

## LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA. REGIMEN CONTRACTUAL Y NORMATIVA APLICABLE.

En los últimos meses el Gobierno Español, buscando una adaptación de las normativas aplicables a las realidades sociales, ha aprobado dos nuevos textos normativos de amplio calado dirigido tanto a los usuarios que tienen la condición de consumidores y contratan servicios de Seguridad Privada como a los prestadores de los mismos.

En concreto el RD 1/2007 de 16 de noviembre por el aprueba el texto refundido de la Ley de Defensa del Consumidor y Usuario se ha visto modificado por la Ley 3/2014 de 27 de marzo, adaptándose dicho marco normativo a los nuevos requerimientos impuestos por una Directiva Comunitaria en dicha materia como es la Directiva 2011/83 de 25 de octubre de 2011.

**Tal y como se expone en el preámbulo de la nueva Ley 3/2011 antes citada** *“La directiva supone un nuevo impulso a la protección de los consumidores y usuarios europeos y a la consolidación de un mercado interior, dirigido a reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores y usuarios como de los empresarios, eliminando disparidades existentes en la legislación europea de los contratos de consumo que crean obstáculos significativos en el mercado interior. Con esta finalidad, la directiva amplía la armonización de los ordenamientos internos de los Estados bajo un enfoque de armonización plena, con excepciones puntuales, e introduce modificaciones sustanciales en la vigente normativa europea en materia de contratos con los consumidores y usuarios, recogida en nuestro derecho interno a través del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”*. Añade igualmente dicho preámbulo de la Ley citada como novedad, resultando claramente aplicable al régimen de contratación establecido en el sector de la Seguridad Privada y empresas de seguridad frente a clientes usuarios contratantes de los servicios de seguridad privada, en el mercado residencial que gozan de la protección jurídica de consumidor: *“La nueva ley supone un reforzamiento de la información al consumidor y usuario, a través de la ampliación de los requisitos de información precontractual exigibles en los contratos con consumidores y usuarios, que en el caso de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento del empresario han sido objeto de plena armonización por parte de la directiva.*

En lo que respecta a la nueva Ley 5/2014 de Seguridad Privada que ha entrado en vigor el pasado día 5 de junio, debe resaltarse respecto a dichos contratantes de servicios de seguridad, que ostentan la condición de consumidor, que esta Ley no añade elemento diferencial alguno en cuanto a los requisitos y condiciones para la ejecución contractual de dichos servicios de seguridad frente a aquellos usuarios que vengan obligados a adoptar medidas de seguridad privada previstas en el capítulo IV de dicho texto legal.

Por consiguiente ante una ausencia de regulación particular en el marco normativo de la seguridad privada, sí que resultará interesante observar las consecuencias y medidas establecidas por las empresas de seguridad en los servicios de información y atención al cliente frente a sus clientes consumidores que se han visto claramente modificados en el artículo 21 por la Ley 3/2014 de modificación del texto Refundido de la ley de defensa del consumidor y usuario, y particularmente en el apartado de las reclamaciones que puedan formular estos usuarios de servicios de seguridad privada frente a las Empresas y el tiempo de respuesta a las mismas que no podrá exceder del plazo máximo de un mes desde la reclamación o queja. Para facilitar una herramienta ágil de fidelización del cliente y resolución de aquellas quejas o reclamaciones, no habiéndose llegado a un acuerdo entre cliente y Empresa, el citado artículo ofrece el sistema arbitral de consumo, sin coste económico para ambas partes.

En este ámbito sectorial de la Seguridad Privada, es una realidad incuestionable, que los supuestos más frecuentes de reclamación formulados por los consumidores frente a las Empresas de Seguridad se producen en la actividades del artículo 5,1 letras f) y g) de la nueva Ley 5/2014 de Seguridad privada, denominados de instalación y mantenimiento de aparatos, equipos, dispositivos y sistemas de seguridad conectados a Centrales Receptoras de Alarmas o a centros de control o de videovigilancia, así como la actividad de explotación de centrales para la conexión, recepción, verificación y en su caso respuesta y transmisión de las señales de alarma, así como la monitorización de cualesquiera señales de dispositivos auxiliares para la seguridad de las personas, de bienes muebles e inmuebles o de cumplimiento de medidas impuestas, y la comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes en estos casos.

Las reclamaciones de los consumidores de dichos servicios de seguridad, suelen formularse frente a las Empresas de seguridad a través de llamadas telefónicas realizadas a la Empresa de Seguridad en su sede social a un teléfono de atención al cliente o bien aun teléfono de su sucursal o establecimiento comercial principal o bien por escrito mediante envío de carta o fax suministrado por la Empresa en sus ofertas publicitarias o contratos, y en algunos casos a través de la solicitud de hojas de reclamaciones en locales comerciales o bien por último a través de las OMIC.

Así pues, se hace preciso concretar y sistematizar dichas prácticas, para establecer el régimen jurídico aplicable a nivel procedimental que garantice el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor.

**En lo concerniente a estas actividades de seguridad privada del artículo 5 antes citadas conviene destacar en cuanto al régimen contractual aplicable, las siguientes notas:**

a) Contrato de instalación y mantenimiento de sistemas de Seguridad.

La Naturaleza jurídica del contrato es claramente de Arrendamiento de servicios según se define en su normativa específica de Seguridad Privada. Las Empresas de Seguridad ofrecen dos formulas contractuales frente a los consumidores contratantes de dicho servicio regulado:

*a.1 Contrato de compraventa de bien mueble.*

Suele ser la formula contractual más habitual ofrecida por las Empresas de Seguridad, en lo que se refiere a la medida de seguridad electrónica (sistema de seguridad homologado) necesaria para la prestación del servicios de seguridad privada.

A veces el pago del precio del sistema por el usuario consumidor, que está ligado inexcusablemente a la instalación por un técnico instalador integrado en una Empresa de Seguridad, se produce al contado y otras veces a plazos.

Para regular o gestionar este pago del precio del sistema a plazos la Empresa de Seguridad recurre o bien a una Entidad Financiera de Créditos a plazos o bien a través de la misma Empresa por sus propios recursos. En caso de utilizar una Entidad financiera la Empresa de Seguridad, la misma se somete a la normativa específica de consumo de Ley de Crédito a plazos.

*a.2 Contrato de arrendamiento de bien mueble.* Formula contractual menos empleada por los clientes en sus ofertas de productos y servicios de seguridad privada.

La ejecución del servicio de instalación del sistema de seguridad por la Empresa de Seguridad debe ser realizada a través de un técnico acreditado por la misma y ello para justificar una debida diligencia en dicha tarea viene definida de forma específica por la Normativa de Seguridad Privada.

Para acreditar una diligencia en dicho servicio, la Empresa de Seguridad viene obligada a la entrega al cliente de un Proyecto de Instalación previo a la instalación del sistema sea en soporte papel o electrónico, conforme al formato y contenido exigido en la Orden 316/2011 de 1 de febrero de funcionamiento de sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada siguiendo las recomendaciones de la norma UNE EN 50131-7, y de un certificado de instalación del sistema de seguridad una vez finalizado el servicio.

Además, la Empresa de seguridad viene obligada a la entrega al cliente consumidor por exigencia de la normativa de seguridad privada, de un Manual de uso del sistema así como de Instalación del mismo.

b) Contrato de mantenimiento de Sistema de seguridad.

La naturaleza del contrato es igualmente de arrendamiento de servicios según se define en el artículo 2 de la nueva Ley 5/2014 de Seguridad Privada y demás normas de desarrollo.

La Empresa de Seguridad acredita su debida diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones frente al consumidor, realizando una revisión mínima, anual presencial a través de técnico acreditado, mediante el desplazamiento al lugar objeto de la prestación del servicio y comprobación del estado del funcionamiento del sistema de seguridad siguiendo las instrucciones descritas en Anexo II de la Orden del Ministerio de Interior 316/2011 de 1 de febrero antes reseñada.

Así mismo, el técnico de la Empresa de Seguridad debe hacer entrega al cliente consumidor, tras ejecutar dicho servicio de revisión del sistema un documento denominado Parte de Mantenimiento firmado por el técnico de seguridad acreditado (artículo 19 de la Ley 5/2014 de Seguridad Privada) con mención expresa de su nombre y apellidos así como documento nacional de identidad.

En el desarrollo de su actividad de forma permanente, la Empresa de Seguridad debe contar con servicio técnico suficiente y adecuado de atención al cliente, que satisfaga todo tipo de averías presentadas por el sistema de seguridad instalado.

Dicho servicio de mantenimiento ante el caso exclusivo de avería, daño que impide el funcionamiento normal del sistema, habrá de ser prestado por un técnico de seguridad acreditado en el plazo de 24 horas siguientes a haberse requerido por el cliente consumidor.

La garantía legal del producto procede directamente de la normativa de protección al consumidor y es de 2 años como bien de consumo, y ello frente a vicios o defectos ocultos. Surge una duda respecto al plazo de garantía del servicio que se viene interpretando por las autoridades de consumo competentes, que es de 6 meses a contar desde el momento de su compra e instalación del sistema de seguridad.

### c) Contrato de Explotación a través de Central de Alarmas

La naturaleza de dicho contrato es también de arrendamiento de servicios.

Dicho servicio puede ser prestado por la misma Empresa de Seguridad instaladora del sistema de seguridad o bien a través de una Empresa de seguridad diferente.

En caso de ser diferentes las Empresas prestadoras de los servicios, el consumidor deberá firmar dos contratos: Uno con la Empresa de Seguridad instaladora y mantenedora de sistema de seguridad y otro con la Empresa de Seguridad Central de Alarmas.

En este supuesto, las reclamaciones planteadas por los consumidores frente a las Empresas de Seguridad provienen normalmente del concepto de servicio defectuoso, que obviamente no viene definido por la normativa de Seguridad Privada.

El cumplimiento diligente de la Empresa de Seguridad se limita en base a exigencia legal impuesta por la normativa de Seguridad Privada, a instruir al consumidor acerca de un uso adecuado del sistema de seguridad y a hacer entrega al mismo en caso de incidencia llamadas de alarma real y alarma falsa, de un Informe Escrito sobre las razones y gestiones realizadas con motivo de la prestación de dicho servicio de seguridad privada.

**Por último, respecto a la normativa aplicable a los servicios de seguridad, en lo que se refiere al usuario consumidor, paso a enumerar por su interés en lo que es objeto de este artículo, las siguientes normas jurídicas :**

**A) Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios.**

**B) Ley 7/98 sobre condiciones generales de la Contratación.**

Conviene manifestar que suele ser una conducta habitual por parte de las Empresas de Seguridad, su negativa a facilitar al cliente consumidor su derecho a solicitar la baja unilateral de los servicios contratados.

Dicho derecho es irrenunciable para el consumidor, y por tanto la empresa de seguridad deviene obligada en todo momento, a satisfacer dicha solicitud del cliente, con independencia del derecho que le pudiera corresponder de reclamación al consumidor, de los daños y perjuicios derivados de una resolución contractual anticipada sin justa causa.

Una cuestión de amplia vigencia y totalmente desconocida para el sector empresarial de la Seguridad Privada, es el denominado derecho de desistimiento o de revocación, cuyo plazo de ejercicio tras la modificación realizada por ley 3/2014 al RD 1/2007 pasa a ser de 15 días.

**C) Ley 7/99 de Ordenación del comercio Minorista.**

**D) Ley 34/1988 general de Publicidad**

**E) Ley 7/95 de Crédito al Consumo.**

Resulta aplicable en caso de optar la empresa por formalizar con sus clientes consumidores un contrato de compraventa del sistema de seguridad a plazos..

**F) Ley 26/91 de Compraventa fuera de Establecimiento mercantil.**

**G) Ley 34/2002 de Comercio Electrónico.**

**H) Ley 3/91 de 10 de enero de Competencia Desleal.**

Este documento es meramente enunciativo de ideas generales, siendo objeto de motivación y desarrollo particular, mediante presentación en futuras fechas de nuestros Estudios y propuestas de mejora al mismo.

En Madrid a 10 de septiembre de 2014

Fdo,

Jorge Salgueiro Rodríguez