuación de la instalación receptora de televisión existente para recibir las emisiones de TDT.

Por tanto, en uso de las facultades atribuidas por el artículo 28.e) de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y conforme el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana,

### ORDENO

#### Artículo 1. Objeto

La presente orden desarrolla los derechos de los consumidores y usuarios previstos en el Decreto 11/1995, de 10 de enero, del Gobierno Valenciano por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio, en relación con los servicios de instalación y adaptación de los sistemas de recepción de televisión a la señal de TDT, así como los deberes de información en la venta al consumidor final de productos relacionados con la TDT.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación

En el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, esta orden se aplicará:

1. A totes les persones físiques o jurídiques que es dediquen a la venda destinada al consumidor final d'aparells de televisió, de reproducció o de gravació vídeo/DVD.

2. A les persones físiques o jurídiques que es dediquen a la instal·lació, manteniment i reparació de sistemes de recepció de televisió per a la seua adaptació a la TDT.

#### *Article 3. Deures d'informació*

Les persones assenyalades en l'apartat 1 de l'article 2, quan oferisquen o posen a la venda per al consumidor final televisors i aparells de reproducció o de gravació vídeo/DVD que no estiguen preparats per a rebre les emissions de la TDT sense receptor extern, estaran obligades a:

1. Indicar en l'oferta, promoció o publicitat d'eixos productes, de manera que siga visible i fàcilment perceptible per al consumidor, l'esmentada circumstància.

2. Fer constar, de forma visible, en els aparells exposats a la venda en els establiments comercials, en el mateix camp visual que la resta de característiques del producte, la llegenda següent «Aparell no preparat per a la recepció de televisió digital terrestre sense receptor extern».

3. Recollir l'esmentat advertiment també en la factura o justificant de compra.

#### *Article 4. Adaptació d'instal·lacions existents*

Les persones assenyalades en l'apartat 2 de l'article 2 tindran les obligacions següents:

1. Amb caràcter previ a la instal·lació es facilitarà al consumidor la documentació següent:

a) Informació per escrit sobre l'existència de senyal de TDT en la zona; la càrrega de la prova d'haver facilitat la dita informació correspondrà a l'instal·lador. En el cas que no es rebera l'indicat senyal i el consumidor vulga, a pesar de tot, continuar avant amb la instal·lació, l'instal·lador haurà de recollir una firma del consumidor que autoritze específicament esta circumstància, abans de procedir a la instal·lació. En el supòsit que el consumidor no haguera sigut informat de l'absència de senyal de TDT en la seua zona i s'haguera realitzat l'adaptació de la instal·lació, el consumidor tindrà dret que l'instal·lador retire els elements instal·lats i deixe la instal·lació en les mateixes condicions que estava quan va començar a realitzar els treballs, sense cap càrrec per al consumidor.

b) Pressupost previ per escrit i detallat o, si és el cas, renúncia expressa i per escrit a este, d'acord amb el que es regula en la normativa aplicable. La firma de l'usuari acceptant el pressupòsit o renunciant-hi serà requisit imprescindible per a poder iniciar els treballs. En el cas que el consumidor no accepte el pressupost ofert, caldrà ajustar-se al que s'ha disposat en l'apartat 6 de l'article 2 del Decret 11/1995, de 10 de gener, del Govern Valencià, pel qual es regula l'activitat de prestació de servicis a domicili.

c) La documentació exigida en la normativa de telecomunicacions.

d) Les empreses instal·ladores tenen obligació de disposar de fulls de reclamacions i de llistat de preus a la disposició dels consumidors.

2. Una vegada finalitzats els treballs d'instal·lació s'haurà de lliurar al consumidor:

a) Butlletí d'instal·lació de telecomunicacions degudament emplantat juntament amb el corresponent protocol de proves, segons establix la normativa en matèria de telecomunicacions.

b) Factura detallada i desglossada amb les peces utilitzades i la mà d'obra, la qual haurà de correspondre als treballs assenyalats en el butlletí d'instal·lació de telecomunicacions indicat en l'apartat anterior.

c) Garantia dels treballs realitzats que, com a mínim, serà d'un any comptador des de la data de la finalització, sense perjudici del que disposa la normativa aplicable en matèria de garanties. Els treballs es consideraran finalitzats en la data de lliurament de la factura.

3. La instal·lació es lliurarà en funcionament efectiu, rebent-se el senyal amb qualitat. L'instal·lador no podrà condicionar la instal·lació

1. A todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la venta, destinada al consumidor final, de aparatos de televisión, de reproducción o grabación vídeo/DVD.

2. A las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la instalación, mantenimiento y reparación de sistemas de recepción de televisión para su adaptación a la TDT.

#### *Artículo 3. Deberes de información*

Las personas señaladas en el apartado 1 del artículo 2, cuando ofrezcan o pongan a la venta para el consumidor final televisores y aparatos de reproducción o grabación vídeo/DVD que no estén preparados para recibir las emisiones de la TDT sin receptor externo estarán obligados a:

1. Indicar en la oferta, promoción o publicidad de esos productos, de forma que sea visible y fácilmente perceptible para el consumidor dicha circunstancia.

2. Hacer constar de forma visible en los aparatos expuestos a la venta en los establecimientos comerciales, en el mismo campo visual que el resto de características del producto la siguiente leyenda «Aparato no preparado para la recepción de Televisión Digital Terrestre sin receptor externo».

3. Recoger dicha advertencia también en la factura o justificante de compra.

#### *Artículo 4. Adaptación de instalaciones existentes*

Las personas señaladas en el apartado 2 del artículo 2 tendrán las siguientes obligaciones:

1. Con carácter previo a la instalación se facilitará al consumidor la siguiente documentación:

a) Información por escrito sobre la existencia de señal de TDT en la zona, correspondiendo la carga de la prueba de haber facilitado dicha información al instalador. En el caso de que no se recibiese la indicada señal y el consumidor desee, a pesar de todo, seguir adelante con la instalación, el instalador deberá recoger una firma del consumidor que autorice específicamente, tal extremo, antes de proceder a la instalación. En el supuesto que el consumidor no hubiere sido informado de la ausencia de señal de TDT en su zona y se hubiese realizado la adaptación de la instalación, el consumidor tendrá derecho a que el instalador retire los elementos instalados dejando la instalación en las mismas condiciones que estaba cuando comenzó a realizar los trabajos, sin cargo alguno para el consumidor.

b) Presupuesto previo por escrito y detallado o, en su caso renuncia expresa y por escrito al mismo, según se regula en la normativa aplicable. La firma del usuario aceptando el presupuesto o renunciando al mismo será requisito imprescindible para poder iniciar los trabajos. En el caso de que el consumidor no acepte el presupuesto ofertado, se estará a lo dispuesto en el apartado 6 del artículo 2 del Decreto 11/1995, de 10 de enero, del Gobierno Valenciano por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio.

c) La documentación exigida en la normativa de telecomunicaciones.

d) Las empresas instaladoras tienen obligación de disponer de hojas de reclamaciones y de listado de precios a disposición de los consumidores.

2. Una vez finalizados los trabajos de instalación se deberá entregar al consumidor:

a) El boletín de instalación de telecomunicaciones debidamente cumplimentado junto al correspondiente protocolo de pruebas según establece la normativa en materia de telecomunicaciones.

b) Factura detallada y desglosada con las piezas utilizadas y la mano de obra, la cual deberá corresponder a los trabajos señalados en el boletín de instalación de telecomunicaciones indicado en el apartado anterior.

c) Garantía de los trabajos realizados que, como mínimo, será de un año a contar desde la fecha de su finalización, sin perjuicio de lo que disponga la normativa aplicable en materia de garantías. Los trabajos se entenderán finalizados en la fecha de entrega de la factura.

3. La instalación se entregará en funcionamiento efectivo, recibiendo la señal con calidad. El instalador no podrá condicionar la

a l'adquisició pel consumidor o usuari del receptor de TDT que aquell puga subministrar.

4. L'instal·lador haurà de fer constar el número d'inscripció en el registre oficial que habilite per a tal activitat, tant en la factura com en el pressupost o renúncia a este, i en qualsevol altra documentació, oferta o publicitat.

*Article 5. Infraccions*

L'incompliment de les obligacions que es determinen en esta ordre serà considerat infracció de les previstes en la Llei de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 d'abril, de l'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana.

**DISPOSICIÓ FINAL**

*Única. Entrada en vigor*

La present ordre entrarà en vigor als 20 dies de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 15 de maig de 2009

La consellera d'Indústria, Comerç i Innovació,  
BELÉN JUSTE PICÓN

instalación a la adquisición por el consumidor o usuario del receptor de TDT que aquél pueda suministrar.

4. El instalador deberá hacer constar el número de inscripción en el Registro Oficial que habilite para tal actividad, tanto en la factura como en el presupuesto o renuncia al mismo y en cualquier otra documentación, oferta o publicidad.

*Artículo 5. Infracciones*

El incumplimiento de las obligaciones que se determinan en esta orden será considerado infracción de las previstas en la Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 de abril, de Estatuto de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana.

**DISPOSICIÓN FINAL**

*Única. Entrada en vigor*

La presente orden entrarà en vigor a los 20 días de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 15 de mayo de 2009

La consellera de Industria, Comercio e Innovación,  
BELÉN JUSTE PICÓN