



PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR

re

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



Presentación

El Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias 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 con 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 Salud, Seguridad y Emergencias, 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 Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores.

José Javier Barbero Gutiérrez

Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias

Introducción	7
1. Objetivo del código.....	8
2. Ámbito de aplicación.....	9
3. Requisitos legales aplicables al sector	10
3.1. Información al usuario	10
3.2. Documentación	12
3.3. Piezas de repuesto	18
3.4. Garantías	19
3.5. Seguridad y responsabilidades.....	20
3.6. Servicio de atención al cliente y reclamaciones	21
3.7. Publicidad	22
3.8. Protección de datos	23
3.9. Gestión de residuos	24
3.9.1 Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	25
3.9.2 Residuos peligrosos	26
4. Compromisos de actuación	27
4.1. En materia de consumo	27
4.2. Prestación de servicio	28
4.3. Instalaciones y personal	29
4.4. Protección medioambiental	29
5. Seguimiento de la aplicación del código	30
6. Revisión y vigencia del código	31

7.	ANEXO I.	
	Definiciones	32
8.	ANEXO II.	
	Cuestionario de preguntas y respuestas en relación a la actividad empresarial del sector de reparación de electrodomésticos	34
9.	ANEXO III.	
	Marco jurídico aplicable	40
10.	ANEXO IV.	
	Protocolo de autocontrol	42

Introducción

El presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector de Reparación de Electrodomésticos” ha sido elaborado por el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 24 de julio de 2001, firmado con la **Asociación de Profesionales de Asistencia Técnica de Electrodomésticos**.

Cuenta con el consenso de las principales 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 adhieren 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 y tengan su domicilio social u operen mediante sucursales ubicadas en el municipio de Madrid, pertenezcan o no a la Asociación de Técnicos de Electrodomésticos (ATE).

3. Requisitos legales aplicables al sector

3.1 Información al Usuario

Los prestadores de servicios de reparación de aparatos de uso doméstico facilitarán a los consumidores, antes de prestar el servicio y de forma clara, inequívoca y gratuita, la siguiente información:

- a) Los datos de identidad del empresario, incluyendo su razón social, el nombre comercial y NIF. Así mismo informarán sobre su dirección completa, número de teléfono y fax o dirección de correo electrónico, de forma que se facilite el contacto del consumidor que quiera reclamar, quejarse o solicitar información. Si el empresario actúa por cuenta de otro, habrá de proporcionar esos mismos datos.

Ha de informar sobre el procedimiento adoptado para la tramitación de reclamaciones y, en su caso, sobre la existencia y condiciones de un sistema extrajudicial de resolución de conflictos: por ejemplo, los adheridos a un Código de Buenas Prácticas como el presente han de adherirse también al arbitraje de reclamaciones de consumo.

- b) El precio completo de los servicios, incluidos los impuestos; o el presupuesto, si fuera necesario y el consumidor no renuncia a él. Es obligatorio desglosar del precio global el importe de los incrementos, descuentos, desplazamiento, gastos adicionales (por ejemplo, por urgencia o servicio fuera de la jornada habitual) y otros que se puedan repercutir, como pueden ser los derivados de la utilización de determinados medios de pago (tarjetas de crédito y de débito). También ha de informarse de la cuantía y condiciones en que proceda el cobro por gastos de almacenamiento relativos al aparato no recogido en plazo; así como del precio que se cobre por el presupuesto no aceptado.

- c) Las principales características del servicio o servicios que ofrezca, tanto jurídicas como económicas, teniendo en cuenta el tipo de servicio que se haya contratado y el soporte elegido para proporcionar la información precontractual. En relación a las piezas de repuesto es necesario que el servicio tenga la documentación relativa a su origen, naturaleza y precio a disposición del cliente que solicite información.
- d) Garantías de las reparaciones exigidas legalmente, y en su caso, otras voluntariamente ofrecidas.
- e) La fecha de entrega del aparato y la de ejecución del servicio, así como los procedimientos de pago, entrega y ejecución. La duración del contrato es una información especialmente importante en aquellos contratos de duración indeterminada o que se prolonguen de forma automática, caso frecuente cuando el servicio contratado es el de mantenimiento de determinados aparatos o instalaciones. En este supuesto habrá que informar tanto de la duración como de las condiciones de resolución, posibles compromisos de permanencia y penalizaciones que cupieran.
- f) La posibilidad de que el prestador de servicio reconozca un derecho de desistimiento y las condiciones en que pueda ejercerse, así como la existencia o pérdida de este derecho cuando se efectúe una contratación a distancia o fuera de establecimiento comercial.
- g) Los posibles Códigos de Conducta a que en su caso esté sometido el prestador, así como la dirección en que se les puede consultar por vía electrónica.

Hay información que obligatoriamente ha de prestar el empresario en cartelería expuesta al público: lista de precios de los servicios prestados (con inclusión de impuestos), calendario y horario de apertura del establecimiento, (visible también desde el exterior y el oficial relativo a la existencia de hojas de reclamaciones).

3.2 Documentación

Los requisitos de la documentación de los servicios que preste el SAT se referirán al supuesto genérico y frecuente, que implica una contratación directa entre el consumidor y el SAT. En aquellos casos en que un vendedor –por ejemplo, una mediana o gran superficie comercial- realice un servicio de intermediación entre el consumidor y el SAT, siguiendo protocolos de actuación acordados con este, habrá de tenerse en cuenta que los resguardos de depósito, los presupuestos y las facturas han de ser expedidos por el SAT a nombre del consumidor; sin perjuicio de la posibilidad de que el intermediario extienda, previa información precisa, una factura o justificante por la estricta labor de intermediación que efectúe.

Presupuesto:

Todo consumidor tiene derecho a un presupuesto previo y escrito relativo a los servicios que solicite al SAT. El presupuesto es un documento en que se materializa la información precontractual que atañe al empresario, al que vinculará cuando sea aceptado por el consumidor. No obstante el carácter obligatorio para el empresario que tiene la información precontractual descrita en el epígrafe 6.1, el consumidor puede renunciar al presupuesto previo y por escrito. Esta renuncia ha de hacerse de forma expresa, y será válida si se hace por escrito, con claridad y concisión, evitando inducirle a error respecto de la naturaleza y consecuencias de tal renuncia.

Por ejemplo, cuando la renuncia a presupuesto se hace hasta un importe mínimo, tal renuncia supone realizar una reparación por dicho importe, como mínimo. En todo caso, es incorrecto imponer ese importe sin dar la posibilidad al consumidor de que lo acepte o rechace de forma expresa y diferenciada en el resguardo de depósito.

El presupuesto ha de tener, como mínimo, 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 desde que se comunique al usuario.

La solicitud de presupuesto obliga al empresario a ponerlo a disposición del usuario en un plazo adecuado de la reparación o servicio, plazo que nunca será superior a 5 días hábiles.

Los precios presupuestados de las piezas de repuesto han de corresponder con sus precios de venta al público y los correspondientes a la mano de obra no pueden superar los que resulten aplicables, por tiempo de trabajo, al tiempo real previsto para la reparación. De la misma manera han de corresponder los precios presupuestados por servicios adicionales con los que han sido objeto de información previa.

A esta obligación de informar sobre todo tipo de servicio antes de contratar, hay que añadir otra que se refiere, específicamente, al consentimiento del consumidor sobre los pagos por servicios adicionales: no podrán vincularse al consumidor previamente si no ha prestado su consentimiento de forma expresa, de manera que el empresario no puede deducirlas válidamente sobre opciones por defecto que el consumidor haya de rechazar. Si esta eventualidad llegara a producirse, el prestador de servicio deberá reembolsar al consumidor lo que le haya cobrado, salvo que pudiera probar una previa información sobre la cuantía y una obtención lícita de su consentimiento.

Si el empresario decide cobrar por determinados medios de pago, como son la tarjeta de crédito o débito, no podrá repercutir una cantidad superior al coste que él soporta por la utilización de tales medios. Estos cargos por utilización de medios de pago (tarjetas de crédito o de débito) están supeditados al previo anuncio de los mismos, con la exhibición en el escaparate de los logotipos de las tarjetas admitidas. El consumidor debe pagar la cantidad por la que está anunciado el producto o servicio, pudiendo el empresario, si así lo publicita, cobrarle al consumidor además un importe por la utilización de este medio de pago. En tarjetas de débito puede cargar un 0.1% del valor de la operación, si ésta es inferior a 20 euros, y un 0.2% si es superior a esta cantidad, con un máximo de 7 céntimos por euro. Para tarjetas de crédito estos porcentajes son el 0.2% y el 0.3%, respectivamente, no habiendo importe máximo establecido. Asimismo, el empresario puede fijar una cantidad mínima para admitir el pago con tarjeta, siempre que así esté anunciado en el lugar donde se exhiben los logotipos de las tarjetas admitidas.

Hay un tipo de pagos que se refieren a los gastos que el empresario tiene que soportar cuando se produce un retraso del consumidor en la recogida del aparato previamente depositado. A partir del plazo de un mes desde que debiera ser recogido, el empresario puede cargarle en concepto de gastos de almacenamiento, la cantidad sobre la que hubiera informado previamente y estuviera expuesta en lugar visible para cualquiera que quiera contratar.

Las averías o defectos ocultos que 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 caso de que el presupuesto no sea aceptado por el consumidor, el aparato deberá devolverse en las mismas condiciones en que fue entregado antes de confeccionarse.

Es usual en el sector un previo contacto a distancia, que puede producirse, entre otras, por vía telefónica, o por vía electrónica. Si el consumidor solicita un servicio de instalación o reparación habrá de proporcionarle el SAT una información similar a la indicada en el epígrafe anterior, y si la técnica a distancia no ofrece espacio o tiempo suficiente para proporcionarla por completo -lo que es frecuente si se utiliza el teléfono- habrá de facilitarse, a través de ese medio y como mínimo, la identidad del empresario, características principales del servicio, el precio total, y el posible derecho de desistimiento, su inexistencia o condiciones en que puede perderse. Ha de tenerse presente que este derecho consiste en dejar sin efecto lo contratado, y que por imperativo legal resulta obligatorio en los contratos a distancia o fuera de establecimiento comercial, pero no procede cuando el servicio se haya completado, siempre que se haya iniciado con el conocimiento y consentimiento de esta circunstancia por parte del consumidor. No obstante lo anterior, el SAT puede reconocer, contractualmente, el derecho de desistimiento; en cuyo caso habrá de informar sobre el plazo y condiciones a que lo sujete.

En este tipo de contratación es importante que quede claro desde el principio si lo que se va a contratar es una instalación/reparación, o la confección de un presupuesto para luego proceder a alguna de ellas. Si el consumidor opta por ejercer su derecho a tener un presupuesto previo y escrito, se le habrá de informar del coste de la intervención realmente ejecutada, en caso de no ser aceptado, así como del importe del desplazamiento u otros servicios ocasionales que puedan cobrarse y que sean necesarios para realizar el diagnóstico de una avería. Si no existiera información sobre desplazamiento, transporte o servicios adicionales, el consumidor no tendrá obligación de abonarlos. En todo caso, la información integra el contrato y el empresario acarrea con la obligación de probar que ha dado al consumidor toda la información que resulta obligatoria.

Si la contratación ha sido electrónica ha de proporcionarse, además, información relativa a todos los trámites necesarios para celebrar el contrato, a la posibilidad de que el empresario archive el documento electrónico en que se formalice el contrato y si este será accesible, así como la relativa a los medios técnicos para identificar y corregir errores y la relativa a las lenguas

en que puede formalizarse el contrato. Estas obligaciones se darán por cumplidas si el empresario las incluye en su página web, pero siempre han de ser claras y comprensibles. El texto ha de ser fácilmente legible y accesible y, por esta razón, no ha de ocultarse por medio de enlaces colocados al final de una página principal de forma que no se propicie su lectura.

Resguardo 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.
- Marca, modelo y número de serie del aparato.
- Fecha de recepción del aparato.
- Identificación de la mercancía y estado en que se entrega.
- Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes, defectos observados, y/o en su caso, los servicios a realizar/reparación que se solicita.
- Plazo previsto de entrega, bien del presupuesto realizado, bien del aparato ya reparado.
- Si se solicita o no presupuesto de la reparación; así como si la realización del mismo es gratuita o no.
- Nombre, domicilio y teléfono del establecimiento y del propietario del artículo, número de identificación fiscal del SAT
- Firma del usuario y de persona autorizada del SAT.

En el resguardo de depósito puede aparecer una mención a la renuncia al presupuesto previo, pero ha de ser redactado de forma clara, concisa, sin que induzca a error al usuario sobre la naturaleza y consecuencias de tal renuncia. Tampoco puede imponerse por el empresario en el resguardo que firme el usuario, por lo que ha de darse la opción de que lo acepte o rechace de forma expresa y diferenciada en relación a otros extremos que aparezcan en el documento.

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

La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto previo, como para la retirada del aparato.

En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse a plena satisfacción del servicio de asistencia técnica.

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, teléfono 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.

La cuantía de la factura, en relación a las piezas de reparación empleadas, será la de sus precios de venta al público; y la mano de obra, desplazamiento, transporte y servicios adicionales corresponderá a lo previamente informado.

Al facturar la mano de obra debe cobrarse por el tiempo real empleado, siempre que haya sido previamente informado. En todo caso, si existe un presupuesto previo, la cuantía de los servicios facturados corresponderá a la del presupuesto aceptado, con independencia de la posibilidad de facturar –si se ha informado sobre su importe y condiciones– el servicio de diagnóstico referido a un presupuesto de reparación o instalación que no fuera aceptado.

Los gastos de desplazamiento no podrán ser exigidos más de 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.

3.3 Piezas de repuesto

En cualquier producto de naturaleza duradera el consumidor y usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse. Para estos productos está prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos a las reparaciones, y cargar por mano de obra, desplazamiento u otros servicios, cantidades superiores a los costes medios estimados en cada sector. La lista de precios de las piezas de repuestos deberá estar a disposición del público, así como la justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

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.

Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario. Por otra parte es obligación del SAT el ofrecimiento y entrega al usuario, en el momento de finalizar la reparación y si este lo desea, de las piezas sustituidas, siempre que el aparato no esté en garantía.

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.

3.4 Garantías

Las reparaciones e instalaciones efectuadas por cualquier SAT tienen una garantía mínima de tres meses, y comprende todos los gastos facturados previamente, incluyendo los gastos de desplazamiento de los operarios, el transporte que fuera exigible para realizar la reparación, el tiempo de mano de obra, el material empleado y las piezas de repuesto.

No obstante lo anterior, una reparación supone la existencia de un contrato que conlleva, normalmente, la adquisición de piezas de repuesto, y a ellas corresponderá un plazo de garantía legal de dos años en el caso de que sean nuevas. Si se emplearan piezas ya usadas puede pactarse para estas un plazo menor, que no podrá ser inferior al de un año, a contar desde su entrega, todo ello en atención a la legislación general de consumo. Si las piezas han sido aportadas por el consumidor o este ha encargado, por cuenta propia, la compra de aquellas al prestador del servicio, no habrá responsabilidad para el SAT por la falta de conformidad que afecte a las piezas, cuya garantía será exigible por el consumidor a su vendedor.

La garantía de la reparación y de la instalación comenzará en el momento en el que al consumidor se le entregue el aparato; de manera que la reproducción de una avería ya reparada o la aparición de otra nueva, como consecuencia de una avería ya reparada o instalación previamente efectuada, no supondrá ningún gasto para el usuario. En estos casos el consumidor ha de comunicar con el servicio de asistencia técnica que intervino en un primer momento.

Sin embargo, la validez de la garantía está supeditada a que el aparato no sea manipulado o reparado por un tercero; no pudiéndose reclamar su vigencia si se produce un uso inadecuado del aparato o si este se deteriora por causas de fuerza mayor, debiéndose probar por el SAT estos extremos cuando los alegue para no hacer frente a las obligaciones que impone una reparación o una instalación garantizadas.

Si durante el periodo de garantía surge una nueva avería y no hay acuerdo entre el consumidor y el SAT, sobre el alcance de la garantía de la primera intervención, el usuario podrá optar entre aquel SAT u otros que puedan subsanar la nueva deficiencia. Si el consumidor opta por la intervención de un servicio diferente, tendrá la obligación de comunicar su opción al primero, para que pueda tomar parte en el nuevo proceso. Si este desemboca en una nueva intervención, cuya pertinencia sea discutida por el primer SAT, el usuario abonará al último su importe, pudiendo reclamar o denunciar a aquel posteriormente.

No obstante lo anterior, es posible que la avería sobrevenga como consecuencia de la no aceptación por el usuario de una reparación por avería oculta detectada por el SAT cuando estaba procediendo a diagnosticar el aparato o efectuar la reparación ordenada por aquel. Si se produce esta eventualidad, y la no aceptación del usuario se ha hecho constar en la factura correspondiente a la primera reparación, el SAT podrá eximirse de responsabilidad.

3.5 Seguridad y responsabilidades

Toda prestación de servicios ha de ser segura, de forma que no ofrezca riesgos o los aminore en la medida en que sea admisible o compatible con la relación de consumo que se haya establecido.

Con independencia de la obligación de la contratación, por parte del SAT, del seguro de responsabilidad civil que pueda resultar obligatorio en el ejercicio de su actividad profesional, el prestador de un servicio de asistencia técnica es responsable de los daños y perjuicios que cause al consumidor y usuario, salvo que pruebe que ha cumplido con las exigencias y requisitos reglamentariamente exigidos, y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio.

Sobre ese régimen general de responsabilidad civil para cualquier servicio se alza otro, específico de algunos servicios, entre los que se encuentra la reparación y mantenimiento de electrodomésticos. En efecto, para estos se establece una responsabilidad por los daños que se originen en el correcto uso de aquellos servicios que, por su propia naturaleza o por resultar reglamentariamente establecido, incluyen niveles de eficacia y seguridad, suponiendo controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en adecuadas condiciones al usuario.

Hay ocasiones en que el SAT no está obligado a atender una solicitud de reparación. Si el consumidor solicita una reparación que no esté dentro de las posibilidades del servicio, el titular de este podrá rechazarla, pero siempre por escrito, motivando esa imposibilidad de reparación.

El SAT ha de devolver de forma inmediata toda cantidad percibida en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados y sobre los presupuestados; debiendo también devolver al usuario en el mismo estado en que fueron recibidos, descontando las lógicas modificaciones que resultaran de las reparaciones o servicios realizados.

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 cuya reparación se encuentre anunciada 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 establecimiento 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.

3.6 Servicio de atención al cliente y reclamaciones

La normativa general de consumo establece como obligación esencial de cualquier prestador de servicios la de disponer de un servicio de atención al cliente que facilite información o permita la presentación de reclamaciones al consumidor, cualquiera que sea su lugar de residencia, de forma que se consiga una atención inmediata y se facilite el envío de documentos. La atención puede ser presencial o a distancia, pero en todo caso ha de garantizarse una atención personal y directa, con los medios que sean necesarios para atender a personas con discapacidad o edad avanzada, dejando constancia al consumidor de la queja o reclamación mediante la entrega de una clave identificativa y de un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Por esta razón es necesario poner a disposición del consumidor un número de teléfono, una dirección postal completa y un número de fax o dirección de correo electrónico. Si la dirección legal no coincidiera con la habitual, se indicará aquella para facilitar la reclamación. Cuando se facilite la comunicación

por teléfono, para atender al consumidor en relación con un contrato realizado, el uso de la línea no puede suponer un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho del proveedor de servicios de telecomunicaciones al cobro por este tipo de servicio.

El empresario ha de contestar a la reclamación en el plazo más breve posible, y en todo caso, antes de un mes desde que se efectuó. Si en ese plazo no se resuelve satisfactoriamente el empresario adherido a un sistema extrajudicial de conflictos facilitará al consumidor su acceso.

Una forma específica de facilitar la reclamación consiste en que el establecimiento entregue las hojas oficiales de reclamación, cuya tenencia y anuncio visible al público mediante cartel oficial, le resultan obligatorios.

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

3.7 Publicidad

La publicidad realizada por los servicios de asistencia técnica con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de sus servicios, se deberá ajustar a su naturaleza, características, utilidad o finalidad.

Toda publicidad u oferta debe respetar los principios de veracidad, objetividad y suficiencia, evitando la utilización de términos o información que puedan ser ilícitos, vejatorios, engañosos, desleales, agresivos hacia el consumidor, subliminales o contrarios a los derechos legalmente reconocidos.

Para enviar publicidad a distancia se debe contar con la autorización expresa del consumidor y usuario y en la información deberá constar inequívocamente su carácter comercial.

Los prestadores de estos tipos de servicios que estén adheridos a códigos de conducta indicarán en aquellas ofertas comerciales que presenten sus servicios de forma detallada el sistema extrajudicial de resolución de conflictos en beneficio de los consumidores, el modo de obtener información sobre el mismo y la forma de acceder a tal sistema al que se hayan acogido

En el caso de los SAT que no sean oficiales de marca, está prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del establecimiento, de forma que no se induzca a error o confusión al usuario sobre la vinculación del establecimiento a tales marcas.

3.8 Protección de datos

Los prestadores de servicios del sector, como establecimientos abiertos al público que, en el desarrollo de su actividad, solicitan y tratan datos de carácter personal procedentes de los clientes, deberán atenerse a los principios de protección de datos recogidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. En concreto:

- 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.
- Dichos datos no podrán ser conservados una vez dejen de ser útiles para la función prevista, siendo cancelados cuando no sean necesarios.
- Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

La empresa debe informar de forma expresa, precisa e inequívoca, a las personas de las cuales se vaya a obtener cualquier tipo de datos personales, previamente al tratamiento de sus datos de carácter personal sobre la existencia de un fichero o el tratamiento de los datos; la finalidad y el destino de la información; de las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos; la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición y sobre la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

En todo caso, el tratamiento de dichos datos, incluido el envío de publicidad ofertas o comunicaciones no contractuales, requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, no siendo preciso tal consentimiento cuando se refieran a las partes de un contrato de una relación de negocio y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento.

3.9 Gestión de residuos

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 a facilitar una gestión de residuos que asegure su adecuado tratamiento. Este resultado se puede conseguir si el empresario lo realiza por sí mismo, si lo encarga a quien esté legalmente registrado para llevarlo a cabo o si lo entrega a una entidad pública o privada de recogida de residuos para su tratamiento posterior, lo que entraña operaciones de valoración y eliminación de residuos.

Hay que tener en cuenta que la eliminación de residuos, en la medida de lo posible, ha de evitarse, dando prioridad a otras formas de tratamiento. En todo caso, cualquiera de esas operaciones ha de acreditarse documentalmente y, atendiendo al principio de “quien contamina, paga”, los costes que supone la gestión de sus residuos correrán a cargo del productor inicial de residuos, del poseedor actual o del anterior, en los términos fijados en la Ley 22/2011, 28 de julio, de residuos y suelos contaminados y normativa de desarrollo.

El titular del SAT tiene obligaciones relativas al almacenamiento, mezcla, envasado y etiquetado de residuos: ha de almacenarlos en condiciones adecuadas de higiene y seguridad; no ha de mezclar los residuos peligrosos con otro tipo de residuos, de sustancias o materiales, ni diferentes categorías de residuos peligrosos entre sí –no debiendo realizar ninguna mezcla que dificulte la gestión de los residuos o aumente su peligrosidad- y ha de etiquetar los envases que contengan residuos peligrosos en el lugar en que se producen, antes de que sean recogidos y transportados según la legislación vigente. En ningún caso está permitido el abandono en la vía pública, el vertido o la eliminación incontrolada de residuos.

3.9.1 Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAAEE)

En el desarrollo de su actividad el SAT, puede tener en su poder aparatos eléctricos y electrónicos (AEE), que no quiera o tenga por qué desechar. En este caso ha de procurar que se les de, en la medida de lo posible, un segundo uso. Por ello, el SAT podrá entregar dichos AEE a entidades sociales sin ánimo de lucro que puedan dar este segundo uso a los aparatos que reciben; entregarlos a establecimientos dedicados al mercado de segunda mano u otras vías de entrega que fomenten su reutilización y, en definitiva, el alargamiento de la vida útil de dichos productos. Cuando exista una comercialización del aparato usado esta se acreditará por medio de un documento, como puede ser una factura formalizada, que acompañará al aparato y pueda identificar al comprador y al vendedor, de forma que se facilite el cumplimiento de la normativa de comercio minorista y de consumo. De esta forma, sólo cuando no proceda una entrega como la descrita, por falta de componentes esenciales o por daños estructurales difícilmente reparables, entre otras causas, será posible su entrega como residuo. En cualquier caso, la responsabilidad concluye con la entrega del RAAE en las instalaciones o puntos de recogida del Ayuntamiento, del distribuidor del aparato, del gestor de residuos o en redes de recogida de los productores de los aparatos. En estos casos el usuario podrá exigir la acreditación documental de la entrega.

Toda persona física o jurídica que realice operaciones de comercio y reparación de AEE usados con destino al mercado de segunda mano, operaciones que estén reguladas por la normativa de comercio y la de consumo, ha de llevar un libro de registro de estos aparatos, indicando las unidades, el tipo de aparatos, la marca y el número de serie, así como el origen y destino del mismo, a los efectos de cumplir con las obligaciones de información y colaboración con las Administraciones Públicas que prevé el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 1/1992, 21 de febrero, sobre protección de la seguridad ciudadana.

Una vez que el aparato ha sido entregado como residuo, procederá la recogida separada del mismo, lo que puede llevarse a cabo por los productores y distribuidores de AEE, por los gestores autorizados de residuos –incluidas las entidades de economía social que resulten autorizadas– o por el propio Ayuntamiento, que puede efectuar la recogida separada a través de “puntos limpios”, fijos o móviles, efectuando una recogida puerta a puerta o llevando a cabo acuerdos con instituciones autorizadas de recogida o entidades de economía social autorizadas para recoger este tipo de residuos; pudiéndose efectuar también cualquier otra forma de recogida prevista por las ordenanzas municipales. Hay residuos específicos, como los provenientes de pilas o acumuladores portátiles, para los que se impone una recogida selectiva, siempre teniendo por objeto el facilitar su valorización o eliminación controlada.

La preparación para la reutilización, si es viable como forma de tratamiento, ha de ser prioritaria como forma de potenciar la reutilización; de esta forma el residuo pasará a ser un AEE o un componente recuperado al que será de aplicación la normativa ya citada de comercio minorista y protección a los consumidores.

3.9.2 Residuos peligrosos

En tanto sea productor o poseedor de productos peligrosos, el SAT tiene obligaciones relativas al almacenamiento, mezcla, envasado y etiquetado que afectan de forma importante a los residuos peligrosos:

- Han de almacenarse en condiciones de higiene y seguridad mientras estén en posesión del empresario, durante un máximo de seis meses, plazo modificable por la Comunidad de Madrid cuando haya causas justificadas.
- No mezclar ni diluir los residuos peligrosos con otras categorías de residuos también peligrosos, o también con otros residuos, sustancias o materiales.
- Almacenar, envasar y etiquetar los residuos peligrosos en el lugar en que se produzcan, antes de su recogida y transporte, según las normas que resulten aplicables. (entre otras el Reglamento de residuos tóxicos y peligrosos aprobado por Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, de pilas, acumuladores y gestión ambiental de sus residuos, y el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, de RAEE). De esta manera si los RAEE contienen mercurio, plomo, fósforo, cadmio o sustancias que agoten la capa de ozono, se evitarán las condiciones que puedan provocar su rotura, debiéndose realizar su recogida y transporte según los requisitos contenidos en el Anexo VII B del R.D. 110/2015, de 20 de febrero de RAEE.

Los residuos de pilas o acumuladores caracterizados como peligrosos, cual es el caso de las pilas botón y acumuladores de cadmio o plomo, han de entregarse a un gestor de residuos peligrosos. Los residuos de otra clase de pilas o acumuladores, se considerarán, salvo prueba en contrario, residuos no peligrosos, debiéndose entregar a un gestor autorizado de este tipo de residuos.

En todo caso, las pilas extraíbles se sacarán de los aparatos para su recogida separada, de forma que se potencie este tipo de recogida, siempre que no se necesite la intervención de un profesional cualificado para ello.

4. 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:

4.1. En materia de consumo

- 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 artículo 25 del Real Decreto 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.

- Facilitarán las hojas de reclamaciones siempre que sean solicitadas por los consumidores, ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.
- Mediante carteles u otros medios informativos efectuarán recomendaciones a los usuarios sobre la conveniencia de guardar la publicidad, ya que puede tener carácter contractual.

- Con carácter general se implementará la correcta información al consumidor, publicitando a través de los medios que se consideren más adecuados (tablón de anuncios, folletos divulgativos, etc.) las actualizaciones normativas, noticias y publicaciones que se consideren novedosas y de interés para el sector.
- La adhesión al código de buenas prácticas y la concesión del correspondiente símbolo de calidad requerirán la cumplimentación del protocolo de autocontrol y su remisión al Ayuntamiento de Madrid, junto a la documentación solicitada al respecto. Anualmente, al objeto de comprobar la regularidad de la adhesión, deberán remitir el protocolo y la documentación citada y correspondiente a la actividad desarrollada. En todo momento se atenderán al seguimiento de la aplicación del código descrito en el epígrafe 5 de este código.
- El empresario anunciará en el local la adhesión voluntaria a este código de buenas prácticas, mediante el correspondiente distintivo acreditativo, y contribuirá a su difusión, debiendo tener ejemplares del mismo 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.

4.2. Prestación del servicio

- En los pagos efectuados a través de tarjetas electrónicas, con el fin de dotar a la transacción comercial de la mayor seguridad posible, se solicitará al comprador la exhibición del documento de identidad personal o similar, para comprobar los datos facilitados.
- 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.

4.3. Instalaciones y personal

- La empresa prestará especial atención a la formación continua de los empleados e involucrará al personal en el cumplimiento de los compromisos de actuación.
- Los empleados que acudan, en su caso, al domicilio de los clientes, se identificarán como tales, mediante el uso de un carné de empresa, o cualquier otro documento acreditativo. Cuando accedan al domicilio del consumidor deberán mostrar la lista de precios del servicio, informando en todo caso de los derechos que asisten al consumidor. Si este solicita una hoja de reclamación, deberá proporcionarle los datos de identificación y domicilio del SAT para facilitar su tramitación.
- 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.
- El empresario mantendrá el establecimiento adecuadamente iluminado, limpio y ordenado y facilitará, en la medida de sus posibilidades, el acceso de personas con movilidad reducida (rampa de acceso, etc).

4.4. Protección medioambiental

- 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.
- En el ejercicio de su actividad el SAT no solo ha de cumplir con la normativa aplicable, sino que ha de adoptar cuantas buenas prácticas medioambientales sean necesarias para minimizar el consumo de materias primas y energía, así como la producción de residuos.

5. 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 puedan tenerse en cuenta 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, el cual podrá determinar, en cualquier momento, su retirada y prohibición absoluta de utilización en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Instituto Municipal de Consumo, procederá a la publicación en su página web www.madrid.es del listado de empresas adheridas a los códigos de buenas prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

6. 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.

7. Anexo I.

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.

Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Todos los aparatos eléctricos y electrónicos que pasan a ser residuos, de acuerdo con la definición de “residuo”, que figura en el artículo 3 a) de la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados. Esta definición comprende todos aquellos componentes, subconjuntos y consumibles que forman parte del producto en el momento en que se desecha.

SAT Oficial de Marca

Es aquel servicio de asistencia técnica que posea autorización escrita del fabricante o de su representante legal en España.

Servicio de asistencia técnica (SAT)

Es aquel establecimiento o persona que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dedica a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presta sus servicios, tanto en los locales donde se desarrolla su actividad, como en los domicilios de los usuarios.

8. Anexo II.

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?

Sí. Todos los establecimientos de los servicios de asistencia técnica estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano: los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso; los precios de aquellos otros servicios ofertados, así como los recargos a aplicar por trabajos adicionales con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal, a petición del usuario.

Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, incluido el impuesto del valor añadido (IVA).

Asimismo, deberá figurar en sitio visible, incluso cuando esté cerrado el establecimiento, la información del calendario y horario de apertura y cierre y, en cartel oficial, la indicación de que existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor.

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, habrá de 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, este servirá de resguardo del depósito.

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 seis 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, siempre y cuando se le haya informado de esta circunstancia, debiendo el prestador del servicio devolver el aparato en las mismas condiciones que se le entregó.

Este importe por elaboración del presupuesto, se corresponderá con el tiempo real empleado en la reparación, pero no puede superar los siguientes límites, asociados al tipo de aparato:

- Para pequeños aparatos de uso doméstico como exprimidores, tostadores, secadores de pelo, etc., 15 minutos del valor del tiempo de trabajo.
- Lavavajillas, frigoríficos, lavadoras, etc., 30 minutos del valor del tiempo de trabajo.
- TVE, videos, cadenas de sonido, etc., 60 minutos del valor del tiempo de trabajo.

Como todo servicio, el precio que se pueda cobrar por presupuesto elaborado y no aceptado ha de constar en la lista de precios expuesta en el establecimiento, debiendo también disponer el técnico de un ejemplar cuando realice una reparación en el domicilio del consumidor. 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 marcado en la misma.

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

El presupuesto no debe tener un formato especial, ni ha de imprimirse en un modelo normalizado. Es imprescindible que se extienda por escrito, salvo renuncia expresa del cliente, pero en todo caso ha de informarse previamente sobre el derecho del consumidor a solicitarlo.

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

Todas las averías o defectos ocultos que, de forma eventual, puedan aparecer mientras 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 euros.
- El 8% del valor del aparato, para los que cuesten entre 60 y 300 euros.
- El 6%, para los aparatos de más de 300 euros.

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.

El usuario que quiera reclamar por cualquier concepto contra un establecimiento o servicio de asistencia técnica, necesita demostrar que contrató con esa empresa y que esta le prestó un determinado servicio, resultando la factura un documento que facilita tal prueba.

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

La factura de la 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 tres 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 tres 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.

La normativa que regula este tipo de servicios establece la obligación de dar un periodo mínimo de tres meses de garantía de la reparación, que abarca piezas, mano de obra y cualquier otro concepto facturado anteriormente.

La normativa general de consumo establece la posibilidad de que alcance a las piezas de repuesto la garantía legal de dos años, que corresponde a todo producto que adquiera el consumidor, tal y como se regula en los artículos 114 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, para todo producto que pueda adquirir el consumidor.

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 el aparato ha sido reparado y el consumidor tarda más de un mes en acudir a recogerlo, el servicio de asistencia técnica le podrá cobrar los gastos por el almacenamiento, concepto cuyo importe ha de figurar expuesto en la lista de precios de servicios. 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 almacenamiento si transcurrido un mes no se ha recogido.

La acción o derecho de recuperación de los bienes entregados por el consumidor o 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 tiene derecho a que le entreguen las piezas sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía de compra del aparato.

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

Con respecto a los desplazamientos y transportes, sólo se podrán cobrar una única vez en cada prestación de servicio, aunque esta afecte a diversos productos o 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, deberán 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.

Los establecimientos del sector de reparación de electrodomésticos 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 Salud, Seguridad y Emergencias, o bien en las OMICS de las 21 Juntas Municipales de Distrito del Ayuntamiento de Madrid.

14. ¿Cómo ha de ser cumplimentadas las Hojas de Reclamaciones? ¿El cliente se las puede llevar para cumplimentar 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 reclamación el consumidor podrá presentar la factura o justificante de pago, los folletos informativos, y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

9. Anexo III.

Marco jurídico aplicable

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, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.
- Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de residuos tóxicos y peligrosos.
- Ley 34/1988, 11 de noviembre, general de publicidad.
- 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 1801/2003, de 23 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.
- 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, modificado por Ley 3/2014, 27 de marzo.
- Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, de pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos, modificado por el Real Decreto 710/2015, de 24 de julio.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio.

- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación de ley sobre el libre acceso de las actividades de servicio y su ejercicio.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 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 110/2015, de 20 de febrero, de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

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.
- 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 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid.

Ámbito local

- Ordenanza General de Protección del Medio Urbano (BOCM 31/10/1985).
- Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos (BOCM 24/04/2009).
- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid (BOCM 15/04/2011).

10. Anexo IV.

Información al usuario:

SI No

APARTADO 3.1 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

El SAT facilita al usuario antes de contratar, de forma clara e inequívoca, la siguiente información:

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Razón social, nombre comercial, NIF, dirección completa, teléfono y fax/
dirección correo electrónico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Precio total de los servicios (impuesto incluidos) o, en su caso, presupuesto;
con desglose, en su caso, de transporte, desplazamiento o recargos
adicionales (urgencias, horario no habitual) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Las principales características del servicio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Derecho a presupuesto por escrito y su cuantía si no es aceptado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Garantía de las reparaciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Sí está sometido a algún código de conducta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Derecho de desistimiento, si procede | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. La información relativa a precios de los servicios, horarios, y existencia de
hojas de reclamaciones se indican en carteles claramente visibles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Documentación:

APARTADO 3.2 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Presupuesto:

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 9. Facilita a todo usuario presupuesto previo escrito | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| En ese presupuesto figuran los datos que a continuación se relacionan: | | |
| 10. Nombre, domicilio y NIF del SAT | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Nombre y domicilio del usuario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Marca, modelo y número de serie del aparato | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Motivo de la reparación y diagnóstico de la avería | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Pagos por los servicios: cuantía de la mano de obra, coincidente con
precios informados; importe de las piezas de repuesto, coincidente con
PVP de las mismas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Protocolo de autocontrol

SI No

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 15. Fecha y firma del responsable del SAT | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Fecha prevista de entrega del aparato, o la de reparación cuando se realice a domicilio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación del usuario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Tiempo de validez del presupuesto que nunca será inferior a 30 días | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Confecciona presupuesto adicional en caso de existir averías o defectos ocultos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Conservan los presupuestos durante un periodo mínimo de seis meses | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Resguardo de depósito:

En el resguardo de depósito, figuran los datos que a continuación se relacionan:

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 21. Número de orden correlativo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Nombre, domicilio y NIF del SAT | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Nombre y domicilio del usuario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Marca, modelo y número de serie del aparato | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes y/ o en su caso, servicios a realizar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. Renuncia al presupuesto, de forma clara y sin inducir a error sobre sus consecuencias, siendo siempre optativa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Fecha de recepción del aparato | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. Plazo previsto de entrega, del presupuesto o del aparato ya reparado..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Firma del usuario y del responsable del SAT | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Facturas:

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 30. Número de orden correlativo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. Nombre, domicilio y NIF del SAT | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. Nombre y domicilio del usuario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. Marca y modelo del aparato reparado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. Desglose de piezas utilizadas y su importe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. Anexo IV.

- | | SI | No |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 35. Desglose del tiempo de mano de obra utilizado y su importe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. Desglose por desplazamiento/transporte y recargos por urgencia/jornada fuera de horario habitual | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. Fecha y firma de la persona responsable del SAT | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Piezas de repuesto:

APARTADO 3.3 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 38. Utiliza piezas nuevas de repuesto en las reparaciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. Solicita del usuario consentimiento previo, en caso de utilizar piezas usadas o recuperadas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. Pone a disposición del usuario justificación documental acreditativa del origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Garantías:

APARTADO 3.4 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 41. La garantía que ofrecen en sus reparaciones tiene un periodo de validez mínimo de tres meses | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada (transporte, desplazamiento...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Servicio de atención al cliente y reclamaciones:

APARTADO 3.6 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 43. Hay en el establecimiento hojas de reclamaciones y cartel oficial anunciándolas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. Además de los datos de contacto de la cuestión nº 1, proporciona una clave identificativa para que el servicio de atención al cliente facilite la información o interposición de reclamaciones, dando justificante escrito en papel u otro soporte duradero..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Protocolo de autocontrol

SI No

Protección de datos:

APARTADOS 3.8 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

45. Solicitan a los usuarios solamente aquellos datos que le son de utilidad, informando sobre la forma de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición

Gestión medioambiental:

APARTADO 3.9 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

46. En caso de producir residuos peligrosos, evitan mezclarlos entre sí o con otros residuos asimilables a urbanos
47. La retirada de residuos peligrosos (incluidas las pilas de botón y acumuladores de cadmio y plomo) la realizan a través de gestores autorizados

Compromisos de actuación:

APARTADO 4 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

48. ¿Está adherido al Sistema Arbitral de Consumo?
49. ¿Se fomenta la formación continua y especializada de los empleados?
50. En los desplazamientos a domicilio, los operarios van debidamente documentados (identidad de la empresa, lista de precios...)
51. ¿Adopta buenas prácticas medioambientales para minimizar el consumo de materias primas y energía, así como la producción de residuos?.....

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

Una de las principales líneas estratégicas del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, 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.



Avalado por:

