



CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2015.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Servicios de asistencia técnica SAT electrodomésticos.

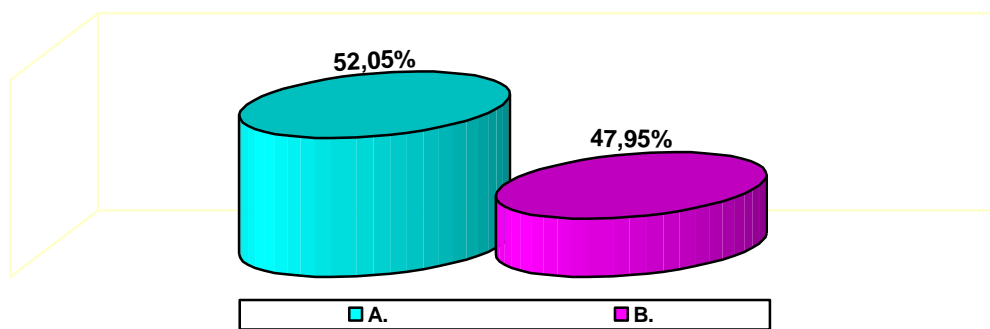
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estos servicios que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZACIÓN
CC.AA Participantes	Canarias Castilla y León Galicia Murcia	Canarias Castilla y León Galicia Murcia
Total de empresas programadas/controladas	150	171

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

Nº DE EMPRESAS CONTROLADAS:	171	
Nº DE EMPRESAS SIN IRREGULARIDADES (A):	89	52,05%
Nº DE EMPRESAS CON IRREGULARIDADES (B):	82	47,95%

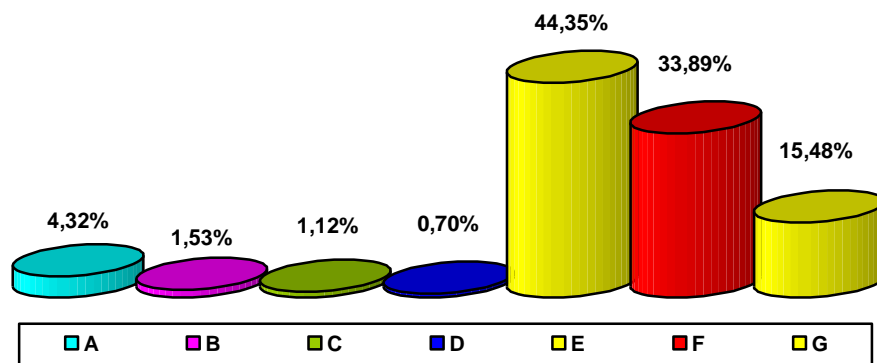


B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS:

Las actuaciones de la inspección en empresas de servicios de asistencia técnica SAT electrodomésticos se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Datos específicos del establecimiento. (31 irregularidades)
- 2.- Presentación de la información. (11 irregularidades)
- 3.- Piezas de repuesto. (8 irregularidades)
- 4.- Hojas de reclamaciones. (5 irregularidades)
- 5.- Presupuestos. (318 irregularidades)
- 6.- Resguardos de depósito. (243 irregularidades)
- 7.- Facturas. (111)

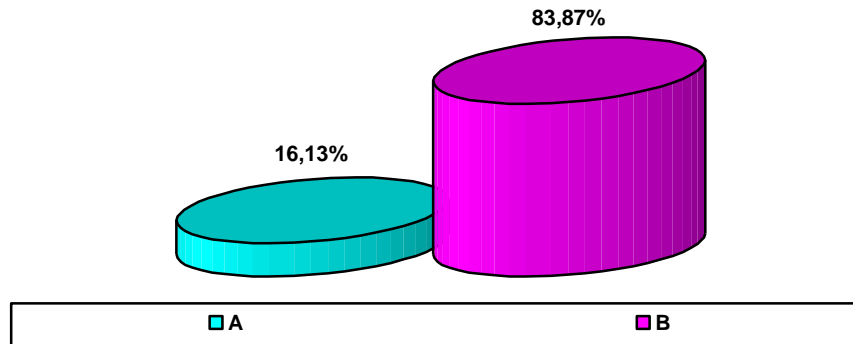
El total de irregularidades ha sido de 727.



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

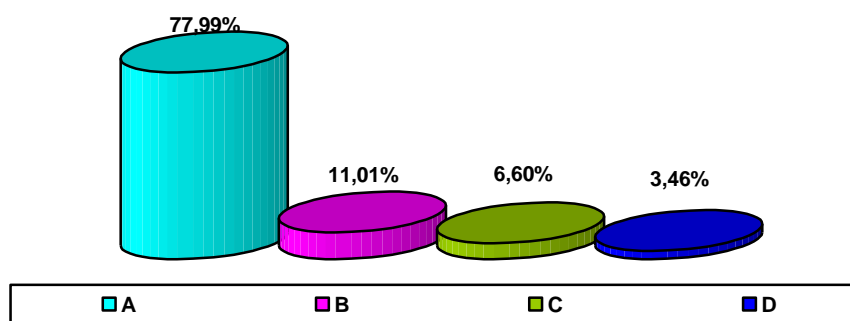
C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

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



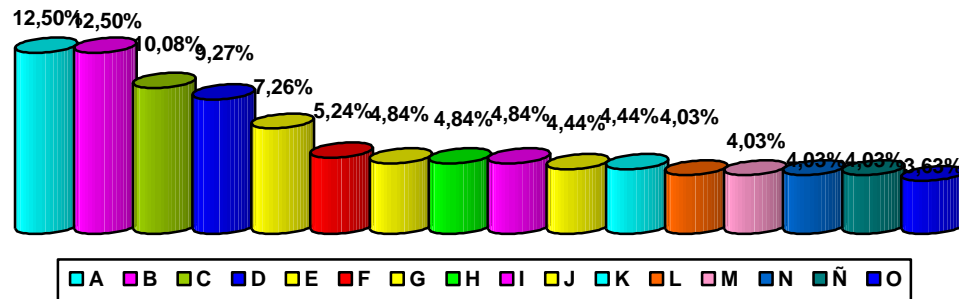
A.- En el caso de que se trate de S.A.T. Oficial de Marca, por no tener autorización del fabricante o del representante legal en España, (5)
B.- En el caso de que se trate de un S.A.T. no Oficial de Marca, ostenta en el interior o exterior, referencias a marcas que pueden inducir a error al consumidor, (26)

2- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LOS PRESUPUESTOS



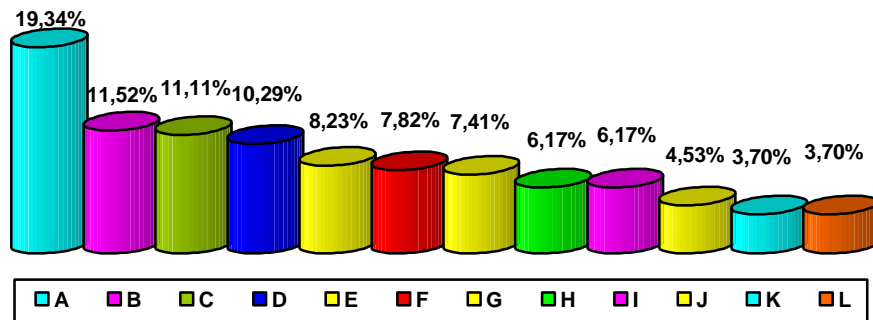
A.- En los presupuestos previos no figuran una serie de datos obligatorios, (248)
B.- No se elaboran en el plazo máximo de cinco días, (35)
C.- No se confecciona presupuesto previo en los casos en que no existe renuncia expresa, por escrito, del usuario, (21)
D.- Si el presupuesto no es aceptado y se cobra, no se entrega siempre por este presupuesto, (11)

El desglose en el apartado A anterior, relativo a que en los presupuestos previos no figuran una serie de datos obligatorios, es el siguiente:



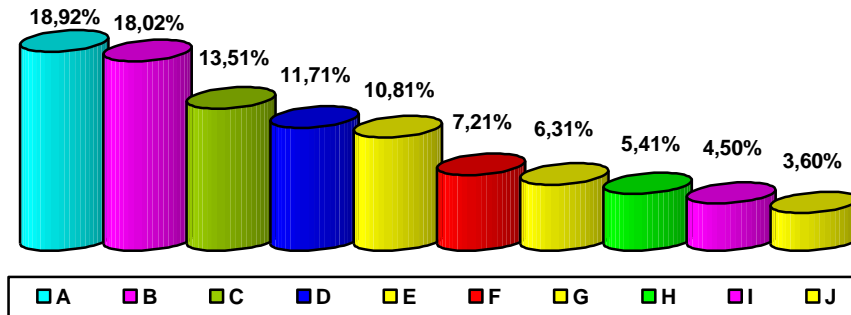
- A.- Tiempo de validez del presupuesto, (31)
 B.- Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado o, en su caso, la fecha de la reparación cuando ésta se vaya a realizar en el domicilio del usuario, (31)
 C.- Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por parte del usuario, (25)
 D.- El escrito de renuncia del presupuesto 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, (23)
 E.- Fecha y firma de la persona responsable del S.A.T., (18)
 F.- Los presupuesto carecen de cláusulas que se opongan a alguna de las previsiones contenidas en el Real Decreto 58/1988, (13)
 G.- Nombre y domicilio del usuario, (12)
 H.- Marca, modelo y número de serie del aparato, (12)
 I.- Diagnóstico de la avería, (12)
 J.- Nombre, domicilio y NIF del S.A.T., (11)
 K.- Pagos a satisfacer por la prestación del servicio o servicios requeridos, referencia genérica a las piezas de repuesto a utilizar o cualquier otro concepto, (11)
 L.- Los precios presupuestados para piezas de repuesto se corresponden con los precios de venta al público de las mismas, (10)
 M.- La cuantía del presupuesto, en cuanto a la mano de obra, se corresponde como máximo, al valor de los precios aplicables por tiempo de trabajo, (10)
 N.- Motivo de la reparación, (10)
 Ñ.- Conservan la documentación relativa a los presupuestos previos, durante un período mínimo de 6 meses, (10)
 O.- La cuantía del presupuesto en lo que se refiere a otros servicios, se corresponde como máximo con los precios exhibidos de los mismos, (9)

3.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LOS RESGUARDOS DE DEPÓSITO



- A.- No figura el plazo previsto de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del aparato ya reparado, (47)
- B.- No figura la firma del usuario, (28)
- C.- No figura la firma de la persona autorizada del S.A.T., (27)
- D.- No figura el nombre, domicilio y número de identificación fiscal del S.A.T., (25)
- E.- No figura la marca, modelo y número de serie del aparato, (20)
- F.- No figura el nombre, domicilio y número de identificación del S.A.T., (19)
- G.- No figura el nombre y domicilio del usuario, (18)
- H.- No figura el número de orden correlativo, (15)
- I.- Los resguardos u otros documentos tienen cláusulas que se oponen a alguna de las previsiones contenidas en el Real Decreto 58/1988, (15)
- J.- No conservan la documentación relativa a los resguardos de depósito, durante un período mínimo de 6 meses, (11)
- K.- No especifican de una manera detallada los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes, defectos observados y/o, en su caso, servicios a realizar, (9)
- L.- No se especifica, de una manera detallada, los daños manifiestamente visibles las presuntas averías existentes, defectos observados y/o, en su caso, servicios a realizar, (9)

4.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LAS FACTURAS



- A.- Por no figurar las operaciones realizadas y tiempo de mano de obra empleada (importe), (21)
- B.- Por no figurar la marca y modelo del aparato reparado, (20)
- C.- Por no figurar la fecha y la firma del responsable del S.A.T., (15)
- D.- Por no figurar el nombre y domicilio del usuario, (13)
- E.- Por no figurar las piezas de repuesto utilizadas y su importe, (12)
- F.- Por no figurar los impuestos aplicables y su tipo, (8)
- G.- Por no figurar la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otros que se facturen, (7)
- H.- Por no figurar el nombre, domicilio y NIF del S.A.T., (6)
- I.- Por que las facturas contienen cláusulas que se oponen a alguna de las previsiones contenidas en el Real Decreto 58/1988, (5)
- J.- Por no figurar el número de orden correlativo

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.