
ACTIVIDADES PROFESIONALES EN EL DOMICILIO DEL USUARIO

Electrodomésticos. Servicio de asistencia técnica. SAT.

Qué son los servicios de asistencia técnica (SAT)

Los servicios de asistencia técnica (SAT) son aquellos que se dedican a la reparación, instalación y/o conservación de aparatos de uso doméstico.

Qué son 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. Se clasifican en:

- Pequeños aparatos: planchas, exprimidores, secadores de pelo, batidoras.....
- Aparatos de línea blanca: lavadoras, lavavajillas, frigoríficos.....
- Aparatos de línea marrón o electrónicos: televisores, aparatos musicales, ordenadores...

Derecho de Admisión

Las solicitudes de prestación de algún servicio por parte de los usuarios deberán ser admitidas por el servicio de asistencia técnica sin discriminación alguna y por orden de petición del servicio, salvo causa justificada, no debiendo los servicios cubiertos por garantía sufrir ninguna postergación.

Los SAT oficiales demarca no estarán obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan.

Presupuesto Previo

Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto previo escrito que tendrá una validez mínima de treinta días desde la fecha de comunicación al usuario. En el presupuesto deberá figurar:

- 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.
- Fecha y firma de la persona responsable del SAT.
- Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado, o 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.

Otras prescripciones sobre el presupuesto:

- Los precios presupuestados para piezas de repuesto deberán corresponder con los precios de venta al público de las mismas. A falta de éstos, deberán corresponder, como máximo, con los precios de venta al público, aplicados usualmente por los talleres del ramo.
- La cuantía del presupuesto, en lo relativo a la mano de obra, deberá corresponder, también como máximo, al valor de los precios aplicables por tiempo de trabajo y a los tiempos de ocupación real previstos para la reparación.
- 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, podrá exigirse, como máximo:
 - Quince minutos del valor del tiempo de trabajo para pequeños aparatos de uso doméstico. (plancha, secador de pelo, batidora, etc..)
 - Treinta minutos del valor del tiempo de trabajo para los aparatos de línea blanca. (lavadora, frigorífico, secadora de ropa, microondas, etc.)
 - Sesenta minutos del valor del tiempo de trabajo para los aparatos de línea marrón y electrónica. (televisión, aparatos de música, videos, ordenadores, etc..)
- Todo usuario quedará obligado a pagar gastos de almacenamiento a partir del plazo de un mes de la fecha en que hubiera debido retirar el aparato, siempre y cuando este cobro se encuentre reflejado en la tabla de precios expuesta al público.
- En el caso de que el usuario no acepte el presupuesto el aparato deberá ser devuelto en las mismas condiciones en las que fue entregado.
- Las averías o defectos ocultos que aparezcan durante la elaboración del presupuesto o durante la reparación del aparato deberán de ser puesto en conocimiento del usuario quien autorizará o no la reparación.

Resguardo de depósito

En todos los casos en que el aparato quede depositado en el Servicio de asistencia técnica, el SAT está obligado a entregar al usuario un resguardo acreditativo de su depósito salvo en los casos en que exista presupuesto escrito pues éste hará las veces de resguardo de depósito.

Piezas de repuesto

- Todas las piezas de repuesto deberán ser nuevas, excepto si el usuario da su autorización por escrito para que se utilicen piezas usadas o recuperadas o no originales.
- El SAT está obligado a entregar al usuario al término de la reparación, si éste lo desea, las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que el aparato no esté cubierto por garantía.

- Los SAT están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas utilizadas en la reparación.
 - Todos los SAT están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante siete años después de haberse dejado de fabricar el modelo para los aparatos de un precio superior a 60 Euros; cinco años para los aparatos que estén por debajo de ese valor; dos años para las piezas estéticas.
- Todas las piezas de repuesto deberán servirse al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para los aparatos de importación y no superior a quince días para los aparatos nacionales.

Facturas

- Los SAT están obligados a entregar al usuario una factura en la que se detallen las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, indicando su respectivos importes. También se reflejaran la cuantía por desplazamiento u otros que se facturen.
- Cuando el servicio se realice en nuestro domicilio pueden cobrarnos como tiempo mínimo de trabajo, aunque el tiempo real de ocupación sea inferior los siguientes importes:
 - Quince minutos del valor de la hora de trabajo para los pequeños aparatos.
 - Treinta minutos del valor de la hora de trabajo para los aparatos de línea blanca.
 - El valor de una hora de trabajo para los aparatos de línea marrón y electrónicos.

Garantías de las reparaciones.

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica tendrá un periodo de validez mínimo de tres meses. El periodo de garantía se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato y tendrá validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado reparado por terceros.

Hojas de Reclamación.

Todos los Servicios de Asistencia Técnica tendrán a disposición de los clientes "Hojas de reclamaciones".

Las hojas de reclamaciones estarán compuestas por un folio original de color blanco, una copia rosa y otra color verde.

Información al Usuario

Todos los establecimientos de las Servicios de Asistencia técnica de aparatos de uso doméstico estarán obligados a exhibir al público:

- Los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de transporte y/o desplazamiento; también los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal. Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, salvo el Impuesto del Valor Añadido.
- Leyendas que especifiquen lo siguiente:
 - Todo Usuario tiene derecho a presupuesto previo de las reparaciones o servicios que solicite. El usuario quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto sólo cuando, habiendo solicitado, no fuera aceptado. El importe podrá ser, como máximo:
 - Quince minutos del valor de la hora de trabajo para los pequeños aparatos de uso doméstico.
 - Treinta minutos del valor de la hora de trabajo para los aparatos de línea blanca.
 - El valor de una hora de trabajo para los aparatos de línea marrón o electrónica.
 - Todas las reparaciones o instalaciones están garantizada por tres meses.
 - Este establecimiento dispone de "Hojas de Reclamaciones" a disposición del usuario que las solicite.
 - Horario de prestación de servicio al público, de forma perfectamente visible desde el exterior del establecimiento, tanto en los servicios normales como de los especiales, cuando existan.

Normativa: Real Decreto 58/88, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico. BOE nº 29, de 3 de febrero.

Enlaces:

Centro Europeo del Consumidor (<http://cec.consumo-inc.es/>)

Obras en el domicilio del usuario

Se incluyen en este apartado todos servicios de profesionales (albañiles, carpinteros, electricistas, fontaneros, cerrajeros, etc) que acuden a nuestro domicilio a realizar un trabajo.

Qué derechos tenemos

Todo usuario que realice obras que vayan destinadas al mantenimiento y reforma de viviendas en instalaciones y edificaciones tiene derecho a:

Derecho a presupuesto previo donde se incluyan:

- la identificación del prestador de servicio y del usuario.
- la cantidad y el precio de los materiales.
- el precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes y otro tipo de tarifas usuales en el tipo de servicio a realizar, posibles incrementos o variaciones de la tarifa por nocturnidad.
- fecha aproximada de inicio y finalización del servicio, con indicación de la duración de la jornada.
- precio total del servicio, impuestos incluidos.
- período de garantía del servicio.
- período de validez de la oferta realizada en el presupuesto.
- información sobre la prohibición de utilizar para la realización del servicio piezas o materiales usados, salvo autorización previa, por escrito, del cliente.
- fecha y firma o sello del prestador del servicio y un recuadro reservado para la firma del cliente, donde debe constar en letras mayúsculas, de igual tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase "PRESUPUESTO RECIBIDO ANTES DE LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS".
- Procederá el cobro por la realización del presupuesto en aquellos casos en que el cliente no contrate la prestación del servicio.

Derecho a recibir factura: El profesional deberá entregar al cliente una factura en la que consten los siguientes datos:

- Número de la factura
- Nombre y apellidos o denominación social dirección, NIF o CIF y teléfono del prestador del servicio.
- Nombre y apellidos y dirección del cliente.
- Lugar donde se haya prestado el servicio.
- Descripción del servicio realizado.
- Precio total con desglose de materiales, mano de obra. e impuestos.
- Período de duración de la garantía.
- Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.
- La cuantía de la factura deberá corresponderse con el importe presupuestado y sus modificaciones, si las hubiera.

Normativa

Decreto 24/1996, de 3 de mayo, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio en la Comunidad Autónoma de La Rioja. BOR. N 58, de 9 de mayo.