

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA DE ELECTRÓNICA Y TELEFONÍA 2021

INTRODUCCIÓN

Esta campaña de control de establecimientos de Servicios de Asistencia Técnica de Electrónica y Telefonía estaba en principio programada para el año 2020, con motivo de la pandemia no se pudieron realizar todos los controles programados y se ha continuado durante todo el año 2021 hasta completar el censo de establecimientos que pertenecen al epígrafe 951001 REPARACION DE ORDENADORES Y EQUIPOS DE COMUNICACION.

OBJETIVOS

Los objetivos principales de la presente campaña de inspección fueron:

- Controlar y verificar el cumplimiento en general de la normativa que regula el Servicio de Asistencia Técnica (SAT).
- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por Ley las personas consumidoras
- El respeto de los derechos económicos de las personas consumidoras.
- Análisis y valoración de los datos recogidos, para el mayor conocimiento del sector y su problemática, al objeto de adoptar las medidas oportunas.
- Sancionar, en su caso, las irregularidades detectadas para la efectiva protección de los derechos de las personas usuarias de estos servicios.

NORMATIVA APLICABLE

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

- 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 y sus modificaciones.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.



NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- Real Decreto 58/1998, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

Esta campaña ha sido efectuada durante en el año 2021 por Inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo adscritos a las Unidades de Consumo de los Distritos de la ciudad de Madrid.

Se han realizado un total de 311 inspecciones, de las cuales 173 han sido en primera visita y 138 han sido visitas de comprobación.

En los 173 establecimientos controlados se han registrado irregularidades en 159 el 91,9% de los mismos.

Teniendo en cuenta los dos años en los que se ha desarrollado esta campaña los datos resultantes fueron que se han realizado 382 inspecciones a 216 establecimientos de los cuales 190 presentaban alguna irregularidad, lo que supone un índice global del 88,0%. Tras la visita de comprobación subsistían irregularidades en 63 establecimientos lo que significa que el índice se ha reducido hasta el 29,2%.



Información de Firmantes del Documento



MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 28/03/2022 09:02:35
CSV : 1Q00DSGHOGG75N93



RESULTADOS

INSPECCIONES TOTALES (1ª y 2ª vuelta)	311
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª visita)	173
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	159 (91,9%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	79,4	20,6
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	67,3	32,7
El SAT se anuncia como servicio oficial de marca	6,5	
Si se anuncia como SAT oficial de marca, presentan acreditación documental que corrobore dicho extremo	50,0	50,0
Ausencia de anuncios como servicio oficial que puedan inducir a error si se trata de talleres no autorizados como SAT oficial	94,3	5,7
PRESUPUESTOS SAT	%SI	%NO
Entregan presupuesto previo escrito	43,7	56,3
En el presupuesto figuran:		
-Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT	83,6	16,4
-Nombre y domicilio de la persona usuaria	86,6	13,4
-Marca, modelo y número de serie del aparato	91,0	9,0
-Motivo de la reparación	91,0	9,0
-Diagnóstico de la avería	84,6	15,4
-Pagos a satisfacer y conceptos por los que se aplican	72,1	27,9
-Fecha y firma del responsable del SAT	82,1	17,9
-Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado	63,6	36,4
-Espacio para fecha y firma de aceptación	79,1	20,9
-Tiempo de validez del presupuesto	73,9	26,1
-Los precios presupuestados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP	75,9	24,1
La cuantía de la mano de obra, otros servicios, coinciden con los precios previamente informados sobre dichos conceptos	68,8	31,2
Conservan los presupuestos durante un periodo mínimo de seis meses	77,3	22,7
Si existe escrito de renuncia, están redactados de forma clara y concisa	62,8	37,2

Información de Firmantes del Documento



RESGUARDO DE DEPÓSITO	%SI	%NO
Se entrega resguardo de depósito	64,0	36,0
En el resguardo de depósito figuran:		
-Número de orden correlativo	88,4	11,6
- Marca, modelo y número de serie.	85,3	14,7
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT	75,0	25,0
- Nombre y domicilio del usuario	77,9	22,1
- Especificación de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías	92,6	7,4
- Fecha de recepción del aparato	93,7	6,3
- Plazo previsto de entrega del presupuesto o bien del aparato ya reparado	58,5	41,5
- Firma del usuario y de la persona autorizada del SAT	79,0	21,0
- Conservan los resguardos durante un periodo mínimo de seis meses	76,1	23,9
PIEZAS DE REPUESTO	%SI	%NO
Tienen a disposición del público justificación documental acreditativa del origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto	60,4	39,6
En el caso de que no se utilicen piezas de repuesto nuevas, se tiene el consentimiento escrito del usuario para utilizar piezas de repuesto usadas o recuperadas o no originales.	51,7	48,3
FACTURACIÓN	%SI	%NO
Entregan facturas	60,1	39,9
En las facturas figuran:		
-Operaciones realizadas.	79,4	20,6
-Piezas de repuesto utilizadas e importe.	63,0	37,0
-Tiempo de mano de obra e importe.	52,3	47,7
-Importe por desplazamiento, transporte u otros.	76,2	23,8
-Número de orden correlativo.	92,1	7,9
-Nombre, domicilio y CIF del SAT.	87,8	12,2
-Nombre y domicilio de la persona usuaria.	87,9	12,1
-Marca y modelo del aparato reparado.	79,1	20,9
-Fecha y firma de la persona responsable del SAT.	78,0	22,0
-En caso de existir presupuesto previo escrito, coincide en su cuantía y conceptos con la factura.	84,1	15,9
- Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP.	76,0	24,0
- Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para la mano de obra coinciden con los precios previamente informados.	67,4	32,6
- Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para desplazamientos, transportes u otros servicios coinciden con los precios previamente informados.	75,0	25,0



Información de Firmantes del Documento



MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
 URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 28/03/2022 09:02:35
 CSV : 1Q00DSGHOGG75N93



GARANTÍAS	%SI	%NO
Ofrecen garantía de las reparaciones efectuadas.	65,1	34,9
Abarca un periodo mínimo de 3 meses	86,0	14,0
-Se trata de garantía total sobre la reparación (transporte, piezas)	88,9	11,1
-Inexistencia de limitación del periodo de garantía de las piezas de repuesto.	87,2	12,8
INFORMACIÓN AL USUARIO	%SI	%NO
Se pone a disposición de las personas consumidoras, información suficiente sobre las características de los servicios que se prestan.	42,0	58,0
Dicha información específica: - Precios aplicables por tiempo de trabajo	48,4	51,6
- Gastos de transporte y/o desplazamiento.	42,1	57,9
- Precios de otros servicios ofertados.	44,6	55,4
- Posibles recargos en función de la urgencia u horario de trabajo	27,8	72,2
- Las cantidades a abonar en concepto de gastos de almacenamiento.	46,8	53,2
- Los precios incluyen todo tipo de carga y gravámenes.	86,7	13,3
- Horario de atención al público, visible desde el exterior.	84,0	16,0
Se informa a la persona consumidora: -Del derecho a presupuesto previo escrito.	55,6	44,4
- Pago por la elaboración del presupuesto cuando éste no sea aceptado.	51,7	48,3
- Garantía de las reparaciones.	51,6	48,4
PUBLICIDAD	%SI	%NO
Ausencia en resguardo, presupuestos facturas u otros documentos de cláusulas abusivas que pudieran afectar a los derechos de las personas usuarias	81,2	18,8
El tamaño de la letra de los documentos es mayor o igual a 1,5 mm.	98,1	1,9
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen a disposición hojas de reclamaciones	88,8	11,2
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público.	88,8	11,2

Información de Firmantes del Documento



MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 28/03/2022 09:02:35
CSV : 1Q00DSGHOGG75N93



RESULTADOS ACUMULADOS AÑOS 2020 Y 2021

INSPECCIONES TOTALES (1ª y 2ª vuelta)	382
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª visita)	216
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	190 (88,0%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	81,5	18,5
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	67,8	32,2
El SAT se anuncia como servicio oficial de marca	6,8	
Si se anuncia como SAT oficial de marca, presentan acreditación documental que corrobore dicho extremo	61,5	38,5
Ausencia de anuncios como servicio oficial que puedan inducir a error si se trata de talleres no autorizados como SAT oficial	95,9	4,1
PRESUPUESTOS SAT	%SI	%NO
Entregan presupuesto previo escrito	46,1	53,9
En el presupuesto figuran:		
-Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT	86,5	13,5
-Nombre y domicilio de la persona usuaria	87,6	12,4
-Marca, modelo y número de serie del aparato	93,3	6,7
-Motivo de la reparación	92,1	7,9
-Diagnóstico de la avería	87,2	12,8
-Pagos a satisfacer y conceptos por los que se aplican	77,5	22,5
-Fecha y firma del responsable del SAT	84,3	15,7
-Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado	65,9	34,1
-Espacio para fecha y firma de aceptación	80,9	19,1
-Tiempo de validez del presupuesto	77,0	23,0
-Los precios presupuestados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP	82,2	17,8
La cuantía de la mano de obra, otros servicios, coinciden con los precios previamente informados sobre dichos conceptos	75,0	25,0
Conservan los presupuestos durante un periodo mínimo de seis meses	83,0	17,0
Si existe escrito de renuncia, están redactados de forma clara y concisa	70,5	29,5

Información de Firmantes del Documento



RESGUARDO DE DEPÓSITO	%SI	%NO
Se entrega resguardo de depósito	67,2	32,8
En el resguardo de depósito figuran:		
-Número de orden correlativo	90,5	9,5
- Marca, modelo y número de serie.	88,1	11,9
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT	78,7	21,3
- Nombre y domicilio del usuario	81,8	18,2
- Especificación de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías	93,6	6,4
- Fecha de recepción del aparato	95,2	4,8
- Plazo previsto de entrega del presupuesto o bien del aparato ya reparado	60,8	39,2
- Firma del usuario y de la persona autorizada del SAT	81,0	19,0
- Conservan los resguardos durante un periodo mínimo de seis meses	80,5	19,5
PIEZAS DE REPUESTO	%SI	%NO
Tienen a disposición del público justificación documental acreditativa del origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto	65,8	34,2
En el caso de que no se utilicen piezas de repuesto nuevas, se tiene el consentimiento escrito del usuario para utilizar piezas de repuesto usadas o recuperadas o no originales.	48,5	51,5
FACTURACIÓN	%SI	%NO
Entregan facturas	64,3	35,7
En las facturas figuran:		
-Operaciones realizadas.	82,3	17,7
-Piezas de repuesto utilizadas e importe.	69,4	30,6
-Tiempo de mano de obra e importe.	60,0	40,0
-Importe por desplazamiento, transporte u otros.	86,5	13,5
-Número de orden correlativo.	94,2	5,8
-Nombre, domicilio y CIF del SAT.	90,2	9,8
-Nombre y domicilio de la persona usuaria.	90,2	9,8
-Marca y modelo del aparato reparado.	83,7	16,3
-Fecha y firma de la persona responsable del SAT.	82,1	17,9
-En caso de existir presupuesto previo escrito, coincide en su cuantía y conceptos con la factura.	88,4	11,6
- Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP.	79,4	20,6
- Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para la mano de obra coinciden con los precios previamente informados.	68,6	31,4
- Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para desplazamientos, transportes u otros servicios coinciden con los precios previamente informados.	75,0	25,0

Información de Firmantes del Documento



MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
 URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 28/03/2022 09:02:35
 CSV : 1Q0ODSGHOGG75N93



GARANTÍAS	%SI	%NO
Ofrecen garantía de las reparaciones efectuadas.	65,6	34,4
Abarca un periodo mínimo de 3 meses	87,1	12,9
-Se trata de garantía total sobre la reparación (transporte, piezas)	90,3	9,7
-Inexistencia de limitación del periodo de garantía de las piezas de repuesto.	88,1	11,9
INFORMACIÓN AL USUARIO	%SI	%NO
Se pone a disposición de las personas consumidoras, información suficiente sobre las características de los servicios que se prestan.	47,5	52,5
Dicha información específica: - Precios aplicables por tiempo de trabajo	50,9	49,1
- Gastos de transporte y/o desplazamiento.	47,7	52,3
- Precios de otros servicios ofertados.	46,4	53,6
- Posibles recargos en función de la urgencia u horario de trabajo	31,7	68,3
- Las cantidades a abonar en concepto de gastos de almacenamiento.	45,7	54,3
- Los precios incluyen todo tipo de carga y gravámenes.	89,5	10,5
- Horario de atención al público, visible desde el exterior.	87,7	12,3
Se informa a la persona consumidora: -Del derecho a presupuesto previo escrito.	57,1	42,9
- Pago por la elaboración del presupuesto cuando éste no sea aceptado.	57,0	43,0
- Garantía de las reparaciones.	54,1	45,9
PUBLICIDAD	%SI	%NO
Ausencia en resguardo, presupuestos facturas u otros documentos de cláusulas abusivas que pudieran afectar a los derechos de las personas usuarias	83,0	17,0
El tamaño de la letra de los documentos es mayor o igual a 1,5 mm.	98,6	1,4
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen a disposición hojas de reclamaciones	91,0	9,0
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público.	91,0	9,0



Información de Firmantes del Documento



MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 28/03/2022 09:02:35
CSV : 1Q0ODSGHOGG75N93

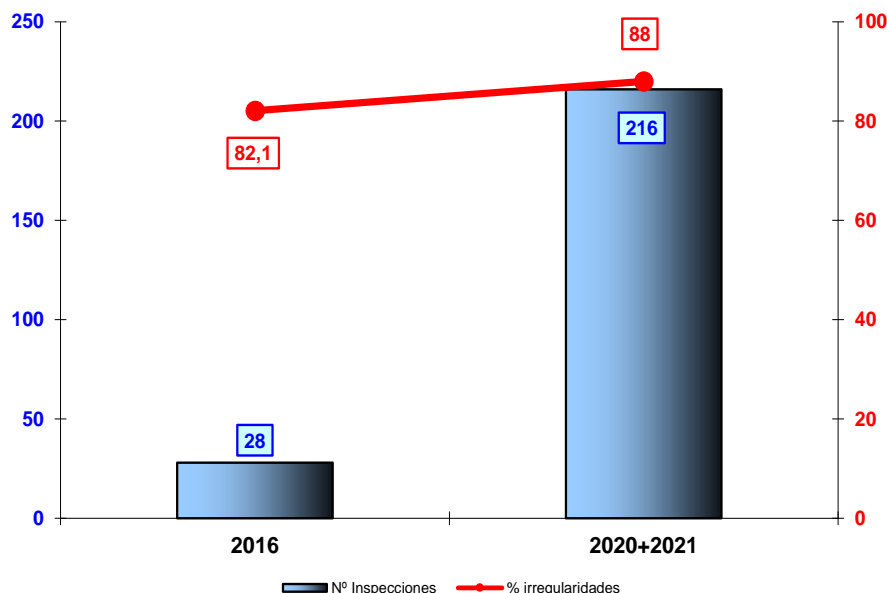


ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Los datos que se van a comparar son los datos acumulados de los dos años 2020 y 2021.

Se visitaron 216 establecimientos de los que 190 (88,0%) presentaban alguna irregularidad en materia de consumo.

Los datos comparados con los de la campaña anterior son:



El porcentaje del 88,0% disminuyó tras la visita de comprobación de subsanación de deficiencias quedando reducido al 14,0%.

Las infracciones más significativas en materia de consumo detectadas han sido:

PRESUPUESTOS SAT

Los datos más significativos en este apartado son los siguientes:

- No se entrega presupuesto salvo renuncia del cliente en un 53,9%.

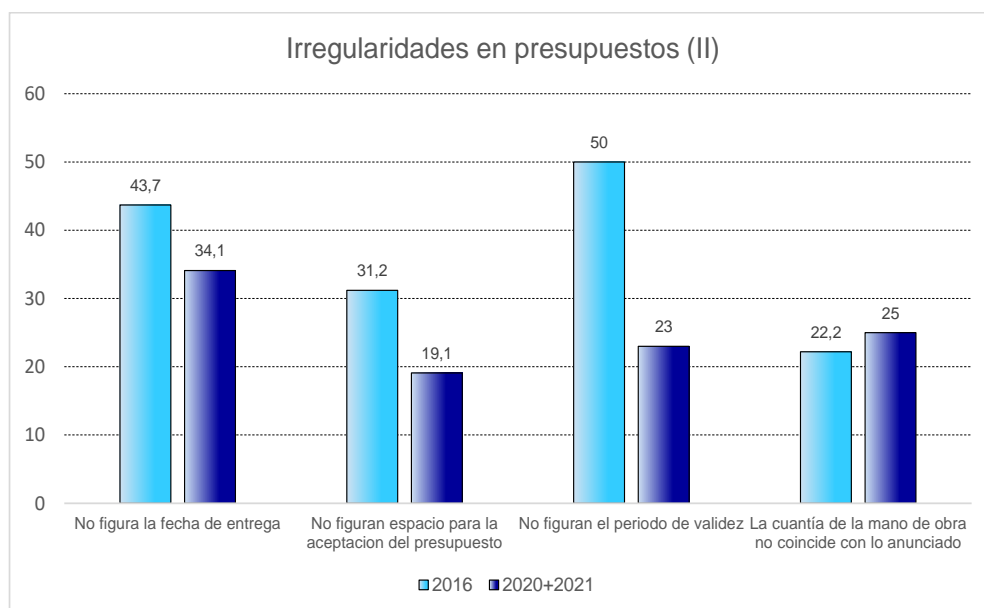
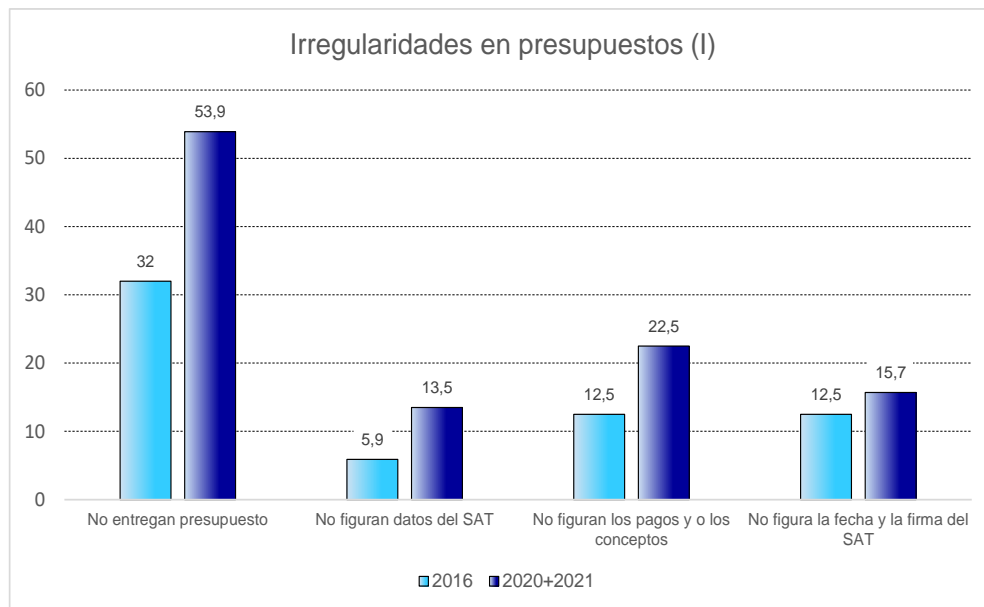
Cuando se entrega presupuesto, el mismo presenta las siguientes deficiencias:

- No se indica la fecha prevista de entrega del aparato ya reparado en un 34,1%.
- En un 25,0% las cantidades presupuestadas sobre mano de obra y/u otros servicios no coinciden con los precios previamente informados sobre dichos conceptos.
- No se indica el tiempo de validez del presupuesto en el 23,0% de los casos.
- En el 22,5% no se indican los pagos a satisfacer o bien se indican los pagos, pero no los conceptos.



- No existe un espacio destinado a la firma y aceptación por parte de la persona usuaria en un 19,1% de los presupuestos.
- En 15,7% de los presupuestos no figura la fecha y/o la firma del responsable del SAT.
- En el 13,5% de los casos no consta los datos identificativos del SAT.

Gráficamente:



Información de Firmantes del Documento

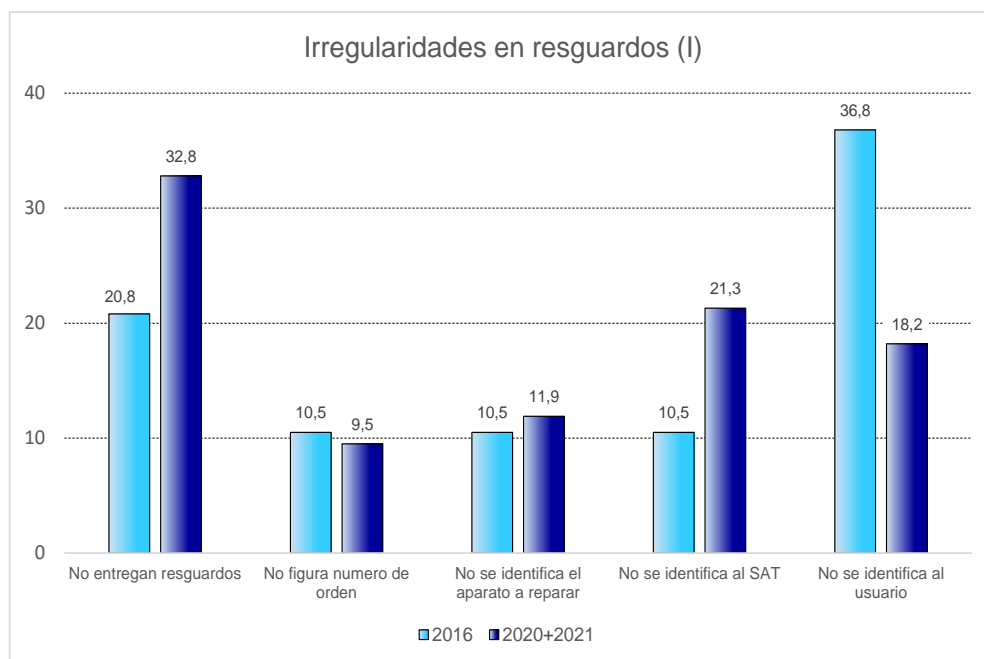


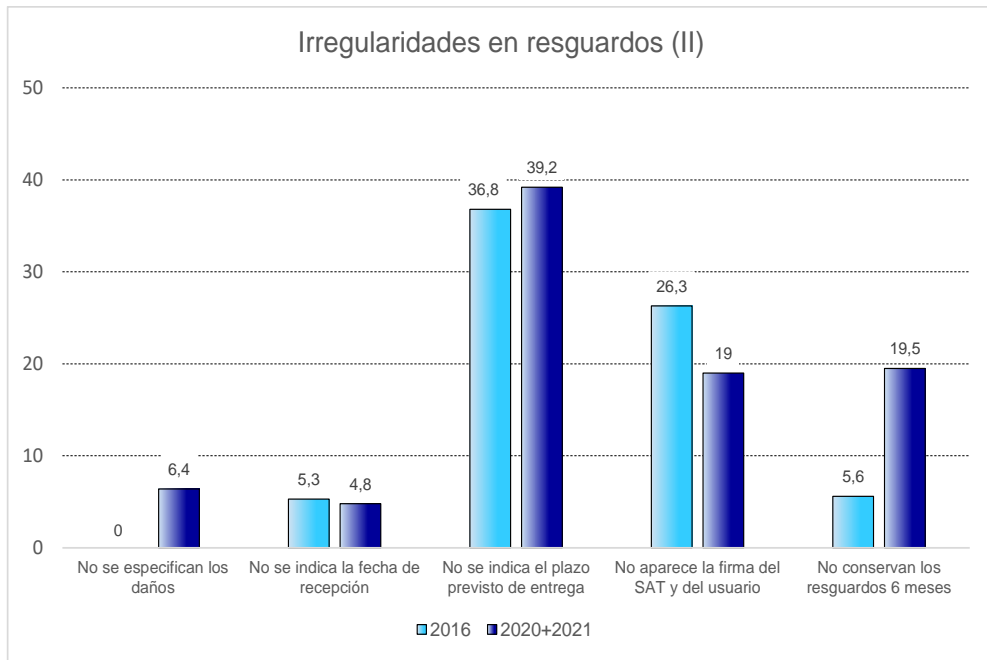
RESGUARDO DE DEPÓSITO

Los datos más significativos en este apartado son los siguientes:

- No se entrega resguardo de depósito en el 32,8% de los casos en que es preceptivo.
- En un 39,2%, no se indica el plazo previsto de entrega.
- No se identifica convenientemente el SAT en el 21,3% de los resguardos controlados.
- No conservan los resguardos durante un periodo mínimo de 6 meses en el 19,5% de los casos.
- No consta la firma del responsable del SAT en el 19,0% de los casos.
- No consta en el resguardo el nombre y/o el domicilio de la persona usuaria en el 18,2% de los casos.

Gráficamente:





PIEZAS DE REPUESTO

- En el 34,2% de los casos no disponía de justificación documental del origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto.

FACTURACIÓN

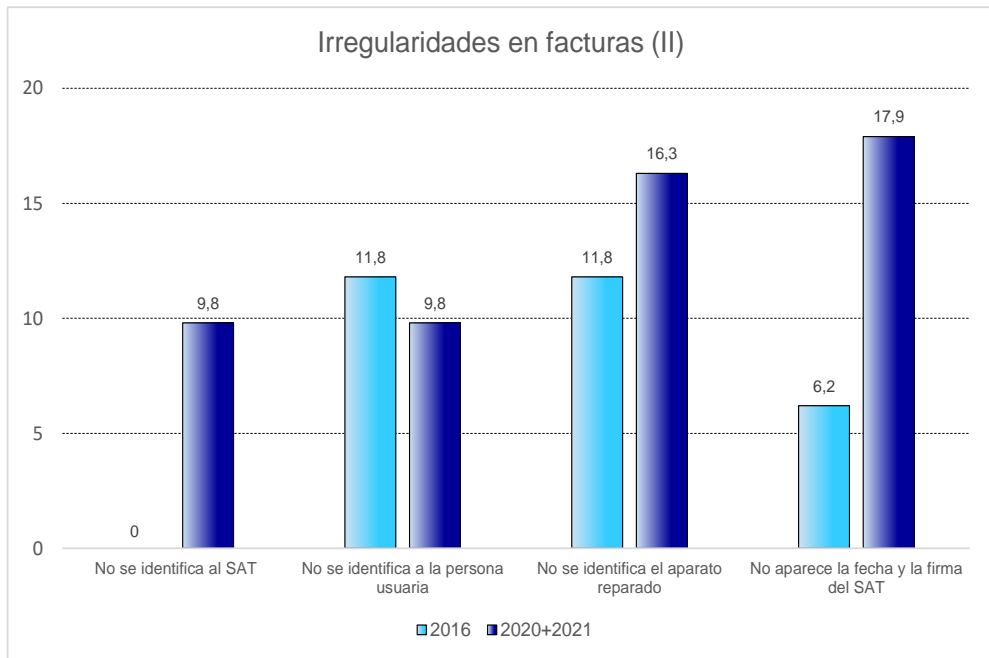
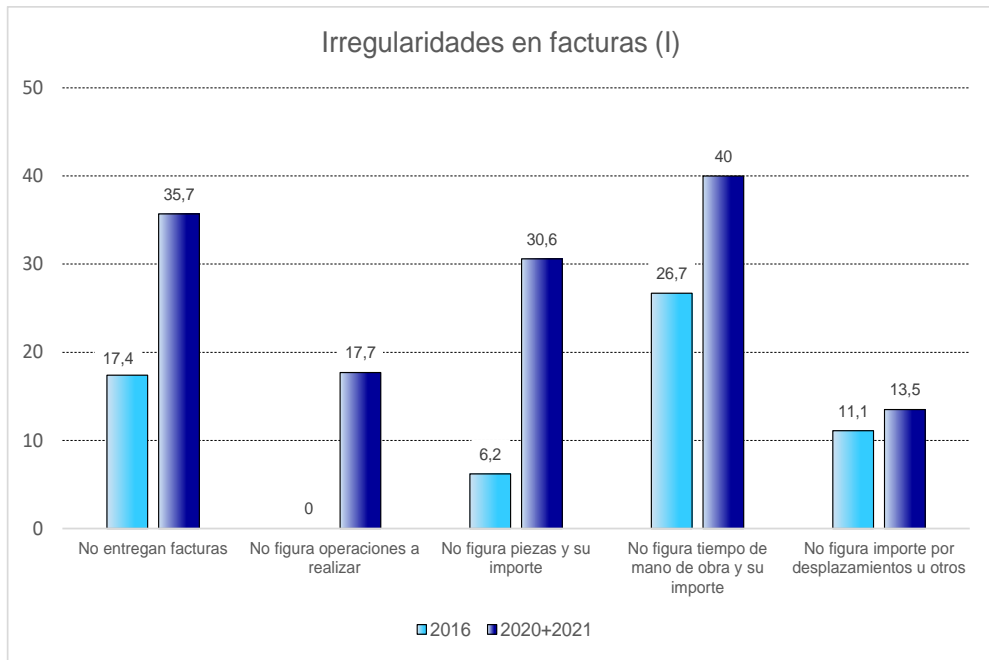
El 35,7% de los establecimientos controlados incumplen con el deber de entregar factura justificante de la operación efectuada.

En los establecimientos que si entregan facturas se han detectado las siguientes deficiencias en la confección de las mismas:

- No consta en el 40,0% de las facturas el desglose del importe de la mano de obra utilizada y en el 30,6% tampoco consta las piezas de repuesto utilizadas
- En el 17,7% de las facturas no constan las operaciones realizadas.
- No consta la fecha y la firma de persona responsable del SAT usuaria en el 17,9% de las facturas.

Información de Firmantes del Documento





Información de Firmantes del Documento



MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
 URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

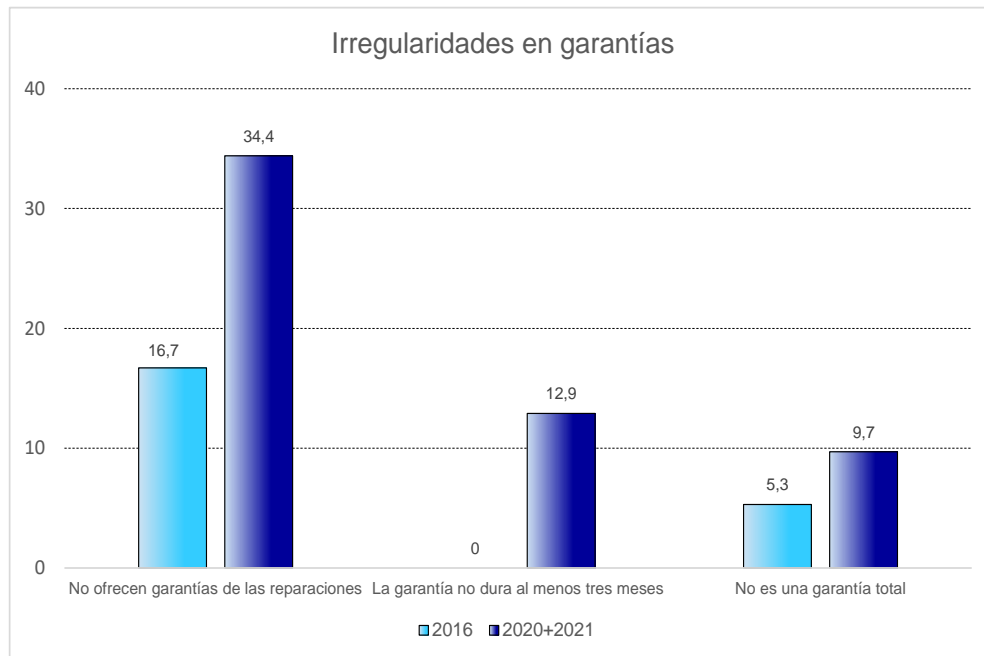
Fecha Firma: 28/03/2022 09:02:35
 CSV : 1Q00DSGHOGG75N93



GARANTÍAS

En el 34,4% de los SAT inspeccionados no se ofrecen garantías sobre las reparaciones efectuadas, y cuando se ofrecen dichas garantías en el 12,9% de los casos es menor de tres meses y en el 9,7% la garantía no es total.

Los datos comparados con los de la campaña anterior:



INFORMACIÓN AL USUARIO

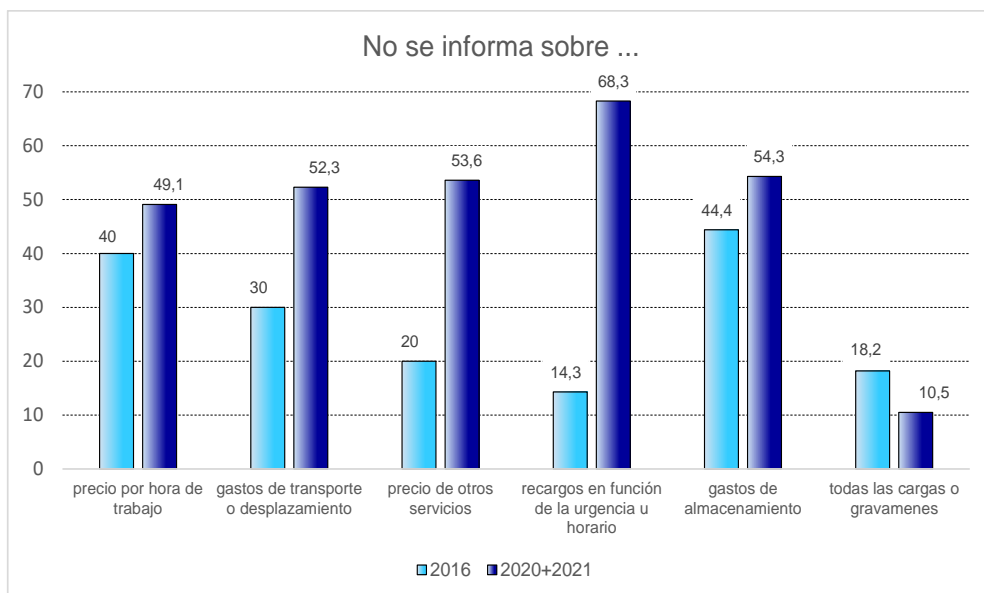
El 52,5% de las empresas inspeccionadas no pone a disposición de las personas consumidoras información suficiente sobre las características de los servicios que prestan.

En concreto, en cuanto a la información sobre el precio se detectaron las siguientes irregularidades:

- En un 68,3% no se informa sobre el coste de los recargos en función de la urgencia u horario de trabajo.
- No se informa sobre las cantidades a abonar en concepto de gastos de almacenamiento, en el 54,3% de los casos en que se cobra.
- Cuando se ofertan otros servicios no se informa sobre el precio de los mismos en el 53,6%.
- Un 52,3% no informa sobre los gastos de transporte o desplazamiento.
- En el 49,1% de los casos no se informa sobre los precios aplicables por tiempo de trabajo.

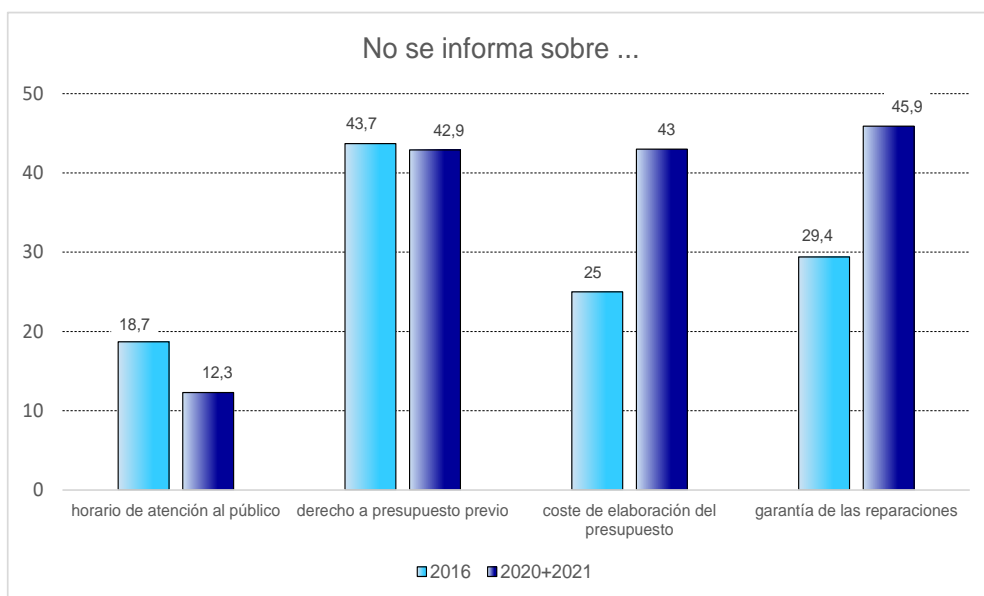
Información de Firmantes del Documento





Además de lo anterior, tampoco se ofrece la siguiente información:

- En el 45,9%, no se informa sobre las garantías de las reparaciones efectuadas.
- Si cobran la elaboración del presupuesto, en el caso de que este no sea aceptado no lo informan en el 43,0% de los casos.
- No se informa sobre el derecho a la elaboración de un presupuesto previo en el 42,9% de los casos.

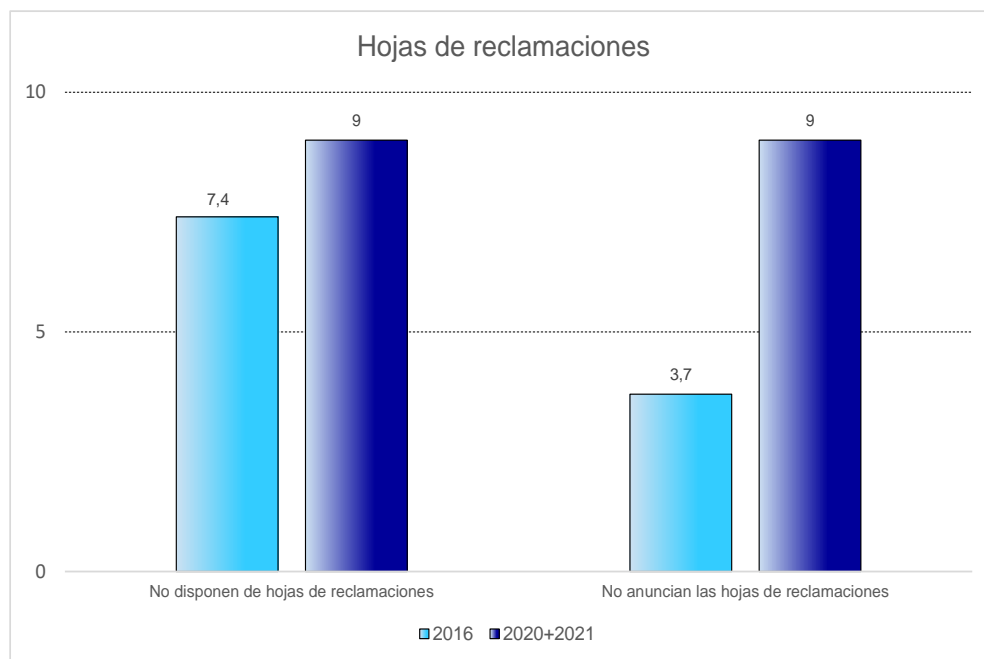


Información de Firmantes del Documento



HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 9,0% de los establecimientos inspeccionados no disponen de las hojas de reclamaciones ni las anuncian.



En el año 2020, con los datos parciales los datos registrados eran mejores que los de la anterior campaña realizada en el año 2016, sin embargo, con los datos acumulados del 2020 y 2021 se observa, que el índice de infracciones es mayor que en la campaña precedente, como así se muestra en el índice global.

Después de realizar la visita de comprobación y de haber efectuado las empresas las subsanaciones requeridas, el índice de infracciones se reduce al 29,2%.

Información de Firmantes del Documento

