

Plan de Inspección de Consumo 2026

Programa de inspección y control en establecimientos de SAT Móviles



PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y CONTROL EN ESTABLECIMIENTOS DE SAT MÓVILES 2026

Introducción y justificación

El presente programa tiene como objetivo homogeneizar las actuaciones inspectoras en materia de consumo, que se vayan a realizar en a los servicios de reparación de aparatos informáticos y de telecomunicaciones.

Este programa de inspección y control establecimientos de Servicios de Asistencia Técnica es una campaña que se ha realizado tradicionalmente por parte de los Servicios de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, así se ha venido realizando con carácter general en los años 2008, 2011, 2013, 2016 y 2018.

El porcentaje de establecimientos que presentaban infracciones ha aumentado en las últimas campañas por lo que se hace recomendable reiterar una vez más el control sobre este sector, con objeto de controlar dicha tendencia

Objetivos del programa

Objetivo general: Garantizar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en los establecimientos que prestan Servicios de Asistencia Técnica de aparatos informáticos y de telecomunicaciones en la ciudad de Madrid.

Objetivos específicos: Se plantean, entre otros, los siguientes objetivos concretos:

- I. Controlar y verificar el cumplimiento en general de la normativa que regula el Servicio de Asistencia Técnica (SAT).
- II. Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales de información previa, en especial el presupuesto previo por escrito y las renunciaciones de estos, los precios de las piezas de repuesto, la cuantía de la mano de obra y los resguardos de depósito.
- III. Asegurar el cumplimiento, en lo relativo a los derechos de las personas consumidoras, de obtener un documento justificativo (Facturación) de las reparaciones efectuadas y las piezas de repuesto utilizadas y sus garantías.
- IV. Análisis y valoración de los datos recogidos, para el mayor conocimiento del sector y su problemática, al objeto de adoptar las medidas oportunas.
- V. Sancionar, en su caso, las irregularidades detectadas para la efectiva protección de los derechos de los usuarios de estos servicios
- VI. Detectar y prevenir prácticas abusivas o contrarias a la normativa de consumo.

Normativa aplicable

A los efectos del presente programa, se tendrá en cuenta la normativa vigente aplicable en la ciudad de Madrid, tanto a nivel europeo, estatal, autonómico y local:

- 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, en adelante TRLGDCU.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en adelante Ley 11/1998.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998.
- Ordenanza de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, de 30 de marzo de 2011.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de facturación.
- Decreto 2807/1972, de 15 de septiembre, por el que se regula la publicidad y marcado de precios en la venta al público de artículos al por menor.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.

Normativa sectorial específica

VII. **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

Cualquier modificación normativa vigente en las fechas de actuación (2026-2027) será tenida en cuenta e incorporada al programa en su fase de ejecución.

Ejecución del programa

Ámbito territorial

El presente programa de inspección se desarrollará en el término municipal de Madrid, abarcando por tanto todos los distritos de la Ciudad de Madrid. Las actuaciones inspectoras se dirigirán a establecimientos no incluidos en otros programas.

Ámbito competencial

El programa será ejecutado por el personal inspector técnico de Calidad y Consumo adscrito a las Unidades de Consumo de los Distritos del Ayuntamiento de Madrid.

Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevará a cabo desde el día 1 de marzo de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2026.

Tipo de establecimientos a visitar

Los establecimientos que se dedican a la actividad cuyo epígrafe es 952005 REPARACION DE OTROS EFECTOS PERSONALES Y ARTICULOS DE USO DOMESTICO N.C.O.P

Metodología

Actuaciones previas

Con el fin de garantizar la homogeneidad, trazabilidad y eficacia de las actuaciones inspectoras, el programa se desarrolla mediante protocolos y fichas de control unificadas. Este documento incorpora, al menos:

- objetivos del programa;
- normativa aplicable;
- ámbito competencial y temporal;
- criterios generales de actuación;
- ficha/cuestionario de control para la recogida de datos y explotación estadística;
- instrucciones de cumplimentación y pautas para documentar hechos.

Desarrollo de las actuaciones inspectoras

Con carácter previo a la visita, se realizará, cuando sea posible, la revisión de antecedentes del titular y del establecimiento (visitas previas, incidencias, requerimientos, infracciones y expedientes sancionadores). Asimismo, se comprobarán y, en su caso, se actualizarán los datos censales relevantes (actividad, titularidad, situación del local u otros extremos susceptibles de modificación), a fin de mantener el censo lo más ajustado posible a la realidad.

Durante cada inspección se revisarán una serie de bloques temáticos que agrupan los ítems de control que figuran en la ficha de inspección.

En la cumplimentación de actas se estará a lo establecido en el artículo 37 de la Ley 11/1998 y en el Procedimiento General de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de

Madrid, de 11 de julio de 2013. En todo caso, se recogerá en ellas, de forma pormenorizada, los hechos apreciados y circunstancias que concurran. Eventualmente, podrán acompañar al acta fotografías o documentación de interés.

Primera visita. Los inspectores técnicos de calidad y consumo se presentarán en el establecimiento identificándose adecuadamente, y efectuarán las comprobaciones conforme al protocolo y ficha de inspección establecidos (ver metodología e ítems de control en apartados posteriores). Se revisarán la documentación, presupuestos, resguardos de depósito, piezas de repuesto y garantías etc. **Se levantará acta detallándose las deficiencias detectadas, requiriendo su subsanación a en un periodo de 15 días.**

Visita de comprobación. Pasado el plazo otorgado en la fase anterior, se presentarán en el establecimiento para comprobar si se han subsanado las deficiencias. Se dejará reflejado en el acta de inspección aquellas deficiencias que aun subsistan.

Evaluación de resultados

Finalizada la fase II, el Servicio de Inspección de Consumo del Instituto Municipal de Consumo consolidará todos los datos obtenidos para elaborar un informe final del programa. En dicho informe se plasmarán los resultados estadísticos (porcentaje de establecimientos con incumplimientos, tipo de infracciones más comunes, etc.).

A continuación, se presenta la ficha de control estructurada con todos los ítems que serán verificados durante las inspecciones, agrupados por módulos temáticos. Para cada ítem se indica, cuando procede, la obligación legal correspondiente, la base jurídica de dicha obligación, el hecho cuya constatación supondría infracción (hecho sancionable), así como la base legal de la infracción tipificada, su calificación (leve, grave) y la base legal de dicha calificación en la normativa vigente.

CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS DE SAT MÓVILES

Información al usuario (Art. 60 RDL 1/2007)

1. Se pone a disposición de los consumidores, información suficiente sobre las características de los servicios que se prestan. (60.1)

Obligación: Antes de contratar, el empresario deberá poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto de este.

Base legal: Artículos 20 y 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación.

Base legal para la sanción: Artículo 47 g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

2. Dicha información incluye: - Precios aplicables por tiempo de trabajo (60.2.c)

Obligación: De informar del precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio, así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

Base legal: Artículos 20 y 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación.

Base legal para la sanción: Artículo 47 g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

3. Dicha información incluye: - Gastos de transporte y/o desplazamiento (60.2.c)

Obligación: De informar del precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio, así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

Base legal: Artículos 20 y 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación.

Base legal para la sanción: Artículo 47 g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

4. Dicha información incluye: - Precios de otros servicios ofertados (20)

Obligación: Los precios de los servicios deben exponerse al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte; así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales

Base legal: Artículo 20 TRLGDCU y Artículo 14.2 Ley 11/1998.

Hecho sancionable: No expone al público el precio de los servicios que presta

Base legal para la sanción: Artículo 47 g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

5. Dicha información incluye - Posibles recargos en función de la urgencia u horario de trabajo (60.2.c).

Obligación: De informar del precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio, así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

Base legal: Artículos 20 y 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación.

Base legal para la sanción: Artículo 47 g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

6. Dicha información incluye - Las cantidades a abonar en concepto de gastos de almacenamiento (60.2.c).

Obligación: De informar del precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio, así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

Base legal: Artículos 20 y 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación. No se informa sobre las cantidades a abonar en concepto de gastos de almacenamiento

Base legal para la sanción: Artículo 47 g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

7. Dicha información incluye - Los precios incluyen todo tipo de carga y gravámenes (60.2.c).

Obligación: De informar del precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio, así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

Base legal: Artículos 20 y 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación. Los precios anunciados no incluyen todo tipo de cargas o gravámenes.

Base legal para la sanción: Artículo 47 g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

8. Se informa al consumidor: - Del derecho a presupuesto previo escrito (60.1).

Obligación: Antes de contratar, el empresario deberá poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto de este.

Base legal: Artículos 20 y 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación, no se informa del derecho al presupuesto previo por escrito.

Base legal para la sanción: Artículo 47 g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

9. Se informa al consumidor: - De la obligación de pago por la elaboración del presupuesto cuando éste no sea aceptado, cuando dicha elaboración sea objeto de cobro (60.1).

Obligación: Antes de contratar, el empresario deberá poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto de este.

Base legal: Artículos 20 y 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación, no se informa del pago por la elaboración del presupuesto si este no es aceptado.

Base legal para la sanción: Artículo 47 g) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

10. Expone de forma visible el Precio de Venta al Público (PVP) en los artículos expuestos en el escaparate o vitrina exterior

Obligación: Todos los productos expuestos en escaparates visibles desde la vía pública deben exhibir su precio de venta al público, sin necesidad de que el consumidor entre a preguntar.

Base legal: Artículo 3.2 del Decreto 2807/1972.

Hecho sancionable: No indicar el precio en los artículos expuestos en el escaparate o indicarlo de forma ilegible, confusa o no referenciada a cada producto. Debe detallarse el objeto concreto del incumplimiento y, eventualmente, acompañarse de fotografía.

Base legal para la sanción: Artículo 47.f) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

11. Expone de forma visible el PVP de los artículos a la venta en el interior del establecimiento

Obligación: En el interior, junto a los productos ofrecidos en vitrinas, estantes o mostrador, debe figurar el precio de venta claramente. El consumidor debe ver el precio antes de decidir la compra

Base legal:

- Artículo 60 TRLGDCU.
- Artículo 14 Ley 11/1998.
- Artículos 3 y 4 del Real Decreto 3423/2000.
- Véase también el artículo 3 del Decreto 2807/1972.

Hecho sancionable: No indicar el precio de los artículos expuestos a la venta, impidiendo al consumidor conocer el coste a simple vista.

Base legal para la sanción: Artículo 47.f) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

12.El SAT se anuncia como servicio oficial de marca.

Obligación: En el caso de los talleres no autorizados como SAT oficiales de marca, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que pueda inducir a confusión o error al usuario.

Base legal: art. 1.2.3 del RD 58/1988.

Hecho sancionable: Ítem informativo, solo será sancionable el incumplimiento del 11

Base legal para la sanción: No procede.

Base legal de la calificación: No procede.

13.Si se anuncia como SAT oficial de marca, presentan acreditación documental que corrobore dicho extremo.

Obligación: En el caso de los talleres no autorizados como SAT oficiales de marca, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que pueda inducir a confusión o error al usuario.

Base legal: art. 1.2.3 del RD 58/1988.

Hecho sancionable: Ítem informativo, solo será sancionable el incumplimiento del 11.

Base legal para la sanción: No procede.

Base legal de la calificación: No procede.

14.Ausencia de anuncios como servicio oficial que puedan inducir a error si se trata de talleres no autorizados como SAT oficial (1.2.3).

Obligación: En el caso de los talleres no autorizados como SAT oficiales de marca, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que pueda inducir a confusión o error al usuario.

Base legal: art. 1.2.3 del RD 58/1988.

Hecho sancionable: Se anuncia como servicio oficial de marca no presentando autorización del fabricante que le acredite como servicio autorizado.

Base legal para la sanción: 50.3 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 1.2.3 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

15.El tamaño de la letra de los documentos es mayor o igual a 2.5 mm.

Obligación: En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, deberán cumplir los siguientes requisitos: b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

Base legal: artículo 80.1.b) del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Hecho sancionable: El tamaño de la letra en los documentos de condiciones generales es inferior a 2,5 mm. Y el espacio entre líneas inferior a 1.15 mm.

Base legal para la sanción: 50.12 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Base legal de la calificación: El artículo 52.1 LPCCM.

16.Tienen a disposición del público justificación documental acreditativa del origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto (4.3).

Obligación: Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

Base legal: Artículo 4.3. del RD 58/88.

Hecho sancionable: No disponer de los documentos justificativos del origen de repuestos empleados en la reparación.

Base legal para la sanción: Artículo 47 e) del TR en relación con el artículo 4.3. del RD 58/88.

Base legal de la calificación: GRAVE. Las infracciones se calificarán, en principio, conforme al artículo 48.2 a) [leves] y b) [graves], tal y como viene recogido en la siguiente tabla; pudiendo aumentar o reducir su calificación de conformidad con los apartados 3 y 4 del citado artículo 48.

Presupuestos SAT (Art. 3 RD 58/1988)

17. Entregan presupuesto previo escrito (3.1).

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

Base legal: artículo 3.1 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: No se entrega el presupuesto previo por escrito o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

18. En el presupuesto figuran: - Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT (3.2.1).

Obligación: En el presupuesto deberá figurar: Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.

Base legal: artículo 3.2.1 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: En el presupuesto no figura el nombre, domicilio o número de identificación fiscal del SAT.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.2.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

19. En el presupuesto figuran: - Nombre y domicilio del usuario (3.2.2).

Obligación: En el presupuesto deberá figurar: Nombre y domicilio del usuario.

Base legal: artículo 3.2.2 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: En el presupuesto no figura el nombre y domicilio del usuario.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.2.2 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

20. En el presupuesto figuran: - Marca, modelo y número de serie del aparato (3.2.3).

Obligación: En el presupuesto deberá figurar: marca, modelo y número de serie del aparato

Base legal: artículo 3.2.3 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: En el presupuesto no figura la marca, modelo y número de serie del aparato.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.2.3 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

21. En el presupuesto figuran: - Motivo de la reparación (3.2.4).

Obligación: En el presupuesto deberá figurar: Motivo de la reparación.

Base legal: artículo 3.2.4 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: En el presupuesto no figura el motivo de la reparación.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.2.4 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

22. En el presupuesto figuran: - Diagnóstico de la avería (3.2.5).

Obligación: En el presupuesto deberá figurar: El diagnóstico de la avería.

Base legal: artículo 3.2.5 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: No figura en el presupuesto el diagnóstico de la avería.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.2.5 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

23. En el presupuesto figuran: - Pagos a satisfacer y conceptos por los que se aplican (3.2.6).

Obligación: En el presupuesto deberá figurar: Pagos a satisfacer y conceptos por los que se aplican.

Base legal: artículo 3.2.6 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: No figura en el presupuesto los pagos a satisfacer y conceptos por los que se aplican.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.2.6 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

24. En el presupuesto figuran: - Fecha y firma del responsable del SAT (3.2.7).

Obligación: En el presupuesto deberá figurar: Fecha y firma del responsable del SAT.

Base legal: artículo 3.2.7 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: No figura en el presupuesto la ficha y la firma del responsable del SAT.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.2.7 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

25. En el presupuesto figuran: - Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado (3.2.8).

Obligación: En el presupuesto deberá figurar: Fecha prevista de entrega del aparato reparado.

Base legal: artículo 3.2.8 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: No figura en el presupuesto la fecha prevista de entrega del aparato reparado.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.2.8 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

26. En el presupuesto figuran: - Espacio para fecha y firma de aceptación (3.2.9).

Obligación: En el presupuesto deberá figurar: Espacio para la fecha y firma de aceptación.

Base legal: artículo 3.2.9 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: No figura en el presupuesto el espacio para la fecha y firma de aceptación.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.2.9 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

27. En el presupuesto figuran: - Tiempo de validez del presupuesto (3.2.10).

Obligación: En el presupuesto deberá figurar: Tiempo de validez del presupuesto.

Base legal: artículo 3.2.10 del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: No figura en el presupuesto el tiempo de validez del mismo.

Base legal para la sanción: Art. 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.2.10 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

28. Los precios presupuestados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP (3.3.1).

Obligación: Los precios presupuestados para piezas de repuesto deberán corresponder con los precios de venta al público de las mismas. A falta de éstos, deberán corresponder, como máximo, con los precios de venta al público, aplicados usualmente por los talleres del ramo.

Base legal: artículo 3.3.1. del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: Los precios presupuestados para las piezas de repuesto no se corresponden con su PVP.

Base legal para la sanción: Artículo 47 f) del del TRLGDCU. En relación con el artículo 3.3.1. del RD 58/88.

Base legal de la calificación: Artículo 47 f) del del TRLGDCU Leve.

29. La cuantía de la mano de obra, otros servicios, coinciden con los precios previamente informados sobre dichos conceptos (3.3.2 y 3.3.3).

Obligación: La cuantía del presupuesto, en lo relativo a la mano de obra y otros servicios, deberá corresponder, también como máximo, al valor de los precios aplicables e informados previamente.

Base legal: artículo 3.3.2 y 3.3.3. del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: La cuantía de mano de obra y otros servicios no coincide con los precios exhibidos.

Base legal para la sanción: Artículo 47 f) del del TRLGDCU. En relación con el artículo 3.3.2 y 3.3.3. del RD 58/88.

Base legal de la calificación: Artículo 47 f) del del TRLGDCU. Leve.

30. Conservan los presupuestos durante un periodo mínimo de seis meses (3.12).

Obligación: Conservan los presupuestos durante un periodo mínimo de seis meses.

Base legal: artículo 3.12. del Real Decreto 58/88.

Hecho sancionable: No conservan los resguardos y presupuestos por un periodo mínimo de seis meses.

Base legal para la sanción: 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.12 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: La calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

31. Si existen escritos de renuncia, están redactados de forma clara y concisa (Art. 3.9).

Obligación: El escrito de renuncia, deberá ser redactado de forma clara y concisa, evitando cualquier otra referencia o explicación que pudiera inducir a error al usuario respecto a la naturaleza y consecuencias de tal renuncia.

Base legal: Art. 3.9 del RD 58/1988.

Hecho sancionable: En caso de no realizar presupuesto previo por escrito, no existe escrito de renuncia al mismo o está redactado de forma imprecisa que pueda inducir a error al consumidor respecto de su naturaleza y consecuencias.

Base legal para la sanción: 50.1 y 50.12 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 3.9 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: La calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

32. Ausencia en los presupuestos de cláusulas abusivas que pudieran afectar a los derechos de los usuarios.

Obligación: Los poderes públicos velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio.

Base legal: Artículos 8, 80 y ss. del TRLGDCU y Artículo 11 de la Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Existencia de cláusulas abusivas en el resguardo, presupuestos, facturas o entro documentos. Debe reflejarse la cláusula y, en su caso, aportar el contrato.

Base legal para la sanción: artículo 47.j) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: GRAVE artículo 48.2.b) TRLGDCU.

Resguardo de depósito (Art. 3 RD 58/1988)

33. Se entrega resguardo de depósito. (3.11).

Obligación: En caso de que el aparato quede depositado en el taller para la realización de presupuesto o para su reparación, el servicio técnico deberá entregar al usuario un resguardo de depósito, y en el caso de que exista presupuesto este hará las veces de resguardo de depósito.

Base legal: Art. 3.11. del RD 58/88.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

34. En el resguardo de depósito figuran: - Número de orden correlativo. (3.11.1.1).

Obligación: En el resguardo de depósito deberán constar el número de orden correlativo.

Base legal: Art. 3.11.1.1 del RD 58/88.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

35. En el resguardo de depósito figuran: - Marca, modelo y número de serie. (3.11.1.2).

Obligación: En el resguardo de depósito deberán constar la marca, modelo y número de serie.

Base legal: Art. 3.11.1.2 del RD 58/88.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

36. En el resguardo de depósito figuran: - Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT (3.11.1.3).

Obligación: En el resguardo de depósito deberán constar el nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.

Base legal: Art. 3.11.1.3 del RD 58/88.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

37. En el resguardo de depósito figuran: - Nombre y domicilio del usuario (3.11.1.4).

Obligación: En el resguardo de depósito deberán constar el nombre y domicilio del usuario.

Base legal: Art. 3.11.1.4 del RD 58/88.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

38. En el resguardo de depósito figuran: - Especificación de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías (3.11.1.5).

Obligación: En el resguardo de depósito deberán constar la especificación de los daños manifiestamente visibles y presuntas averías.

Base legal: Art. 3.11.1.5 del RD 58/88.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

39. En el resguardo de depósito figuran: - Fecha de recepción del aparato (3.11.1.6).

Obligación: En el resguardo de depósito deberán constar la fecha de recepción del aparato.

Base legal: Art. 3.11.1.6 del RD 58/88.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

40. En el resguardo de depósito figuran: - Plazo previsto de entrega del presupuesto o bien del aparato ya reparado (3.11.1.7).

Obligación: En el resguardo de depósito deberán constar el plazo previsto de entrega del presupuesto o bien del aparato ya reparado.

Base legal: Art. 3.11.1.7 del RD 58/88.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

41. En el resguardo de depósito figuran: - Firma del usuario y de la persona autorizada del SAT (3.11.1.8).

Obligación: En el resguardo de depósito deberán constar la firma del usuario y de la persona autorizada del SAT.

Base legal: Art. 3.11.1.8 del RD 58/88.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

42. Conservan los resguardos durante un periodo mínimo de seis meses (3.12).

Obligación: En el resguardo de depósito deberán constar se conservan los resguardos durante un periodo mínimo de seis meses.

Base legal: Art. 3.12 del RD 58/88.

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

43. Ausencia en los resguardos de cláusulas abusivas que pudieran afectar a los derechos de los usuarios.

Obligación: Los poderes públicos velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio.

Base legal: Artículos 8, 80 y ss. del TRLGDCU y Artículo 11 de la Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Existencia de cláusulas abusivas en el resguardo, presupuestos, facturas o entro documentos. Debe reflejarse la cláusula y, en su caso, aportar el contrato.

Base legal para la sanción: artículo 47.j) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: GRAVE artículo 48.2.b) TRLGDCU.

Facturación (Art. 5 RD 58/1988)

44. Entregan facturas (5.1).

Obligación: 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.

Base legal: Art. 5 RD 58/1988.

Hecho sancionable: No entrega facturas o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.10 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 5.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

45. En las facturas figuran: - Operaciones realizadas. (5.1).

Obligación: En todas las facturas debe de figura las operaciones realizadas.

Base legal: Art. 5.1 RD 58/1988.

Hecho sancionable: No entrega facturas o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.10 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 5.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

46. En las facturas figuran: - Piezas de repuesto utilizadas e importe (5.1).

Obligación: En todas las facturas debe de figura las piezas de repuesto utilizadas y su importe.

Base legal: Art. 5.1 RD 58/1988.

Hecho sancionable: No entrega facturas o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.10 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 5.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

47. En las facturas figuran: - Tiempo de mano de obra e importe (5.1).

Obligación: En todas las facturas debe de figurar el tiempo de mano de obra utilizado y su importe.

Base legal: Art. 5.1 RD 58/1988.

Hecho sancionable: No entrega facturas o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.10 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 5.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

48. En las facturas figuran: - Importe por desplazamiento, transporte u otros (5.1).

Obligación: En todas las facturas debe de figurar el importe por desplazamiento, el transporte u otros medios utilizados.

Base legal: Art. 5.1 RD 58/1988.

Hecho sancionable: No entrega facturas o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.10 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 5.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

49. En las facturas figuran: - Número de orden correlativo (5.1.1).

Obligación: En todas las facturas debe de figurar el número de orden correlativo.

Base legal: Art. 5.1.1 RD 58/1988.

Hecho sancionable: No entrega facturas o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.10 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 5.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

50. En las facturas figuran: - Nombre, domicilio y CIF del SAT (5.1.2).

Obligación: En todas las facturas debe de figurar el nombre, domicilio y CIF del SAT.

Base legal: Art. 5.1.2 RD 58/1988.

Hecho sancionable: No entrega facturas o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.10 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 5.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

51. En las facturas figuran: - Nombre y domicilio del usuario (5.1.3).

Obligación: En todas las facturas debe de figurar el nombre y domicilio del usuario.

Base legal: Art. 5.1.3. RD 58/1988.

Hecho sancionable: No entrega facturas o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.10 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 5.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

52. En las facturas figuran: - Marca y modelo del aparato reparado (5.1.4).

Obligación: En todas las facturas debe de figurar la marca y el modelo del aparato reparado.

Base legal: Art. 5.1.4 RD 58/1988.

Hecho sancionable: No entrega facturas o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.10 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 5.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

53. En las facturas figuran: - Fecha y firma de la persona responsable del SAT (5.1.5).

Obligación: En todas las facturas debe de figurar la fecha y firma de la persona responsable del SAT.

Base legal: Art. 5.1 .5RD 58/1988.

Hecho sancionable: No entrega facturas o tiene deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.10 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 5.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

54. En caso de existir presupuesto previo escrito, coincide en su cuantía y conceptos con la factura (5.3).

Obligación: Cuando exista presupuesto, la cuantía y concepto de la factura deberá corresponderse con éste.

Base legal: Art. 5.3 RD 58/1988.

Hecho sancionable: Cobro de precios distintos de los presupuestados.

Base legal para la sanción: 50.5 y 50.3 de la Ley 11/1998 en relación con el art. 61.2 TRLGDCU el artículo 5.3. del RD 58/88.

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio.

55. Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP (5.2).

Obligación: La cuantía de la factura deberá corresponder tanto en lo que se refiere a la valoración de piezas de repuesto, como a la mano de obra y a la prestación de otros servicios, a lo establecido y exigido para la elaboración de los presupuestos.

Base legal: Art. 5.2 RD 58/1988.

Hecho sancionable: Los precios aplicados de las piezas de repuesto no se corresponden con su PVP.

Base legal para la sanción: Artículo 47 f) en relación con el artículo 5.2 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: leve. Las infracciones se calificarán, en principio, conforme al artículo 48.2 a) [leves] y b) [graves], tal y como viene recogido en la siguiente tabla; pudiendo aumentar o reducir su calificación de conformidad con los apartados 3 y 4 del citado artículo 48.

56. Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para la mano de obra repuesto coinciden con los precios previamente informados (5.2).

Obligación: La cuantía de la factura deberá corresponder tanto en lo que se refiere a la valoración de piezas de repuesto, como a la mano de obra y a la prestación de otros servicios, a lo establecido y exigido para la elaboración de los presupuestos.

Base legal: Art. 5.2 RD 58/1988.

Hecho sancionable: La cuantía de mano de obra y otros servicios no coincide con los precios exhibidos o informados.

Base legal para la sanción: Artículo 47 f) en relación con el artículo 5.2 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: Artículo 47 f) leve. Las infracciones se calificarán, en principio, conforme al artículo 48.2 a) [leves] y b) [graves], tal y como viene recogido en la siguiente tabla; pudiendo aumentar o reducir su calificación de conformidad con los apartados 3 y 4 del citado artículo 48.

57. Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para desplazamientos, transportes u otros servicios coinciden con los precios previamente informados (5.2).

Obligación: La cuantía de la factura deberá corresponder tanto en lo que se refiere a la valoración de piezas de repuesto, como a la mano de obra y a la prestación de otros servicios, a lo establecido y exigido para la elaboración de los presupuestos.

Base legal: Art. 5.2 RD 58/1988.

Hecho sancionable: La cuantía de mano de obra y otros servicios no coincide con los precios exhibidos o informados.

Base legal para la sanción: Artículo 47 f) en relación con el artículo 5.2 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: Artículo 47 f) leve. Las infracciones se calificarán, en principio, conforme al artículo 48.2 a) [leves] y b) [graves], tal y como viene recogido en la siguiente tabla; pudiendo aumentar o reducir su calificación de conformidad con los apartados 3 y 4 del citado artículo 48.

58. Ausencia en las facturas de cláusulas abusivas que pudieran afectar a los derechos de los usuarios.

Obligación: Los poderes públicos velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio.

Base legal: Artículos 8, 80 y ss. del TRLGDCU y Artículo 11 de la Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Existencia de cláusulas abusivas en el resguardo, presupuestos, facturas o entro documentos. Debe reflejarse la cláusula y, en su caso, aportar el contrato.

Base legal para la sanción: artículo 47.j) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: GRAVE artículo 48.2.b) TRLGDCU.

Garantías (Art. 6 RD 58/1988)

59. Ofrecen garantía de las reparaciones efectuadas (6.1)

Obligación: Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica, quedarán garantizadas por un plazo mínimo de tres meses.

Base legal de la obligación: Art. 6 RD 58/1988).

Hecho sancionable: No ofrecer garantías de las reparaciones efectuadas.

Base legal para la sanción: Artículo 6.1 del RD 58/1988.

Base legal de la calificación: GRAVE. Artículo 47.e/ del del TRLGDCU.

60. Abarca un periodo mínimo de 3 meses.

Obligación: El plazo de garantía reglamentario para las reparaciones es mínimo de tres meses desde la fecha de entrega del aparato. Se comprobará que se informa al público que todas las reparaciones están garantizadas al menos por tres meses.

Base legal de la obligación: Art. 6.2 RD 58/1988).

Hecho sancionable: El plazo de la garantía por la reparación es menor de tres meses.

Base legal para la sanción: Art. 6.2 RD 58/1988).

Base legal de la calificación: GRAVE. 47.e/ del del TRLGDCU.

61. Se trata de garantía total sobre la reparación (transporte, piezas) (6.4).

Obligación: La garantía de la reparación será total sobre la reparación efectuada, afectando a todos los gastos que se puedan ocasionar incluido el transporte, desplazamientos, piezas de repuesto y material que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esta nueva operación.

Base legal de la obligación: Art. 6.4 RD 58/1988).

Hecho sancionable: Se ofrece una garantía con limitaciones de gastos, material o desplazamiento.

Base legal para la sanción: Art. 6.4 RD 58/1988).

Base legal de la calificación: GRAVE. 47.e/ del TRLGDCU.

62. La garantía de las piezas nuevas utilizadas es de 3 años.

Obligación: El empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes.

Base legal de la obligación: Artículo 120.1 del TRLGDCU

Hecho sancionable: La garantía de las piezas utilizadas en la reparación es menor a tres años.

Base legal para la sanción: Artículo 120.1 del TRLGDCU

Base legal de la calificación: GRAVE. Artículo 47.e/ del TRLGDCU

Hojas de reclamaciones

63. Tiene a disposición de los consumidores Hojas de Reclamaciones oficiales.

Obligación: Disponer hojas de reclamaciones en el establecimiento, para entrega inmediata al consumidor que las solicite.

Base legal de la obligación:

- Artículo 29.1 del Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998, aprobado por Decreto 1/2010, de 14 de enero.
- Artículo 38 y ss. de la Ordenanza de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

Hecho sancionable: No disponer de hojas de reclamaciones para su entrega inmediata al consumidor que las solicite (o negarse a entregarla al solicitante).

Base legal para la sanción: Artículo 50.14 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

64. Se anuncia mediante cartel informativo visible la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del público.

Obligación: Exhibir un cartel en lugar visible que indique «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor».

Base legal de la obligación: Artículo 32.1 del Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998, aprobado por Decreto 1/2010, de 14 de enero.

Hecho sancionable: No tener colocado en lugar permanente y visible el cartel anunciador de hojas de reclamaciones.

Base legal para la sanción: Artículo 50.14 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

Resultado de la inspección

65. Se facilita las funciones de información, vigilancia o inspección.

Obligación: Deber de colaborar con la actuación inspectora y facilitar cuantos datos se requieran en el ejercicio de dicha actuación.

Base legal: Artículo 47. i) del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de vigilancia o inspección.

Base legal para la sanción: Artículo 47.i) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: Artículo LEVE 48.2.a) del TRLGDCU.

66. Ausencia de irregularidades en esta ficha

Esta pregunta es de control a efectos de evaluación.

FICHA DE SAT. MOVILES 2026
(2-SAT.MOV.) CONTROL GENERAL SAT MÓVILES
(2-SAT.MOV. -C)

INFORMACIÓN AL USUARIO-SAT		SI	NO	NA
01	Se pone a disposición de los consumidores, información suficiente sobre las características de los servicios que se prestan.	☐	☐	☐
02	Dicha información incluye:			
	- Precios aplicables por tiempo de trabajo	☐	☐	☐
03	- Gastos de transporte y/o desplazamiento	☐	☐	☐
04	- Precios de otros servicios ofertados	☐	☐	☐
05	- Posibles recargos en función de la urgencia u horario de trabajo	☐	☐	☐
06	- Las cantidades a abonar en concepto de gastos de almacenamiento	☐	☐	☐
07	- Los precios incluyen todo tipo de carga y gravámenes	☐	☐	☐
08	Se informa al consumidor:			
	-Del derecho a presupuesto previo escrito	☐	☐	☐
09	-Pago por la elaboración del presupuesto cuando éste no sea aceptado, cuando dicha elaboración sea objeto de cobro	☐	☐	☐
10	Expone de forma visible el Precio de Venta al Público (PVP) en los artículos expuestos en el escaparate o vitrina exterior	☐	☐	☐
11	Expone de forma visible el PVP de los artículos a la venta en el interior del establecimiento	☐	☐	☐
12	El SAT se anuncia como servicio oficial de marca	☐	☐	☐

13	Si se anuncia como SAT oficial de marca, presentan acreditación documental que corrobore dicho extremo	☐	☐	☐
14	Ausencia de anuncios como servicio oficial que puedan inducir a error si se trata de talleres no autorizados como SAT oficial	☐	☐	☐
15	El tamaño de la letra de los documentos es mayor o igual a 2,5 mm.	☐	☐	☐
16	Tienen a disposición del público justificación documental acreditativa del origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto	☐	☐	☐

PRESUPUESTOS-SAT		SI	NO	NA
17	Entregan presupuesto previo escrito	☐	☐	☐
18	En el presupuesto figuran:			
	-Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT	☐	☐	☐
19	-Nombre y domicilio del usuario	☐	☐	☐
20	-Marca, modelo y número de serie del aparato	☐	☐	☐
21	-Motivo de la reparación	☐	☐	☐
22	-Diagnóstico de la avería	☐	☐	☐
23	-Pagos a satisfacer y conceptos por los que se aplican	☐	☐	☐
24	-Fecha y firma del responsable del SAT	☐	☐	☐
25	-Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado	☐	☐	☐
26	-Espacio para fecha y firma de aceptación	☐	☐	☐
27	-Tiempo de validez del presupuesto	☐	☐	☐

28	Los precios presupuestados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP	☐	☐	☐
29	La cuantía de la mano de obra, otros servicios, coinciden con los precios previamente informados sobre dichos conceptos	☐	☐	☐
30	Conservan los presupuestos durante un periodo mínimo de seis meses	☐	☐	☐
31	Si existen escritos de renuncia, están redactados de forma clara y concisa	☐	☐	☐
32	Ausencia en los presupuestos de cláusulas abusivas que pudieran afectar a los derechos de los usuarios	☐	☐	☐
RESGUARDO DE DEPÓSITO-SAT		SI	NO	NA
33	Se entrega resguardo de depósito.	☐	☐	☐
34	En el resguardo de depósito figuran:			
	-Número de orden correlativo.	☐	☐	☐
35	- Marca, modelo y número de serie.	☐	☐	☐
36	- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT	☐	☐	☐
37	- Nombre y domicilio del usuario	☐	☐	☐
38	- Especificación de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías	☐	☐	☐
39	- Fecha de recepción del aparato	☐	☐	☐
40	- Plazo previsto de entrega del presupuesto o bien del aparato ya reparado	☐	☐	☐
41	- Firma del usuario y de la persona autorizada del SAT	☐	☐	☐
42	Conservan los resguardos durante un periodo mínimo de seis meses	☐	☐	☐
43	Ausencia en los resguardos de cláusulas abusivas que pudieran afectar a los derechos de los usuarios	☐	☐	☐

FACTURACIÓN-SAT		SI	NO	NA
44	Entregan facturas	☐	☐	☐
45	En las facturas figuran:			
	-Operaciones realizadas.	☐	☐	☐
46	-Piezas de repuesto utilizadas e importe	☐	☐	☐
47	-Tiempo de mano de obra e importe	☐	☐	☐
48	-Importe por desplazamiento, transporte u otros	☐	☐	☐
49	-Número de orden correlativo	☐	☐	☐
50	-Nombre, domicilio y CIF del SAT	☐	☐	☐
51	-Nombre y domicilio del usuario	☐	☐	☐
52	-Marca y modelo del aparato reparado	☐	☐	☐
53	-Fecha y firma de la persona responsable del SAT	☐	☐	☐
54	En caso de existir presupuesto previo escrito, coincide en su cuantía y conceptos con la factura	☐	☐	☐
55	Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP	☐	☐	☐
56	Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para la mano de obra repuesto coinciden con los precios previamente informados	☐	☐	☐
57	Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para desplazamientos, transportes u otros servicios coinciden con los precios previamente informados	☐	☐	☐
58	Ausencia en las facturas de cláusulas abusivas que pudieran afectar a los derechos de los usuarios	☐	☐	☐

GARANTIAS-SAT		SI	NO	NA
59	Ofrecen garantía de las reparaciones efectuadas	☐	☐	☐
60	Abarca un periodo mínimo de 3 meses	☐	☐	☐
61	Se trata de garantía total sobre la reparación (transporte, piezas)	☐	☐	☐
62	La garantía de las piezas nuevas utilizadas es de 3 años	☐	☐	☐

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
63	Tiene a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones oficiales	☐	☐	☐
64	Se anuncia mediante cartel informativo visible la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del público	☐	☐	☐

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
65	Se facilitan las funciones de información, vigilancia o inspección	☐	☐	☐
66	Ausencia de irregularidades en esta ficha	☐	☐	☐