

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

Una de las principales líneas estratégicas del Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, desarrollada a través de la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, es la elaboración e implantación de Códigos de Buenas Prácticas para los distintos sectores comerciales, en colaboración con las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

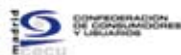
Los Códigos de Buenas Prácticas son una referencia útil para empresarios y comerciantes del sector. Recogen los requisitos y actuaciones necesarios para que los establecimientos aumenten los niveles de calidad y seguridad que la normativa establece, a fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los consumidores.



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

re

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS en el sector de **reparación de electrodomésticos**



PRESENTACIÓN

El Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid tiene como línea prioritaria de actuación, la mejora permanente de la actividad comercial y la promoción del autocontrol por parte de las empresas, a fin de elevar la calidad y seguridad de los servicios prestados por los establecimientos comerciales de nuestra ciudad.

La consecución de este objetivo requiere indudablemente de iniciativas como la promoción y el desarrollo de Códigos de Buenas Prácticas en los diferentes sectores comerciales, empresariales y profesionales. Fomentar la autorregulación y el autocontrol en los diferentes sectores empresariales, favorecer la participación de las organizaciones empresariales y de las asociaciones de consumidores en la mejora continua del ámbito del consumo y garantizar la protección, los derechos y los intereses económicos de los consumidores, son prioridades que desde el Ayuntamiento de Madrid se quieren potenciar mediante medidas como la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas.

En esta publicación se recogen los requisitos que la normativa establece así como una relación de buenas prácticas que los empresarios deberán desarrollar para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Con su edición, el Área de Gobierno de Economía y Empleo, invita a establecimientos y empresas de cada sector a la adhesión al presente Código de Buenas Prácticas. El distintivo “Buenas Prácticas”, que concede el Ayuntamiento de Madrid, es símbolo de garantía para los consumidores, y elemento diferenciador entre las empresas.

Quiero expresar mi agradecimiento a todos los que han intervenido en la realización de este trabajo en equipo, especialmente a la Consejería de Hacienda y Economía de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores.

Miguel Ángel Villanueva González

Delegado del Área de Gobierno de Economía y Empleo

ÍNDICE

7	Introducción
8	1. Objetivos del Código
	2. Ámbito de aplicación
9	3. Marco jurídico
10	4. Definiciones
12	5. Diagrama de actuación
14	6. Requisitos legales aplicables al sector
	6.1 Información al usuario.
15	6.2 Documentación
17	6.3 Piezas de repuesto
18	6.4 Garantías
19	6.5 Responsabilidades
	6.6 Hojas de reclamaciones
20	6.7 Publicidad
	6.8 Seguridad general de los productos, bienes y servicios
	6.9 Protección de datos
	6.10 Gestión medioambiental
21	6.11 Horario en días laborables y publicidad de horarios
22	7. Compromisos de actuación
24	8. Seguimiento de la aplicación del Código
25	9. Revisión y vigencia del Código
26	10. Anexo I. Cuestionario de Preguntas y Respuestas
32	11. Anexo II. Protocolo de Autocontrol

INTRODUCCIÓN

“El presente Código de Buenas Prácticas en el Sector de Reparación de Electrodomésticos constituye la actualización del editado por el Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, elaborado en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 24 de julio de 2001, firmado con la **Asociación de Profesionales de Asistencia Técnica de Electrodomésticos**, y aprobado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid”.

Cuenta con el consenso de las Asociaciones de Consumidores de mayor representación en el municipio de Madrid.

Dicho código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector de Reparación de Electrodomésticos**, y a unos compromisos de actuación en materia de calidad, resolución de reclamaciones, mejoras en la prestación del servicio, etc., que exceden del contenido de aquellos, y que tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de los consumidores, así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

Con la edición de este Código se promueve el autocontrol en el Sector de Reparación de Electrodomésticos y se garantizan unas correctas prácticas que redundan en una mayor protección de los derechos de los consumidores.

Finalmente, aquellos empresarios que se adhieran al presente Código y se comprometan, por tanto, a cumplir su contenido, podrán obtener el distintivo “Buenas Prácticas” que otorga el Ayuntamiento de Madrid. Un símbolo de garantía para los consumidores que sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.

1. OBJETIVO DEL CÓDIGO

El presente Código de Buenas Prácticas pretende constituir un manual práctico que facilite el cumplimiento de la normativa aplicable a las empresas del sector de reparación de aparatos de uso doméstico, con el objeto de promover la calidad de sus servicios y acrecentar el grado de protección de los derechos de los Consumidores y Usuarios.

Las empresas que se adhieran a este Código se comprometen, entre otros aspectos, a llevar a cabo un adecuado autocontrol de la actividad desarrollada.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código será de aplicación a los empresarios y/o profesionales dedicados a la actividad de instalación, reparación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico que se adhieran al mismo, que tengan su domicilio social o que operen mediante sucursales ubicadas en el municipio de Madrid, pertenecientes a la Asociación de Técnicos de Electrodomésticos (ATE), que deseen adherirse al mismo, así como a todos aquellos empresarios y/o profesionales del sector señalado que manifiesten voluntariamente su adhesión

3. MARCO JURÍDICO

Con carácter general, el marco jurídico aplicable, además de la correspondiente normativa que lo complementa, desarrolle, sustituya o modifique, es el siguiente:

ÁMBITO ESTATAL

- Real Decreto 58/1988, de 29 de enero. Aparatos Domésticos. Protección de los Derechos del Consumidor.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, Normas Reguladoras de Residuos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, que aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el valor añadido.
- Real Decreto 1801/2003, de 23 de diciembre, sobre Seguridad General de los Productos.
- Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.
- 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.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 11/1998, de 9 julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid. Modificada por Ley 1/2008, de 26 de junio, de Modernización del Comercio de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998.
- Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 153/2007, de 20 de diciembre, por el que se establece el calendario comercial de apertura de establecimientos en domingos y festivos durante el año 2008.

ÁMBITO LOCAL

- Ordenanza sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos.(B.O. Ayuntamiento de Madrid 04-12-1980).
- Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano (B.O. Ayuntamiento de Madrid 05-02-1985)
- Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores del Ayuntamiento de Madrid. (BOCM. 1-7-2003).

4. DEFINICIONES

Actividad Comercial Minorista

Se considera actividad comercial minorista la que tiene como destinatario al consumidor final, teniendo como objetivo el situar u ofrecer en el mercado, por cuenta propia o ajena, productos y mercancías, así como ofrecer determinados servicios que constituyan un acto de comercio, independientemente de la modalidad o soporte empleado para ello.

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.

Aparatos eléctricos y electrónicos

Aquellos que necesitan para funcionar corriente eléctrica o campos electromagnéticos, destinados a ser utilizados con una tensión nominal no superior a 1.000 V en corriente alterna y 1.500 V en corriente continua, y los aparatos necesarios para generar, transmitir y medir tales corrientes y campos.

A tal efecto se diferencian, entre otras, las siguientes categorías de aparatos eléctricos y electrónicos:

- Grandes electrodomésticos: frigoríficos, congeladores, lavadoras, secadoras, lavavajillas, aparatos de aire acondicionado, hornos microondas, radiadores eléctricos, etc.
- Pequeños electrodomésticos: aspiradoras, planchas, tostadoras, freidoras, molinillos, cuchillos eléctricos, cafeteras, aparatos para abrir o precintar envases, etc.
- Equipos de informática y telecomunicaciones: ordenadores personales, ordenadores portátiles, copiadoras, impresoras, terminales de fax, teléfonos, contestadores automáticos, etc.
- Aparatos electrónicos de consumo: radios, televisores, videocámaras, vídeos, cadenas de alta fidelidad, amplificadores de sonido, instrumentos musicales, etc.
- Aparatos de alumbrado: lámparas fluorescentes rectas, lámparas fluorescentes compactas, etc.
- Herramientas eléctricas o electrónicas: taladradoras, sierras, máquinas de coser, cortacésped, etc.
- Juguetes y equipos deportivos o de tiempo libre: trenes eléctricos, videojuegos, consolas portátiles, etc.

Autocontrol

Mecanismo de control que incorporado a los Códigos de Buenas Prácticas, facilita a los empresarios la verificación de que sus prácticas comerciales se desarrollan de acuerdo con la normativa vigente y a los compromisos de calidad contenidos en el mismo.

Consumidor y usuario

Son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Garantía de las reparaciones

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier Servicio de Asistencia Técnica quedarán garantizadas en las condiciones establecidas en el RD. 58/1988 durante un periodo de validez mínimo de tres meses.

Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Comprende aparatos eléctricos y electrónicos, sus materiales, componentes, consumibles y subconjuntos que los componen, procedentes tanto de hogares particulares como de usos profesionales, a partir del momento en que pasan a ser residuos. Se entenderán como procedentes de hogares particulares los de domicilios particulares y de fuentes comerciales, industriales, institucionales y de otro tipo que, por su naturaleza y cantidad, sean similares a los procedentes de hogares particulares. Estos residuos tendrán la consideración de residuos urbanos.

Servicio de Asistencia Técnica (SAT)

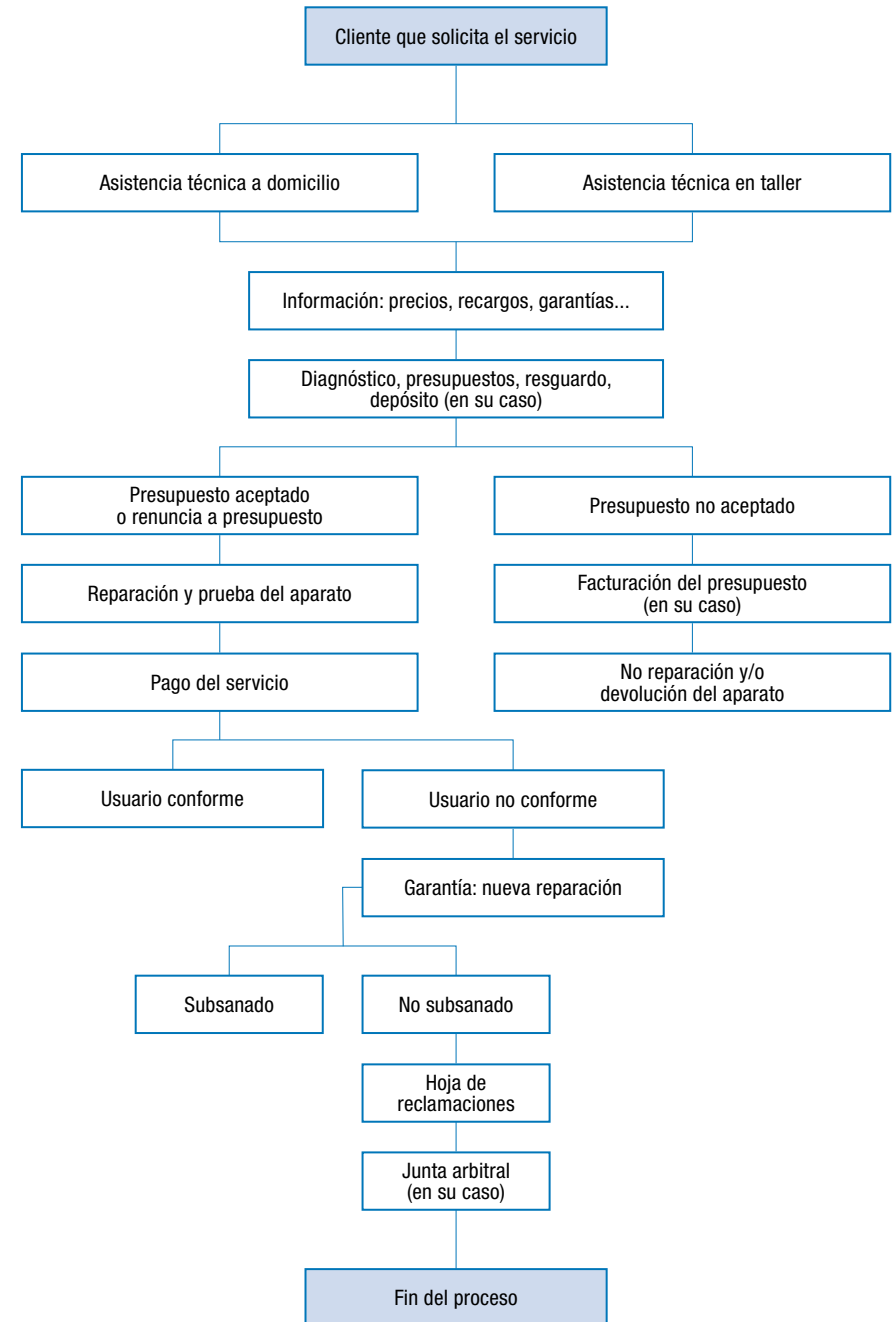
Son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presten sus servicios, tanto en los locales donde se desarrolla su actividad, 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.

5. DIAGRAMA DE ACTUACIÓN

El diagrama adjunto, muestra esquemáticamente la secuencia de actividades llevadas a cabo en el proceso de reparación de un aparato de uso doméstico. Va a servir de base para determinar los puntos de control de calidad necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas del cliente.



6. REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SECTOR

6.1. Información al usuario

Todos los establecimientos de los Servicios de Asistencia Técnica de aparatos de uso doméstico están obligados a exhibir al público, tanto en los locales donde se desarrolla su actividad, como en los domicilios de los usuarios de forma perfectamente visible, al menos en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a 7 mm, la siguiente información:

- Precios aplicables por tiempo de trabajo.
- Gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso.
- Precios de otros servicios ofertados.
- Recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada laboral normal, a petición del usuario.

Los precios incluirán todo tipo de cargas o gravámenes, salvo el IVA, cuya inclusión será facultativa, siendo necesario en el caso de no ser computado, que se anuncie esta circunstancia, con indicación del concepto y el tipo a aplicar.

Además, la información al usuario, deberá incluir las siguientes leyendas y requisitos:

- “Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo escrito de las reparaciones o servicios que solicite”.
- “El usuario quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto sólo cuando habiéndolo solicitado, no fuera aceptado”.
- “Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses”.
- Horario de prestación del servicio, perfectamente visible desde el exterior.
- La existencia de “Hojas de reclamaciones” a disposición del usuario que las solicite.

Asimismo, los Servicios de Asistencia Técnica tendrán a disposición del público, tanto en los servicios prestados en sus propios establecimientos como en los domicilios de los usuarios, la documentación relativa a piezas de repuesto que acredite el origen, naturaleza y precio de las mismas utilizadas en las reparaciones.

Se prohíbe la inclusión en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los Servicios de Asistencia Técnica, de cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1'5 mm de altura, así como de cláusulas que se opongan al contenido del R.D. 58/1998, de 29 de enero, regulador de los Servicios de Asistencia Técnica.

Cuando el servicio se solicite por un particular, el SAT deberá informar al consumidor con carácter previo a la visita, del coste que suponga el desplazamiento, tanto si se trata de día laborable como por la realización de un servicio técnico de urgencia, cuando así sea solicitado, así como del mínimo a cobrar en caso de rechazar el presupuesto.

6.2. Documentación

Presupuesto:

Todo usuario tiene derecho a un presupuesto previo escrito, que deberá estar a su disposición en un plazo no superior a cinco días hábiles.

En el presupuesto deberán figurar los siguientes datos:

- 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 y diagnóstico de la avería.
- Pagos a satisfacer por la prestación del servicio y referencia genérica a las piezas de repuesto a utilizar, cuyos precios deberán corresponderse, con los precios de venta al público de las mismas.
- 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 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, que nunca será inferior a treinta días en el sector de reparación de electrodomésticos.

La cuantía del presupuesto, en cuanto a la mano de obra, deberá corresponder como máximo, al valor de los precios aplicables por tiempo de trabajo que han de estar expuestos al público como a los tiempos de ocupación real previstos para la reparación.

La cuantía del presupuesto respecto a otros servicios deberá corresponderse, como máximo, con los precios exhibidos de los mismos.

El usuario quedará obligado a satisfacer al SAT el importe de la elaboración del presupuesto, cuando solicitándolo no lo hubiese aceptado.

Dicho importe será como máximo de quince, treinta o sesenta minutos del valor del precio aplicable por tiempo de trabajo debidamente anunciado, según se trate de pequeños aparatos de uso doméstico, aparatos de línea blanca y aparatos de línea marrón o electrónica, respectivamente.

El escrito de renuncia deberá ser redactado de forma clara y concisa, sin que induzca a error al usuario respecto a la naturaleza y consecuencias de la misma.

Todo usuario quedará igualmente obligado a satisfacer el pago correspondiente a los gastos de **almacenamiento**, a partir del plazo de **un mes** desde la fecha en que debiera haber recogido el aparato, siempre y cuando esta circunstancia de cobro por almacenaje se encuentre reflejada en una tabla expuesta al público, con indicación de dichos gastos.

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.

En el caso de existir presupuesto inicial, se confeccionará otro adicional correspondiente a la reparación de la avería o defectos ocultos no previstos, al objeto de que el usuario exprese su conformidad.

En los casos en que el usuario hubiera renunciado al presupuesto previo por escrito, el SAT se lo comunicará de la forma que considere más conveniente, siempre que la cantidad adicional que suponga esta nueva reparación no supere el 10% del valor del aparato, cuando éste no exceda de 60 euros; el 8% del valor del aparato, cuando esté comprendido entre 60 y 300 euros; y el 6% del valor del aparato cuando éste exceda de 300 euros, valorando el aparato como si hubiese de adquirirse nuevo en el mercado.

En caso de superar los límites señalados, se deberá ofertar nuevamente la elaboración del presupuesto.

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

Resguardo acreditativo de depósito:

Los establecimientos que reciban en custodia aparatos de uso doméstico, bien para su reparación previamente aceptada o bien para la elaboración de un presupuesto deberán entregar resguardo acreditativo de su depósito, en el que constará, con suficiente precisión y claridad, al menos, número de orden correlativo, fecha de recepción del aparato, la identificación de la mercancía, estado en que se entrega. Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes, defectos observados, y/o en su caso, servicios a realizar/reparación que se solicita, plazo previsto de entrega, si se solicita o no presupuesto de la reparación, así como si la realización del mismo es gratuita o no, el nombre, domicilio y teléfono del establecimiento y del propietario del artículo.

Este documento, con la información en él contenida, se considerará como documento justificativo suficiente para acreditar la entrega del bien, por parte del consumidor.

En los casos en que exista presupuesto, éste debidamente firmado por el Servicio de Asistencia Técnica y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

Los Servicios de Asistencia Técnica están obligados a conservar la documentación relativa a resguardos y presupuestos previos, durante un periodo mínimo de **seis meses**.

La acción o derecho de recuperación de los productos entregados por el consumidor y usuario al empresario para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega.

Factura:

Todos los Servicios de Asistencia Técnica están obligados a entregar al usuario factura, en la que se detallarán las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, con expresión de sus respectivos importes. Igualmente, deberá reflejarse 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, deberán figurar en las facturas los siguientes datos:

- Número de orden correlativo.
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Marca y modelo del aparato reparado.
- Fecha y firma de persona responsable del SAT.
- Se facturará como **tiempo mínimo de trabajo** quince, treinta o sesenta minutos, según se trate de pequeño aparato de uso doméstico, línea blanca o electrónica, o línea marrón, respectivamente, cuando el servicio se realice en el domicilio del usuario y el tiempo real de ocupación fuera inferior al citado.
- Los **gastos de desplazamiento**, no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aun cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos y fueran necesarios varios desplazamientos. No se cobrarán si el usuario está ausente.

6.3. Piezas de repuesto

Todas las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deberán ser nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas o no originales, siempre que éstas estén en perfectas condiciones de uso y a precio más bajo que las nuevas.

Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a tener a disposición del público los documentos que acrediten el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto, así como ofrecer al usuario y entregarle las piezas de repuesto que hallan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato.

Todos los SAT están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos 7 años para las piezas funcionales, 5 años para el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere los 60 euros y 2 años para las piezas estéticas. Todos los plazos serán contados a partir del cese de fabricación del modelo en cuestión.

Las piezas de repuesto deberán suministrarse 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 las piezas correspondientes a aparatos nacionales.

Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario.

Asimismo, queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones y cargar por mano de obra, traslado o visita cantidades superiores a los costes medios estimados en cada sector, debiendo diferenciarse en la factura los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público.

6.4. Garantías

La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y cubrirá todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como transporte, desplazamiento de operarios y piezas de repuesto, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación, respondiendo ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, dentro de los plazos y condiciones establecidos.

La garantía que otorgue el Servicio de Asistencia Técnica al respecto, tendrá un período 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 no sea manipulado o reparado por terceros.

No se podrá reclamar una nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato o por causas de fuerza mayor, circunstancias que habrán de ser probadas por el servicio de asistencia técnica que otorgó la garantía.

Si durante el período de garantía se reprodujera total o parcialmente una avería reparada o surgiera una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, el usuario deberá comunicar esta circunstancia al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía. En este caso el usuario tendrá derecho a la **reparación gratuita** en el servicio de asistencia técnica garante.

Si durante el período de garantía de la reparación, se produce una nueva avería y no existe acuerdo entre el servicio de asistencia técnica y el usuario respecto a si la deficiencia está cubierta por la garantía prestada, el usuario podrá optar entre utilizar los servicios del propio servicio de asistencia técnica garante o los de otros distintos, para que la deficiencia sea subsanada.

En caso de acudir a otro SAT, el usuario deberá comunicarlo así al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía, con antelación suficiente para que pueda intervenir en el nuevo proceso de reparación. Realizada ésta y de persistir la falta de acuerdo, el usuario deberá satisfacer el importe y con posterioridad, podrá presentar la correspondiente denuncia.

El Servicio de Asistencia Técnica no se responsabilizará de la avería sobrevenida cuando el fallo se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de averías ocultas previamente comunicadas siempre y cuando la referida falta de aceptación se haga constar en la factura.

6.5. Responsabilidades

Los prestadores de servicios serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio.

Régimen especial de responsabilidad

Se responderá de los daños originados en el correcto uso de los servicios, cuando por su propia naturaleza, o por estar así reglamentariamente establecido, incluyan necesariamente la garantía de niveles determinados de eficacia o seguridad, en condiciones objetivas de determinación, y supongan controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en debidas condiciones al consumidor y usuario.

En todo caso, se consideran sometidos a este régimen de responsabilidad, entre otros, los servicios de reparación y mantenimiento de electrodomésticos.

El Servicio de Asistencia Técnica efectuará todas las reparaciones requeridas siempre que la realización de las mismas esté dentro de sus posibilidades. En todo caso informará por escrito al usuario de forma previa sobre aquella o aquellas que no pueda reparar, con expresión de los motivos de tal imposibilidad.

Los SAT oficiales de marca no estarán obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan o no hayan sido legalmente importados, pero sí quedarán obligados a reparar todos los de la marca y gama que representen y se encuentre anunciada su reparación en el servicio de asistencia técnica correspondiente de forma clara y visible para el usuario, cualquiera que haya sido el establecimiento o el lugar de compra.

Se atenderá al usuario, sin discriminación alguna, y por orden de petición del servicio, salvo causa justificada, no debiendo los servicios cubiertos por garantía sufrir ninguna postergación.

Las solicitudes de prestación de algún servicio por parte de los usuarios, conforme al uso establecido, deberán ser admitidas por los servicios de asistencia técnica.

El Servicio de Asistencia Técnica quedará obligado a devolver al usuario, de forma inmediata, las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados, o sobre los presupuestos anunciados.

6.6. Hojas de Reclamaciones

Todos los establecimientos de SAT tendrán a disposición de los clientes hojas de reclamaciones y exhibirán de modo permanente y perfectamente visible al público, el cartel oficial que anuncia su existencia.

Las hojas de reclamaciones serán facilitadas por el SAT a los consumidores que las soliciten por no estar conformes con la prestación del servicio correspondiente, con el precio cobrado o cualquier otra controversia surgida al respecto.

6.7. Publicidad

La publicidad realizada por los empresarios de los SAT en el ejercicio de su actividad profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de sus servicios, deberá ajustarse a los principios de veracidad, objetividad y suficiencia, evitando la utilización de términos y/o información que puedan ser ilícitos, es decir, engañosos, desleales o subliminales.

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.

6.8. Seguridad general de los productos, bienes y servicios

Todos los productos, puestos a disposición de los consumidores, tanto en el marco de una prestación de servicios como de una actividad comercial, deberán ser seguros; es decir, no han de presentar riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles, dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la seguridad de las personas.

6.9. Protección de datos

Los Servicios de Asistencia Técnica sólo podrán solicitar de los usuarios aquellos datos que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y desarrollo de su actividad, los cuales deberán ser exactos, actualizados y veraces.

Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

Dichos datos, no podrán ser conservados una vez dejen de ser útiles para la función prevista, siendo cancelados cuando ya no sean necesarios.

6.10. Gestión medioambiental

Los SAT observarán estrictamente la legislación vigente en materia de residuos y adoptarán cuantas Buenas Prácticas Medioambientales sean necesarias para minimizar el consumo de materias primas y energía, así como la producción de residuos.

Como poseedores de residuos estarán obligados, siempre que no procedan a gestionarlos por sí mismos, a entregarlos a un gestor de residuos, para su valorización o eliminación, o a participar en un acuerdo voluntario o convenio de colaboración que comprenda estas operaciones.

En todo caso, están obligados a sufragar los costes de su gestión mientras se encuentren en su poder a mantenerlos en condiciones adecuadas de higiene y seguridad.

Todo residuo susceptible de ser reciclado o de valorización deberá destinarse a esos fines, evitando su eliminación en todos los casos en que sea posible.

Asimismo, están obligados a entregarlos a las Entidades Locales, en las condiciones que determinen las Ordenanzas u otra normativa aplicable.

Los residuos urbanos valorizables, podrán entregarse a un gestor autorizado o registrado para su posterior valorización, salvo que las ordenanzas municipales establezcan lo contrario.

No se mezclarán **residuos peligrosos** entre sí, o con otros asimilables a los urbanos, ni se efectuarán mezclas que dificulten su gestión, o supongan un aumento de su peligrosidad. En caso de residuos peligrosos, están obligados a segregarse y almacenar adecuadamente los residuos.

Están obligados a etiquetar y envasar conforme a la legislación vigente los recipientes que los contengan y a suministrar a las empresas autorizadas para llevar a cabo la gestión la información necesaria para la adecuada gestión de residuos.

Las operaciones de gestión habrán de realizarse sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar procedimientos ni métodos que puedan perjudicar el medio ambiente. Está prohibido el abandono, vertido o eliminación incontrolada de residuos y toda mezcla o dilución de éstos que dificulte su gestión.

6.11. Horario en días laborables y publicidad de horarios

Cada comerciante determinará libremente los días y el horario de apertura y cierre de sus establecimientos en el conjunto de los días laborables de la semana.

Cada comerciante determinará libremente el horario de apertura correspondiente a cada domingo o festivo autorizado, conforme a la normativa vigente en esta materia.

En todos los establecimientos comerciales, deberá figurar la información del calendario y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando esté cerrado el establecimiento.

7. COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los establecimientos que se adhieran al presente Código, se comprometen al cumplimiento de los siguientes compromisos de actuación:

Aceptarán el **Sistema Arbitral de Consumo** como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en el art. 25 del R.D. 231/2008, de 15 de febrero.

Son características esenciales del Sistema Arbitral de Consumo:

- Voluntariedad
- Gratuidad
- Carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes
- Rapidez, simplicidad y eficacia
- Igualdad entre las partes

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se anunciará en el local mediante el correspondiente distintivo.

Con periodicidad anual, cumplimentarán el protocolo de autocontrol que deberán remitir al Ayuntamiento de Madrid, junto con la documentación solicitada al respecto, para su verificación y posterior concesión del símbolo de calidad “Buenas Prácticas”. Todo ello, sin perjuicio de las actividades de inspección y control que desarrollen las Administraciones Públicas en aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

El empresario anunciará en el local, la adhesión voluntaria a este Código de Buenas Prácticas, mediante el correspondiente distintivo acreditativo, así como su existencia a disposición de los consumidores que deseen consultarlo.

Los establecimientos adheridos al presente Código de Buenas Prácticas, colaborarán en la difusión del mismo, debiendo tener ejemplares a disposición de los consumidores que lo soliciten.

Asimismo, mantendrán a disposición del público cualquier otro material divulgativo facilitado por las administraciones, asociaciones de consumidores y entidades análogas.

Vigilarán, en todo momento, el adecuado cumplimiento de todas las actividades que constituyen los puntos de control del proceso de reparación de aparatos de uso doméstico, con el fin de asegurar una correcta prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas del cliente.

Colaborarán en la protección del medio ambiente, procediendo a depositar los residuos generados según el tipo, en contenedores específicos, facilitando de esta forma, su segregación y gestión.

El personal que atienda directamente al público, mostrará en todo momento un comportamiento correcto y un lenguaje atento y cortés, colaborando, siempre que así le sea requerido, en la resolución de las dudas que cualquier cliente pueda plantear. Y en cualquier circunstancia, y como norma general, se exhorta al personal del establecimiento a considerar las posibles discrepancias con los juicios o valoraciones manifestadas por el cliente, como oportunidades de mejora, evitando siempre los enfrentamientos dialécticos.

La empresa prestará especial atención a la formación continua de los empleados e involucrará al personal trabajador en el cumplimiento de los compromisos de actuación.

Los operarios que se desplacen a domicilios de particulares deberán identificarse debidamente, mediante cualquier documento que deje clara la identidad de la empresa para la que trabaja. Con motivo del servicio a realizar, deberán llevar consigo y mostrar, la lista de precios y leyendas de derechos del consumidor. En caso de solicitud de hojas de reclamaciones, facilitarán al consumidor el domicilio social del SAT, para su recepción.

Como establecimientos de uso público facilitarán, en la medida de sus posibilidades, el acceso a los mismos a las personas en situación de limitación o movilidad reducida (rampas de acceso...).

8. SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO

Una vez que los establecimientos hayan materializado su adhesión al presente Código de Buenas Prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid, procederán a valorar el grado de implantación del mismo, así como el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos de calidad recogidos en él, en base a los datos consignados en el protocolo de autocontrol y documentación solicitada al respecto, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación, que se estimen oportunas en relación a aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

El cumplimiento de todos los preceptos y compromisos contenidos en este Código irá ligado a la concesión del correspondiente símbolo de calidad “Buenas Prácticas”, otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, quien podrá determinar en cualquier momento, su retirada, en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

La exhibición del símbolo de calidad por parte de aquellos establecimientos que incumplan en algún momento alguno de los aspectos, tanto legales como de calidad, contenidos en este Código, producirá la retirada del símbolo y la prohibición absoluta de su utilización.

El Ayuntamiento de Madrid, procederá a inscribir en el correspondiente Registro de Empresas Adheridas y Concesionarias del Símbolo de Calidad “Buenas Prácticas”, adscrito a la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, a aquellos establecimientos que hayan solicitado su adhesión al mismo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

9. REVISIÓN Y VIGENCIA DEL CÓDIGO

La revisión y vigencia de este Código se llevará a cabo, en todo caso, transcurridos cuatro años desde su aprobación y siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente al contenido del mismo.

10. ANEXO I. CUESTIONARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS EN RELACIÓN A LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DEL SECTOR DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

1. ¿Están obligados los servicios de reparación de electrodomésticos a exponer una lista de precios y horarios?

Todos los establecimientos de los Servicios de Asistencia Técnica estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros, entre otros, la siguiente información:

Los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso, igualmente exhibirán los precios de aquellos otros servicios ofertados, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal, a petición del usuario.

Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, salvo el Impuesto del Valor Añadido, cuya inclusión será facultativa, pero en el caso de que no sea computado, será necesario que se anuncie al público esta circunstancia, con indicación del concepto y tipo a aplicar.

Así mismo, deberá figurar en sitio visible, incluso cuando esté cerrado el establecimiento, la información del calendario y horario de apertura y cierre.

2. ¿Debe el Servicio de Asistencia Técnica entregar un resguardo si se deposita el aparato para elaborar un presupuesto?

Cuando el aparato de uso doméstico queda depositado en el servicio de asistencia técnica para la elaboración del presupuesto pertinente, éste queda obligado a entregar al usuario un resguardo que acredite el depósito efectuado. En los casos en los que exista un presupuesto debidamente firmado por el servicio de asistencia técnica y por el usuario, éste servirá de resguardo del depósito.

En el resguardo del depósito tienen que constar como mínimo los datos referentes a:

- Número de orden que se le asigna.
- La marca, el modelo y el número de serie del aparato.
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del servicio de asistencia técnica, así como el nombre y el domicilio del usuario.
- Una especificación detallada de los daños que sean visibles, de aquellas averías probables, y en su caso de los servicios que se tienen que realizar.
- La fecha en que se ha recibido el aparato y el plazo en que se estima que se va a entregar el presupuesto.
- La firma del usuario y de la persona autorizada del servicio de asistencia técnica.

La presentación del resguardo, será necesaria para poder recoger el presupuesto previo y si se perdiera, el usuario ha de identificarse de la forma en que el servicio de asistencia técnica estime suficiente. Los servicios de asistencia técnica

quedarán obligados a conservar debidamente toda la documentación de los resguardos y presupuestos durante un plazo mínimo de 6 meses.

3. ¿Cuánto puede cobrarse por la elaboración del presupuesto por parte de los establecimientos de reparación de asistencia técnica?

Cada establecimiento es el que determina si va a cobrar o no a sus clientes por la elaboración de un presupuesto. En principio, si no queda constancia de que el servicio de asistencia técnica cobra por realizar el mismo, se entiende que es gratuito.

Sin embargo, el usuario está obligado a pagar el importe de la elaboración del presupuesto cuando habiéndolo solicitado, posteriormente no fuera aceptado y decida no realizar la reparación.

En cualquier caso existen unos índices respecto de los cuales los establecimientos de reparación y los servicios de asistencia técnica pueden cobrar por la elaboración del presupuesto:

- Para pequeños aparatos de uso doméstico como exprimidores, tostadores, secadores de pelo, etc.: 15 minutos del valor del tiempo de trabajo (tarifas oficiales de una hora de trabajo).
- Lavavajillas, frigoríficos, lavadoras, etc.: 30 minutos del valor del tiempo de trabajo.
- TV, videos, cadenas de sonido, etc.: 60 minutos del valor del tiempo de trabajo.

En el establecimiento debe existir una hoja de precios visible al público, que también deberá tener disponible el técnico cuando realice una reparación a domicilio. El cliente tiene derecho a que se le muestre la lista de precios de reparación y en ningún caso deberá abonar un importe superior al mercado en la misma.

4. ¿El presupuesto debe tener un formato especial o ir impreso en un modelo normalizado?

El presupuesto que realice el SAT tiene que ser por escrito, salvo renuncia expresa del cliente. El servicio de reparación está obligado a tener a disposición del público, unos carteles en los que se diga que «Todo usuario, o quien actúe en su nombre, tiene derecho a un presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite».

Este presupuesto tendrá una validez mínima de treinta días desde la fecha de comunicación al usuario.

Además, 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 así como a los tiempos de ocupación real previstos para la reparación. La cuantía del presupuesto que se refiere a otros servicios deberá corresponder, como máximo, con los precios exhibidos de los mismos.

No pueden incluirse en los presupuestos de los servicios de reparación, ni en ninguna otra documentación como pueden ser los resguardos, facturas, etc. que afecten a los usuarios, letras de tamaño inferior a 1,5 milímetros de altura. También se prohíbe la inclusión en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el SAT de cláusulas que se opongan a lo establecido en el Real Decreto 58/1988.

5. El consumidor, ¿ha de pagar la reparación si el servicio de asistencia ha descubierto vicios ocultos?

Todas las averías o defectos ocultos que de forma eventual puedan aparecer mientras que se realiza el presupuesto o durante la reparación de un aparato, han de ponerse en conocimiento del usuario a la mayor brevedad posible.

En el caso de que exista ya un presupuesto inicial, debe confeccionarse otro adicional que corresponda a la avería o defecto oculto que no estaba previsto, para que el usuario preste su conformidad o no con el mismo.

En el caso de que el usuario hubiera renunciado al presupuesto previo por escrito, el servicio de asistencia técnica debe comunicar al usuario la existencia de dicha avería de la forma que considere más conveniente, siempre que la cantidad adicional que supone la nueva reparación no exceda de:

- El 10% del valor del aparato para aquellos que cuesten menos de 60€ (10.000 pesetas).
- El 8% del valor del aparato, para los que cuesten entre 60 y 300€ (10.000 y 50.000 pesetas).
- El 6% para los aparatos de más de 300€ (50.000 pesetas).

A estos efectos, el aparato se valorará como si hubiese de adquirirse nuevo en el mercado. En caso de que la reparación supere los límites señalados, se debe ofertar nuevamente la elaboración del presupuesto.

En cualquier caso, tiene que avisarse al usuario para que preste su conformidad. Si no le han avisado el consumidor no tiene que pagar más dinero que lo que había convenido con el servicio de asistencia técnica.

6. Los Servicios de Asistencia Técnica, ¿están obligados a entregar a los usuarios facturas por los servicios realizados?

Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a entregar al usuario una factura, en la que se detallarán las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, con expresión de sus respectivos importes. Igualmente deberá reflejarse la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otros que se facturen incluyéndose los datos fiscales. Los datos mínimos de la factura son los siguientes:

- Número y en su caso, serie.
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- Nombre y dirección del cliente.

- Descripción del servicio realizado.
- Marca y modelo del aparato reparado.
- Precio desglosado.
- Indicación de que el servicio está garantizado, como mínimo tres meses.
- El tipo impositivo o tipos impositivos, en su caso, aplicados a las operaciones.
- La cuota tributaria que, en su caso, se repercuta, que deberá consignarse por separado.
- Fecha y firma del que ha realizado el servicio. La fecha en que se hayan efectuado las operaciones que se documentan o en la que, en su caso, se haya recibido el pago anticipado, siempre que se trate de una fecha distinta a la de expedición de la factura.

El usuario que quiera reclamar por cualquier concepto contra un establecimiento o servicio de asistencia técnica, necesita demostrar que contrató con esa empresa y se le prestó ese servicio, por lo que se le va a pedir que presente la factura de la reparación.

7. ¿El importe de la factura puede ser superior al presupuesto entregado al cliente?

La factura de reparación ha de ser acorde con el presupuesto aceptado y reflejar los importes que consten en el presupuesto. No se puede cobrar más de lo establecido en el presupuesto y si por cualquier circunstancia es necesario variar la cuantía habrá de comunicárselo al cliente y obtener su conformidad.

8. ¿La factura del SAT puede incluir textos como “reparación sin garantía”?

Textos como el indicado carecen de toda validez ya que reglamentariamente existe una garantía mínima de 3 meses. En el supuesto de que la reparación efectuada diera lugar a otros desperfectos o no fuera adecuada, se podrá reclamar al Servicio de Asistencia Técnica. Los tres meses de garantía se cuentan desde la entrega del aparato y el SAT está obligado a efectuar gratuitamente una nueva reparación.

En toda reparación el SAT debe indicar expresamente que existe una garantía mínima de 3 meses, que deben ser contados desde la fecha de abono que se ha expedido la factura. El Servicio de Reparación puede aumentar dicho periodo favoreciendo al cliente, pero nunca puede disminuirlo.

El hecho de no sustituir una pieza del aparato, no exime al Servicio de Asistencia Técnica de la obligación de dar ese periodo mínimo de garantía, pues la garantía se extiende tanto a las piezas que se instalan en un aparato como a las reparaciones que se realizan en él.

9. ¿Pueden cobrarle al consumidor un precio mayor al inicial, si tras llevar un aparato a arreglar se tarda mucho tiempo en ir a recogerlo?

Si una vez que el aparato ha sido reparado el consumidor tarda más de 1 mes en acudir a recogerlo, el servicio de asistencia técnica le podrá cobrar los gastos

por el almacenamiento, según unas tarifas oficiales que le serán informadas. El plazo empieza a contar desde que se comunica al cliente que el aparato ya está reparado y a su disposición.

De la misma forma, cuando el consumidor deposita su electrodoméstico en el servicio de asistencia técnica para que, antes de la reparación, se elabore un presupuesto, se podrán cobrar gastos de desplazamiento si transcurrido 1 mes no se ha recogido.

Ahora bien, para que se le pueda exigir al cliente el pago de los gastos de almacenamiento, es necesario que dicha circunstancia de cobro se encuentre claramente reflejada en una tabla expuesta al público en lugar visible con indicación de dichos gastos.

La acción o derecho de recuperación de los bienes entregados por el consumidor usuario al comerciante para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega

10. ¿El usuario tiene derecho a que se le entreguen las piezas sustituidas?

Sí, en el caso de una reparación tenemos derecho a que nos entreguen las piezas sustituidas, siempre que la reparación no esté en garantía.

11. ¿Cuántas veces se puede cobrar el gasto por desplazamientos?

Con respecto a los desplazamientos y transportes, sólo se podrán cobrar una única vez en cada prestación de servicio, aunque este afecte a diversos productos, y aunque fueran necesarios varios desplazamientos para la reparación del mismo servicio. No se cobrará el desplazamiento si el usuario está ausente.

12. ¿Tiene el vendedor obligación de entregar las Hojas de Reclamaciones cuando le son solicitadas por los clientes?

Si, deberá facilitarlas de forma obligatoria y gratuita al consumidor que se lo solicite.

13. ¿Dónde puede el empresario adquirir las Hojas de Reclamaciones?

Corresponde a los Ayuntamientos la edición y la distribución de las Hojas de Reclamaciones y de los carteles informativos correspondientes.

Concretamente, y en lo que respecta a los establecimientos del sector textil cuyo domicilio social radique en el término municipal de Madrid, podrán adquirirlas de forma gratuita en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Área de Gobierno de Economía y Empleo o bien en las OMIC's de las 21 Juntas Municipales de Distrito del Ayuntamiento de Madrid.

14. ¿Cómo ha de ser cumplimentada una Hoja de Reclamaciones? ¿El cliente se las puede llevar para cumplimentarlas en casa?

Con carácter previo a su entrega al consumidor, el titular o empleado del establecimiento deberá cumplimentar debidamente el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

El consumidor cumplimentará la hoja de reclamación en el establecimiento, local, o dependencia en donde lo solicite, haciendo constar su nombre, apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos que se incluyen en el modelo, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron.

Asimismo, el titular o empleado del establecimiento o dependencia consignará, en su caso, en el apartado correspondiente, las alegaciones que considere pertinentes y procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones, haciendo entrega del mismo al consumidor.

Cumplimentada la hoja de reclamación, el consumidor entregará el ejemplar para el establecimiento al titular o empleado del mismo y conservará en su poder los ejemplares para la Administración y para el reclamante. El consumidor dirigirá a la Administración el ejemplar correspondiente a la misma, y conservará el suyo.

Junto con la hoja de reclamaciones el consumidor podrá presentar la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

11. ANEXO II

Protocolo de Autocontrol

Información al usuario

(Apartado. 6.1 del Código de Buenas Prácticas)

SÍ NO

1. ¿Exhibe de forma visible al público la Licencia Municipal de Apertura e Instalación?

¿Exhiben en el establecimiento, de forma visible, al menos en castellano y en caracteres que permitan su fácil lectura?:

2. Precios aplicables por tiempo de trabajo.

3. Gastos de transporte y/o desplazamiento.

4. Precios de otros servicios ofertados.

5. Recarga en los precios de servicios con carácter de urgencia o fuera de la jornada laboral.

¿Figuran las siguientes leyendas y requisitos?:

6. "Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo escrito de las reparaciones o servicios que solicite".

7. "El usuario quedará obligado al pago por la elaboración de presupuesto sólo cuando habiéndolo solicitado, no fuera aceptado".

8. "Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses".

9. Horario de prestación del servicio, visible perfectamente desde el exterior.

10. La existencia de hojas de reclamaciones, a través del modelo de cartel oficial.

11. Cuando el servicio se solicita por teléfono ¿se informa de todos los costes que implica el servicio.

Presupuesto previo:

(Apartado 6.2. del Código de Buenas Prácticas)

12. ¿Facilita a todo usuario que así lo solicite un presupuesto previo escrito, con validez mínima de 30 días?

11. Anexo II

13. Cuando un particular solicita una reparación a domicilio ¿se le informa del coste mínimo a cobrar en caso de rechazar el presupuesto?

SÍ NO

¿En ese presupuesto figuran los datos que a continuación se relacionan?:

14. Nombre, domicilio y NIF del SAT.

15. Nombre y domicilio del usuario.

16. Marca, modelo y número de serie del aparato.

17. Motivo de la reparación.

18. Diagnóstico de la avería.

19. Pagos a satisfacer por la prestación del servicio requerido, referencia genérica a piezas de repuesto a utilizar, o cualquier otro concepto.

20. Fecha y firma de persona responsable del SAT.

21. Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado, o en su caso, fecha de reparación cuando ésta se vaya a efectuar en el domicilio del usuario.

22. Espacio reservado para la fecha y firma de aceptación para el usuario.

23. Tiempo de validez del presupuesto.

En caso de cobrar por un presupuesto rechazado por un usuario ¿aplica el siguiente baremo?:

24. Para pequeños aparatos de uso doméstico: 15 minutos, según los precios aplicables por tiempo de trabajo y gastos de transporte y/o desplazamiento.

25. Para línea blanca y similares: 30 minutos del valor de tiempo de trabajo a que se refiere el apartado anterior.

26. Para línea marrón y electrónica: 60 minutos del valor de tiempo de trabajo a que se refiere el apartado anterior.

	SÍ	NO
27. ¿Pone el presupuesto a disposición del usuario que lo solicite, en un plazo no superior a 5 días hábiles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En caso de existir averías o defectos ocultos en el aparato ¿se pone en conocimiento del usuario, según estas indicaciones?		
28. Si existe presupuesto inicial, se confeccionará otro adicional, correspondiente al defecto no previsto, al objeto de que el usuario exprese su conformidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Si el usuario ha renunciado al presupuesto previo por escrito y siempre que la cantidad adicional que suponga la nueva reparación no supere: el 10% del valor del aparato, cuando éste no exceda de 60 euros, el 8% del valor del aparato, cuando éste se halle comprendido entre 60 y 300 euros y el 6%, cuando exceda de 300 euros. ¿Se le comunica al cliente en la forma más conveniente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. En caso de superar los límites señalados ¿se oferta de nuevo la elaboración de presupuesto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. ¿Conserva la documentación relativa a resguardos y presupuesto durante un periodo mínimo de seis meses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resguardo de Depósito. (Apartado 6.2 del Código de Buenas Prácticas)		
32. Cuando un aparato queda depositado en el SAT, tanto para la elaboración de presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada ¿se entrega al usuario un resguardo acreditativo de depósito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿En el resguardo de depósito figuran los datos que a continuación se relacionan?:		
33. Número de orden correlativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Marca, modelo y número de serie del aparato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Nombre, domicilio y NIF del SAT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Nombre y domicilio del consumidor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes y/o en su caso, servicios a realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Fecha de recepción del aparato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SÍ	NO
39. Plazo previsto de entrega, del presupuesto o del aparato ya reparado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Firma del usuario y de persona autorizada del SAT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facturas: (Apartado 6.2 del Código de Buenas Prácticas)		
41. ¿Entrega factura de forma sistemática a sus clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La factura entregada ¿contiene los datos siguientes?:		
42. Operaciones realizadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Desglose de piezas de repuesto utilizadas y su importe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Desglose de tiempo de mano de obra empleado y su importe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Desglose de importes por desplazamiento o transporte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Datos fiscales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Número de orden correlativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Nombre, domicilio y NIF del SAT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Nombre y domicilio del usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Marca y modelo del aparato reparado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Fecha y firma de persona responsable del SAT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Plazo y cobertura de la garantía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piezas de repuesto: (Apartado 6.3 del Código de Buenas Prácticas)		
53. ¿Utiliza piezas nuevas de repuesto en las reparaciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. ¿Solicita del usuario consentimiento previo, en caso de utilizar piezas usadas o recuperadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Cuando la reparación no esté amparada por la garantía del aparato ofrece las piezas sustituidas al usuario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. ¿Pone a disposición del usuario que así lo solicite, justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SÍ	NO
57. ¿Pone en manos de sus clientes las piezas de repuesto solicitadas en un plazo no superior a un mes (aparatos de importación) o 15 días (aparatos nacionales)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garantías de las reparaciones: (Apartado 6.4 del Código de Buenas Prácticas)		
58. La garantía que ofrece en sus reparaciones ¿tiene un periodo de validez mínimo de tres meses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Si durante este periodo se volviese a producir la avería total o parcialmente ¿la reparan sin ningún coste adicional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsabilidades: (Apartado 6.5. del Códigos de Buenas Prácticas)		
En caso de no poder efectuar la reparación solicitada,		
60. ¿Informa al usuario de forma previa, indicándole los motivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hojas de Reclamaciones: (Apartado 6.6 del Código de Buenas Prácticas)		
61. ¿Tiene en su establecimiento hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. ¿Se anuncian en lugar visible mediante cartel oficial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. ¿Se facilitan al usuario siempre que las solicita?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protección de datos: (Apartado 6.9 del Código de Buenas Prácticas)		
64. ¿Solicitan a los usuarios solamente aquellos datos que le son de utilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. ¿Tienen establecido algún sistema de cancelación o destrucción de los datos de los usuarios cuando dejan de ser necesarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestión medioambiental: (Apartado 6.10 del Código de Buenas Prácticas)		
66. En caso de recibir o producir residuos peligrosos, ¿evitan mezclarlos entre sí o con otros residuos asimilables a urbanos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SÍ	NO
67. ¿La retirada de residuos peligrosos la realizan a través de gestores autorizados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromisos de actuación: (Apartado 7 del Código de Buenas Prácticas)		
68. ¿Están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69. En los desplazamientos a domicilio, los operarios van debidamente documentados (identidad de la empresa, lista de precios, ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70. Existen reclamaciones en el último año.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de Calidad:		
71. ¿Tienen un Sistema de Calidad documentado e implantado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72. ¿Afecta a la totalidad del servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué parte es la afectada?		
.....		
.....		
Observaciones: (Comentarios relativos al contenido y uso del Código de Buenas Prácticas)		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		



Si desea más información consulte:

Servicio de Promoción y Estudios de Consumo

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 91 588 84 38 / 91 588 84 36

www.munimadrid.es

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 010

www.munimadrid.es

Junta Arbitral de Consumo (JAC)

C/ Gran Vía, 24. 28013 - Madrid

Teléf: 010