

Obligaciones de los S.A.T. en materia de Consumo.

CONSEJERÍA DE EMPRESA, EMPLEO, UNIVERSIDADES Y PORTAVOCÍA.

Dirección General de Consumo y Artesanía

Joaquina Galindo Manzanares.

Jefa de Sección de Inspección de Consumo.

26 julio 2022.

I. Normativa aplicable.

- ❖ **Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.**
- ❖ **Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.**
- ❖ **Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.**
- ❖ **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.**

PROGRAMACION GENERAL.

- ✓ **Se realizarán un total de 20 actuaciones de control relativas a los servicios prestados a domicilio por los S.A.T., de acuerdo con el protocolo de inspección que se ha elaborado al efecto.**
- ✓ **El control se realizará sobre los siguientes productos: electrodomésticos y equipos informáticos.**
- ✓ **Fechas de ejecución: Tercer trimestre 2022.**

Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

“Se aplicará a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la instalación, conservación, reparación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico.”

Aparatos de uso doméstico: Son 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.

«**Servicio de Asistencia Técnica**» (SAT): Son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presten sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de los usuarios.

«**SAT Oficial de Marca**»: Son aquellos servicios de asistencia técnica que posean autorización escrita del fabricante o de su representante legal en España.

“En el caso de los talleres no autorizados como SAT oficiales de marca, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que pueda inducir a confusión o error al usuario, respecto a la vinculación citada en el presente artículo.”

Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

PIEZAS DE REPUESTO:

- a) Todo elemento o conjunto de elementos que realicen una función correcta y específica, incluso decorativa, en el aparato de uso doméstico.**
- b) Toda pieza necesaria para el correcto funcionamiento del aparato de uso doméstico.**

TÍTULO II: Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas. Real Decreto 58/1988.

PRESUPUESTO PREVIO:

“Todo usuario o quién actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto previo escrito.”

Validez mínima: 30 días desde la fecha de comunicación al usuario.

- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.**
- Nombre y domicilio del usuario.**
- Marca, modelo y número de serie del aparato.**
- Motivo de la reparación.**
- 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 S.A.T.**
- 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.**
- Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.**
- Tiempo de validez del presupuesto.**

TÍTULO II: Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas. Real Decreto 58/1988.

PRESUPUESTO PREVIO:

El usuario quedará obligado a satisfacer al SAT el importe de la elaboración del presupuesto sólo cuando, habiéndolo solicitado no fuera aceptado. En este caso, como importe de dicho presupuesto, podrán exigirse, como máximo:

- Para pequeños aparatos de uso doméstico y otros no contemplados en los grupos siguientes: **Quince minutos** del valor de la hora de trabajo.
- Para línea blanca y similares (frigorífico, horno, etc.): **Treinta minutos** del valor de la hora de trabajo.
- Para línea marrón y electrónica (televisores, reproductores de DVD, etc.): **Sesenta minutos** del valor de la hora de trabajo.

TÍTULO II: Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas. Real Decreto 58/1988.

PRESUPUESTO PREVIO:

El presupuesto solicitado deberá estar a disposición del usuario en un plazo adecuado a la reparación o servicio interesado, que no podrá ser superior a **cinco días hábiles**.

En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el aparato deberá **devolverse en las mismas condiciones en las que fue entregado antes de la realización del presupuesto**.

El **escrito de renuncia**, deberá ser redactado **de forma clara y concisa**, evitando cualquier otra referencia o explicación que pudiera inducir a error al usuario respecto a la naturaleza y consecuencias de tal renuncia.

Las **averías o defectos ocultos** que, eventualmente, puedan aparecer durante la confección del presupuesto o durante la reparación del aparato deben ser puestos en conocimiento del usuario a la mayor brevedad posible.

Cuando exista **presupuesto inicial, deberá confeccionarse otro adicional** correspondiente a la reparación de la avería o defecto oculto no previsto, al objeto de que el usuario exprese su conformidad.

Los servicios de asistencia técnica quedarán obligados a **conservar la documentación relativa a resguardos y presupuestos previos** durante un período **mínimo de seis meses**.

TÍTULO II: Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas. Real Decreto 58/1988.

PIEZAS DE REPUESTO:

- Obligación de utilización de piezas de repuesto nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas, recuperadas o no originales, siempre que éstas se encuentren en perfectas condiciones (Art. 4.1)
- Ofrecer al usuario, y entregar, si éste así lo desea, las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté en garantía (Art. 4.2)
- Tener a disposición del usuario justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones (Art. 8.3)

TÍTULO II: Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas. Real Decreto 58/1988 y Art. 6.1 o 7.1 RD 1619/2012

FACTURA:

Obligación de entregar factura, en la que se detallarán:

- **Número y, en su caso, serie**
- **N.I.F. de quien expide la factura**
- **Nombre y apellidos, razón o denominación social completa de quien expide la factura**
- **Nombre, apellidos y NIF del solicitante del servicio, en caso de factura completa**
- **Domicilio de quien expide la factura, en caso de factura completa**
- **Domicilio del solicitante, en caso de factura completa**
- **Descripción detallada del servicio* y sus precios, incluyendo marca y modelo del aparato reparado.**
- ***Operaciones realizadas, piezas de repuesto utilizadas, tiempo de mano de obra, costes por desplazamiento u otros servicios, etc**
- **Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, también la expresión “IVA incluido”**
- **Contraprestación o importe total**
- **Fecha y firma del responsable del S.A.T.**

TÍTULO II: Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas. Real Decreto 58/1988.

FACTURA:

La cuantía de la factura deberá corresponder tanto en lo que se refiere a la valoración de piezas de repuesto, como a la mano de obra y a la prestación de otros servicios, a lo establecido en los puntos 3.3.1, 3.3.2 y 3.3.3 del artículo 3.º del presente Real Decreto.

3.3.1 Los precios presupuestados para piezas de repuesto deberán corresponder con los precios de venta al público de las mismas.

3.3.2 La cuantía del presupuesto, en lo relativo a la mano de obra

3.3.3 La cuantía del presupuesto que se refiere a otros servicios deberá corresponder, como máximo, con los precios exhibidos de los mismos

TÍTULO II: Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas.
Real Decreto 58/1988.

GARANTÍA DE LAS REPARACIONES:

La garantía que otorgue el servicio de asistencia técnica al respecto tendrá un período de validez **mínimo de tres meses**.

El período de garantía se entenderá **desde la fecha de la entrega del aparato** y tendrá validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.

La garantía se entiende **total** sobre la reparación efectuada y afectará a **todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuar dicha reparación siempre que correspondan a los abonados en factura anterior, las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.**

GARANTÍAS Y SERVICIOS POSTVENTA.

“No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los SAT, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.”

“Todos los establecimientos de Servicios de Asistencia Técnica tendrá a disposición de los clientes «Hojas de reclamaciones».”

GARANTÍAS Y SERVICIOS POSTVENTA.

INFRACCIONES Y SANCIONES (LEY 4/1996, 14 JUNIO)).

El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición se considerará infracción en materia de protección al consumidor.

Las infracciones se calificarán como

- leves,**
- graves y**
- muy graves.**

GARANTÍAS Y SERVICIOS POSTVENTA.

INFRACCIONES Y SANCIONES (Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia).

1. Las infracciones tipificadas en la presente ley podrán ser sancionadas en los siguientes términos:

a) Las infracciones LEVES, con amonestación por escrito o multa de 200 a 5.000 euros.

b) Las infracciones GRAVES, con multa comprendida entre 5.001 euros y 30.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

c) Las infracciones MUY GRAVES, con multa comprendida entre 30.001 y 600.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

Gracias por su atención.