



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD



agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2014

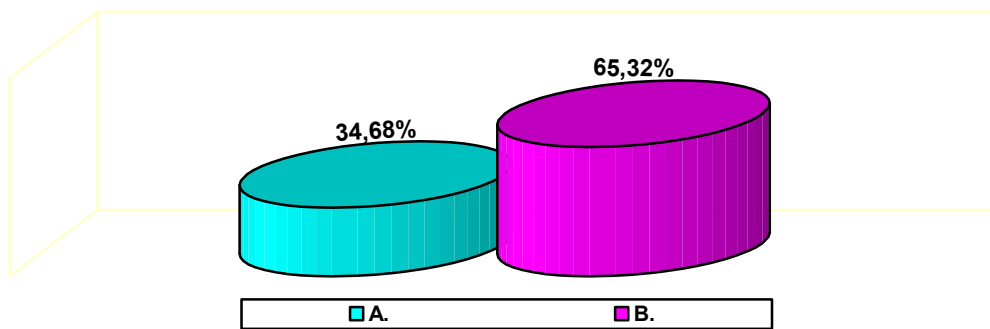
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico (S.A.T.).

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZACIÓN
CC.AA Participantes	Aragón Balears Castilla-la Mancha Extremadura Murcia La Rioja	Aragón Balears Castilla-la Mancha Extremadura Murcia
Total de empresas programadas/controladas	150	173
Elementos esenciales de control: Aspectos esenciales de las actividades desarrolladas por estas empresas que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.		

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS:

Nº DE ESTABLECIMIENTOS CONTROLADOS:	173	
Nº DE ESTABLECIMIENTOS SIN IRREGULARIDADES (A):	60	34,68 %
Nº DE ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES (B):	113	65,32%

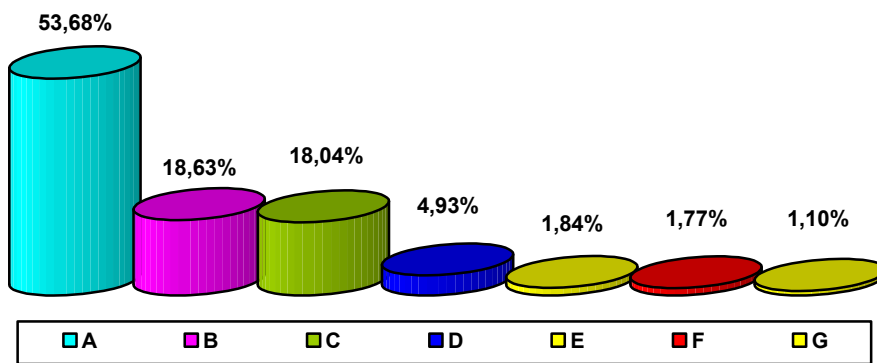


B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS:

Las actuaciones de la inspección en los servicios de reparación de aparatos de uso doméstico se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Datos específicos del establecimiento. (67 irregularidades)
- 2.- Presentación de la información. (24 irregularidades)
- 3.- Facturas. (245 irregularidades)
- 4.- Piezas de repuesto. (25 irregularidades)
- 5.- Hojas de reclamaciones. (15 irregularidades)
- 6.- Presupuestos. (729 irregularidades)
- 7.- Resguardos de depósito. (253 irregularidades)

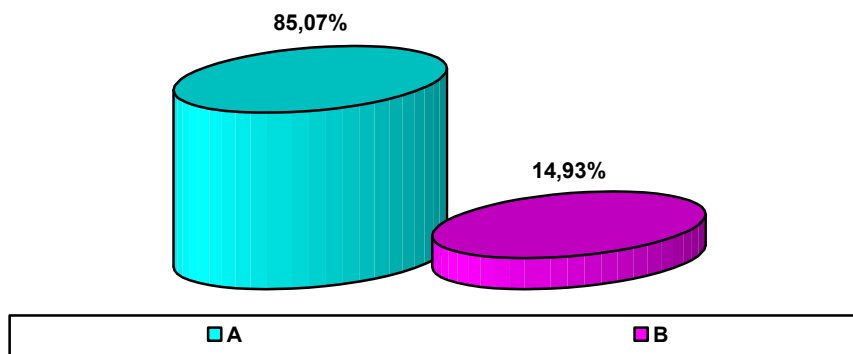
El total de irregularidades ha sido de 1358.



- A.- Presupuestos
- B.- Resguardos de depósito
- C.- Facturas
- D.- Datos específicos del establecimiento
- E.- Piezas de repuesto
- F.- Presentación de la información
- G.- Hojas de reclamaciones

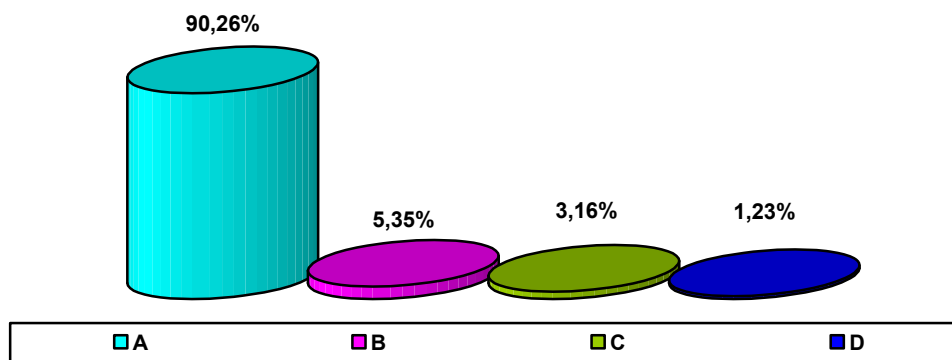
C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

1.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LOS DATOS ESPECÍFICOS DEL ESTABLECIMIENTO



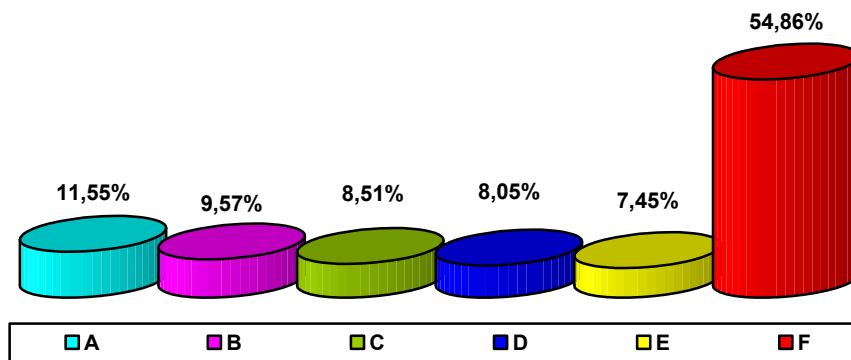
- A.- En el caso de que se trate de un S.A.T. Oficial de Marca, ostenta en el interior o exterior, referencias a marcas que pueden inducir a error al consumidor, (57)
- B.- En el caso de que se trate de un S.A.T. Oficial de Marca, no tiene autorización del fabricante o representante legal en España, (10)

2.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LOS PRESUPUESTOS



- A.- En los presupuestos previos comprobados, no constan todos los datos necesarios, (658)
B.- No se confecciona presupuesto previo en los casos en que no existe renuncia expresa, por escrito, del usuario, (39)
C.- No se elaboran en el plazo máximo de cinco días, (23)
D.- Si el presupuesto no es aceptado y se cobra, no se entrega siempre por escrito este presupuesto, (9)

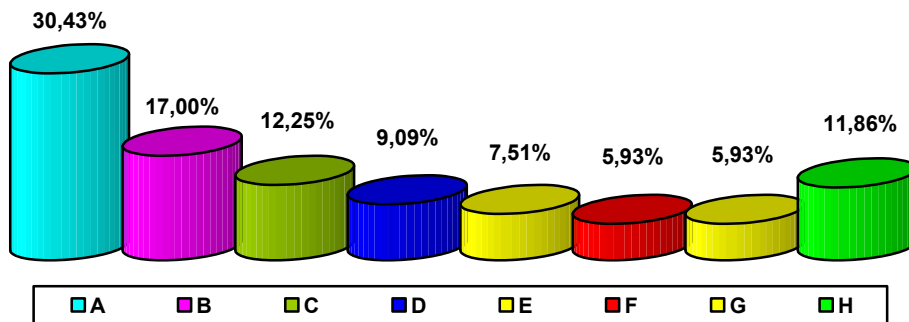
Las principales irregularidades por la falta de datos necesarios en los presupuestos previos comprobados, tales como:



- A.-No consta la fecha prevista de entrega del aparato ya reparado o, en su caso, la fecha de reparación cuando ésta se vaya a realizar en el domicilio del usuario, (76)
B.- No consta el tiempo de validez del presupuesto, (63)
C.- El escrito de renuncia del presupuesto no se encuentra redactado de forma clara y concisa, evitando referencias o explicaciones que pueden inducir a error al usuario, respecto de la naturaleza y consecuencias de tal renuncia, (56)
D.-No consta el espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por parte del usuario, (53)
E.- No consta la fecha y firma de la persona responsable del S.A.T., (49)
F.- Otros, (325)

3.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LOS RESGUARDOS DE DEPÓSITO

No figuran los siguientes datos:

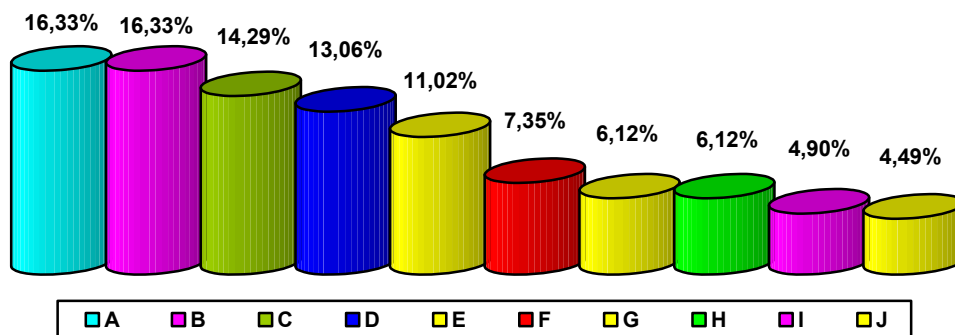


+

- A.- El plazo previsto de entrega bien del presupuesto solicitado, bien del aparato ya reparado, (77)
- B.- La firma del usuario, (43)
- C.- El nombre y domicilio del usuario, (31)
- D.- El nombre, domicilio y número de identificación fiscal del S.A.T., (23)
- E.- La marca, modelo y número de serie del aparato, (19)
- F.- El número de orden correlativo, (15)
- G.- No se cumplen en los resguardos u otros documentos, las previsiones contenidas en el Real Decreto 58/1988, (15)
- H.- Otros, (30)

4.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LAS FACTURAS

No figuran en las facturas los siguientes datos:



- A.- Operaciones realizadas y tiempo de mano de obra empleada, (40)
- B.- Cuantía de los conceptos por desplazamientos, (40)
- C.- Marca y modelo del aparato reparado, (35)
- D.- Piezas de repuesto utilizadas y su importe, (32)
- E.- Fecha y firma del responsable del S.A.T., (27)
- F.- Las previsiones contenidas en el Real Decreto 58/1988 en las facturas, (18)
- G.- Impuestos aplicables, así como su tipo, (15)
- H.- Nombre y domicilio del usuario, (15)
- I.- Número y orden correlativo, (12)
- J.- Nombre, domicilio y NIF del S.A.T., (11)

5.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este apartado se han encontrado 24 irregularidades, el **1,74%** del total, relativas a otras cláusulas que pueden estar incluidas en resguardos, presupuestos y facturas que no tienen un tamaño de letra superior a 1,5mm.

6.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LAS PIEZAS DE REPUESTO

En este apartado se han encontrado 25 irregularidades, el **1,81%** del total, por no tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

7.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

En este apartado se han encontrado 15 irregularidades, el **1,09%** del total, por no tener a disposición del público hojas de reclamaciones.

RECOMENDACIONES:

AL CONSUMIDOR:

Los consumidores deben informarse adecuadamente de la utilización de los servicios y de sus derechos en este ámbito, acudiendo para ello a las Asociaciones de Consumidores, OMICS y a las Direcciones Generales de Consumo de las CC.AA. En aquellos casos en que los consumidores comprueben que el establecimiento incumple la normativa vigente en esta materia se recomienda a los mismos que soliciten y cumplimenten la hoja de reclamaciones correspondiente, con objeto de que pueda intervenir la inspección de consumo, lo que contribuirá, sin duda, a la corrección de las deficiencias detectadas.

AL SECTOR:

El sector deberá mejorar su nivel de profesionalidad y buen hacer en este ámbito, lo que deberá traducirse en un mejor conocimiento de la legislación vigente y un cumplimiento estricto de la misma.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo