



SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA (SAT)

1. INFORMACIÓN GENERAL

Los Servicios de Asistencia Técnica (SAT) son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para dicha actividad, se dediquen a la reparación, instalación, conservación y mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presten servicios tanto en los locales donde se desarrolla la actividad como en los domicilios de los usuarios.

Existen SAT que son denominados *de marca* porque tienen autorización escrita de un fabricante específico para realizar intervenciones en los aparatos de su marca. Estos no están obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan, pero sí están obligados a reparar todos los de la marca y gama que representan.

2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

2.1. Derechos exigibles al entregar un aparato de uso doméstico a reparar

Para el consumidor, existen una serie de derechos exigibles cuando se entrega un aparato de uso doméstico que utiliza energía para su reparación, que pueden resumirse en los siguientes:

- Derecho de admisión de su solicitud de reparación por orden de petición sin discriminación alguna. Sobre las reparaciones que no estén dentro de las posibilidades del prestador, éste debe informar previamente por escrito al usuario expresando los motivos.
- La obligación del prestador del servicio de entregar un presupuesto previo por escrito, salvo que el usuario renuncie al mismo.
- La entrega de factura al finalizar el servicio.
- La garantía de las reparaciones.
- La existencia de hojas de reclamaciones.
- Información mínima ofrecida al usuario de tales servicios.

2.2. El presupuesto previo

- Todo usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito. El presupuesto tendrá una validez mínima de 30 días desde la fecha de comunicación al usuario. Además, deberá estar a disposición del usuario en un plazo adecuado al servicio solicitado, no pudiendo en todo caso ser superior a 5 días hábiles.
- Si se solicita un presupuesto previo y no es aceptado por el usuario, por la confección del mismo estará obligado a pagar una cantidad que ascenderá a un máximo de 15 minutos del valor estipulado por una hora de trabajo en pequeños aparatos de uso doméstico (batidora, licuadora, secador); 30 minutos del valor por hora para la

línea blanca y similares (lavadora, frigorífico, lavavajillas), y 60 minutos del valor por hora para la línea marrón o electrónica (equipo de música, televisión, ordenador).

- El presupuesto deberá contener las siguientes indicaciones:
 - ✓ Identificación del Servicio de Asistencia Técnica.
 - ✓ Identificación del usuario.
 - ✓ Datos identificativos del aparato (marca, modelo y número de serie).
 - ✓ Motivo de la reparación.
 - ✓ Diagnóstico de la avería.
 - ✓ Pagos a satisfacer por la prestación del servicio.
 - ✓ Fecha y firma del responsable del Servicio de Asistencia Técnica.
 - ✓ Espacio para la firma de aceptación del usuario.
 - ✓ Tiempo de validez del presupuesto.

En casos de renuncia al presupuesto previo, si surge durante el arreglo un defecto oculto (aquel que no es apreciable a simple vista y que surge con el tiempo), el SAT deberá ponerlo en conocimiento del consumidor siempre y cuando la nueva reparación exceda del 10 % del valor del aparato y dicho valor no exceda de 60,1 €; el 8 % cuando el valor esté comprendido entre 60,1 € y 300,51 €, y el 6 % para aparatos cuyo su precio exceda esta última cantidad.

2.3 Gastos de almacenamiento

En el caso de que el consumidor no retire el bien en el plazo de un mes desde su arreglo, deberá correr con los gastos del almacenamiento.

2.4. Resguardo de depósito

El resguardo de depósito se entregará al usuario siempre que el aparato quede depositado, tanto para la elaboración de un presupuesto, como para llevar a cabo una reparación. En los casos en los que haya presupuesto firmado por el SAT y el usuario, este hará las veces de resguardo de depósito. En el resguardo se identificará el SAT, el usuario, la marca, modelo y número de serie del aparato.

2.5. Piezas de repuesto

Las piezas de repuesto deberán ser siempre nuevas y en el caso de que se usen piezas viejas deberán estar en perfecto estado y se requerirá el

consentimiento del consumidor para su instalación. Éste tiene derecho a que se le entreguen las piezas sustituidas.

Todos los Servicios de Asistencia Técnica están obligados a tener durante al menos 7 años repuestos de las piezas funcionales que tengan un precio superior a 60,10 € y 5 años si es menor. En el caso de piezas estéticas el plazo durante el que deberán estar disponibles será de 2 años.

2.6. Garantía de las reparaciones

La garantía de las reparaciones tendrá una duración mínima de 3 meses.

La garantía cubrirá todos los gastos que puedan ocasionarse durante su período de vigencia. Si un tercero manipula el objeto reparado en período de garantía, ésta no se podrá exigir al SAT con posterioridad. La garantía no cubrirá el mal uso del usuario.

El plazo de garantía se entenderá suspendido durante el periodo de tiempo que duren las reparaciones efectuadas a su amparo.

2.7. La factura

El Servicio de Asistencia Técnica (SAT) está obligado a entregar factura detallando las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas, el tiempo de mano de obra usado y los gastos de desplazamiento con sus

respectivos importes. Los gastos de desplazamiento no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aún cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos y aún cuando fueran necesarios varios desplazamientos para realizar el mismo servicio. Si el usuario está ausente no debe cobrarse el desplazamiento.

Cuando el servicio se realice en el domicilio del usuario, los SAT podrán facturar quince, treinta o sesenta minutos, según se trate de un pequeño aparato de uso domestico, de línea blanca o línea marrón respectivamente como tiempo mínimo de trabajo, aunque el tiempo real de ocupación sea inferior.

Si existe presupuesto, la cuantía y el concepto de la factura deberán corresponderse con el mismo.

3. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

En caso de conflicto, en primer lugar el consumidor deberá dirigirse a la empresa contratada. Si ésta no atendiera sus pretensiones, podrá presentar la reclamación ante la Administración de Consumo. En caso que la empresa esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo, es recomendable formular

una solicitud de arbitraje. Se aconseja que se adjunten copias de documentos tales como el tique de compra, factura, contrato, etc.

Si se admite la reclamación, la administración iniciará un procedimiento de mediación entre el reclamante y la empresa reclamada. En este procedimiento la administración no tiene facultad para obligar a la empresa reclamada a que satisfaga las pretensiones del reclamante, lo que corresponderá a la jurisdicción civil. Sin embargo, si la Administración observa algún hecho que pueda ser constitutivo de infracción administrativa en materia de consumo, podrá iniciar de oficio un procedimiento sancionador.

Finalmente, si un consumidor no ve satisfecho sus derechos a través del procedimiento antes indicado podrá acudir a los Tribunales de Justicia en defensa de sus intereses. Para el caso en el que la reclamación sea por importe no superior a 2.000 €, el demandante podrá comparecer por sí mismo, sin necesidad de abogado ni procurador.

4. NORMATIVA

- 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.

Fecha de actualización: 31/10/2012