



## Definición

Los servicios de asistencia técnica (SAT) son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dedican a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y prestan sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de los/las usuarios/as.

A este respecto, se consideran aparatos de uso doméstico aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación cualquier tipo de energía y/o la transformen.

Los SAT pueden ser oficiales de marca o no. Los primeros, que representan o pertenecen a una marca determinada de electrodomésticos, disponen de una autorización escrita del fabricante o representante legal que implica la obligación de reparar sus productos con independencia del lugar de adquisición, así como poder ostentar los distintivos de dicha marca.

Los talleres no clasificados como oficiales no pueden mostrar, ni en el exterior ni en el interior del mismo, referencias que puedan inducir a confusión respecto a su vinculación a alguna empresa o marca concreta.

En todo caso, desde el punto de vista de los derechos e intereses económicos de las personas usuarias, las empresas del sector deben cumplir una serie de obligaciones antes, durante y después de la prestación del servicio, que se detallan a continuación.

## RECUERDE QUE...

- ✓ En los servicios realizados a domicilio, los gastos de desplazamiento, que deberán reflejarse en la factura, solo podrán cobrarse una vez, aunque el servicio afecte a varios aparatos y/o fueran necesarios varios desplazamientos. Además, si la persona usuaria está ausente no se puede exigir el pago por dicho concepto.
- ✓ Todas las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deben ser nuevas, excepto si la persona usuaria da su consentimiento por escrito para que se utilicen usadas, recuperadas o no originales, teniendo que estar las mismas en perfectas condiciones de uso para el que van destinadas y a precio más bajo de las nuevas si existieran en el mercado.
- ✓ Los servicios de asistencia técnica están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.
- ✓ También están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos siete años para las funcionales, salvo en el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere los 60,10 euros, que será de cinco años; y dos años para las estéticas, contados todos ellos a partir del cese de la fabricación de ese modelo.
- ✓ Los servicios de asistencia técnica podrán cobrar gastos de almacenamiento una vez transcurrido el plazo de un mes, desde la fecha en que se debería haber recogido el aparato. El plazo se inicia desde que se comunica a la persona interesada que el aparato está reparado y a su disposición y siempre que se encuentre claramente reflejado al público estos gastos.

## PARA MÁS INFORMACIÓN

Información y publicaciones sobre temas de consumo en la web municipal:

**010 Líneamadrid**

91 529 82 10 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid

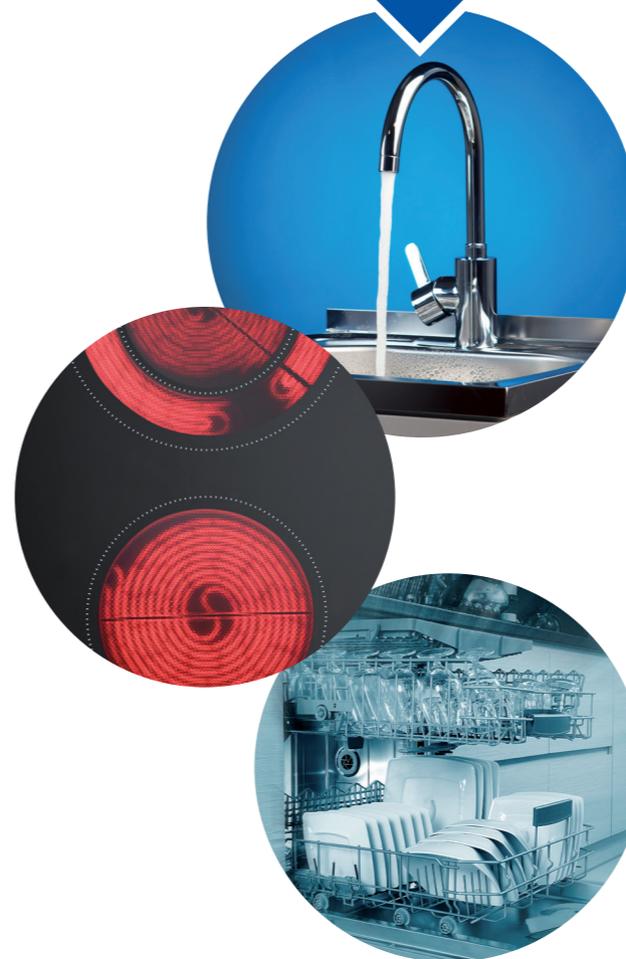
**madrid.es**

[www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)

DEPÓSITO LEGAL: M-32136-2016.

## INFORMACIÓN BÁSICA DE CONSUMO PARA LAS EMPRESAS

# SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA (SAT)



En este folleto, que forma parte de la serie “Información básica de consumo para las empresas”, elaborado por el Instituto Municipal de Consumo, se resumen las directrices y actuaciones establecidas en la normativa de consumo que regula los servicios de reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico.

En el municipio de Madrid las empresas interesadas pueden adherirse voluntariamente al “Código de Buenas Prácticas en el sector de reparación de electrodomésticos”, lo que permite la obtención del distintivo de calidad “Buenas Prácticas”, que supone un símbolo de garantía para la ciudadanía.



Los servicios de asistencia técnica (SAT) que se adhieran a dicho código, además de cumplir con los requisitos legales que les son de aplicación, adquieren unos compromisos de actuación entre los que está la aceptación del arbitraje de consumo como medio de resolución de conflictos entre las empresas y quien utilice estos servicios.



# OBLIGACIONES

## ANTES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### Información previa a la contratación

Previamente a la contratación de la prestación del servicio, la empresa debe poner a disposición del/de la consumidor/a de forma clara y comprensible, información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del mismo.

A este respecto, tiene que facilitar, al menos, la siguiente información:

- ✓ Identidad de la empresa.
- ✓ Precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos repercutibles y de los gastos adicionales por servicios accesorios.
- ✓ Fecha de entrega del aparato y de la ejecución del servicio.
- ✓ Garantías ofrecidas.

Así mismo, las empresas tienen que tener a disposición del público las hojas de reclamaciones, exhibiendo de modo permanente y perfectamente visible, el cartel oficial que anuncia su existencia.

### Presupuesto previo

Todo/a usuario/a o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito de las reparaciones o servicios a realizar, que tiene que estar a su disposición, una vez solicitado, en un plazo no superior a cinco días hábiles.

Este presupuesto tendrá una validez mínima de treinta días desde la fecha de comunicación al/a la cliente/a.

En el mismo deben figurar:

- ✓ Nombre y domicilio de la persona usuaria.
- ✓ Nombre y domicilio del SAT, así como número de identificación fiscal del mismo.
- ✓ Identificación del aparato (marca, modelo y número de serie).
- ✓ Motivo de la reparación y diagnóstico de la avería.
- ✓ Pagos a satisfacer por la prestación del servicio o servicios requeridos, referencia genérica a las piezas de repuesto a utilizar, o cualquier otro concepto.
- ✓ Fecha y firma de persona responsable del SAT.
- ✓ Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado o, en su caso, la fecha de la reparación cuando esta se vaya a realizar a domicilio.
- ✓ Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el/la usuario/a.
- ✓ Tiempo de validez del presupuesto.

La cuantía del presupuesto en lo relativo a la mano de obra deberá corresponderse al valor de los precios aplicables por tiempo de trabajo real, y como máximo podrá cobrarse:

- ✓ 15 minutos del valor de tiempo de trabajo para pequeños aparatos de uso doméstico.
- ✓ 30 minutos del valor de tiempo de trabajo para línea blanca y similares.
- ✓ 60 minutos del valor de tiempo de trabajo para línea marrón y electrónica.

La aceptación o renuncia del presupuesto deber ser firmada por el/la cliente/a, quien tiene la obligación de pagar el importe de su elaboración solo cuando, habiéndolo solicitado, no lo acepte.

### Resguardo de depósito

Esta también es obligación de la empresa la entrega de resguardo o justificante de los electrodomésticos depositados en el establecimiento, tanto para la elaboración de un presu-

puesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada. Si existe presupuesto, debidamente firmado por el taller y la persona usuaria, este hará las veces de resguardo de depósito.

En el resguardo de depósito deben constar, como mínimo, el nombre y domicilio de la persona usuaria y de la empresa; la identificación fiscal del SAT y la marca, modelo y número de serie del aparato; la fecha de recepción del mismo y la prevista de terminación del servicio; así como, cuantas observaciones se considere necesario especificar respecto al estado de lo depositado (daños, averías, defectos) y servicios a realizar, en su caso.

Los servicios de asistencia técnica están obligados a conservar los resguardos y presupuestos previos durante un período mínimo de seis meses.

## DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### Averías o defectos ocultos

Las averías o defectos ocultos que aparezcan durante la confección del presupuesto o la reparación del aparato deben ser puestos en conocimiento de la persona usuaria a la mayor brevedad posible.

En dicho caso, si existe presupuesto inicial, la empresa debe confeccionar otro adicional correspondiente a la reparación de la avería o defecto oculto no previsto, al objeto de que la persona usuaria exprese su conformidad.

Cuando ésta haya renunciado al presupuesto previo por escrito, el servicio de asistencia técnica deberá poner en su conocimiento, en la forma que considere más conveniente, la existencia de la avería o defecto oculto siempre que la cantidad adicional que suponga esta nueva reparación no exceda del 10% del valor de aparato, cuando este no supere 60,10 euros; 8% cuando esté comprendido entre 60,10 y 300,51 euros; y 6% si es superior a 300,51 euros.

En caso de superar los límites señalados, se deberá ofertar nuevamente la elaboración de presupuesto. A estos efectos, el aparato se valorará como si hubiese de adquirirse nuevo en el mercado.

## DESPUÉS DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### Factura

Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a entregar factura tras la prestación del servicio. En la misma tienen que detallar las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, con expresión de sus respectivos importes. Igualmente ha de reflejar la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otros que se facturen incluyéndose los datos fiscales en la forma prevista en su normativa reguladora.

Asimismo, deben constar en la factura los siguientes datos:

- ✓ Número de orden correlativo.
- ✓ Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- ✓ Nombre y domicilio de la persona usuaria.
- ✓ Marca y modelo del aparato reparado.
- ✓ Fecha y firma de persona responsable de SAT.

### Garantía

Las reparaciones o instalaciones efectuadas en un SAT tienen una garantía mínima de tres meses desde la fecha de entrega del aparato.

La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los de transporte, de desplazamiento, piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

### Piezas de repuesto

Al término de la reparación, si esta no está amparada por la garantía del aparato, el servicio de asistencia técnica está obligado a ofrecer a la persona usuaria y a entregarle, si así lo desea, las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas.