

CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA 2018

INTRODUCCIÓN

La campaña de control de 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 y 2013 y también en el año 2016 referido exclusivamente a los servicios de reparación de aparatos informáticos y de telecomunicaciones.

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

La presente campaña tiene como objetivos generales los siguientes:

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

NORMATIVA APLICABLE

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16

de noviembre.

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

NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

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

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Ámbito territorial

La presente campaña de Inspección será llevada a cabo por 8 Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo pertenecientes al Instituto Municipal de Consumo.

Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevara a cabo desde el día 1 de febrero de 2018 hasta el 31 de agosto de 2018.

Tipo de establecimientos a visitar

En la aplicación hay 426 registros pertenecientes a 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

Esta previsto controlar la totalidad del censo de estos establecimientos.

METODOLOGÍA

Elaboración de protocolos

Con el fin de que las actuaciones sean homogéneas se ha procedido a la protocolización de las mismas.

Para ello, el Instituto Municipal de Consumo ha incluido en este documento:

- Los objetivos de las actuaciones.
- La normativa aplicable.
- El ámbito territorial y temporal.

- La mecánica de las inspecciones en cada uno de los casos concretos, donde se indica el método a seguir para el adecuado desarrollo de la inspección.
- Un cuestionario que tiene como función principal la recogida de datos para su posterior análisis estadístico, pero que además sirven como guión para facilitar la inspección.
- Instrucciones de cumplimentación de la ficha.

Historial

Antes de realizar la visita de inspección, el Inspector intentará comprobar los antecedentes del titular del establecimiento para verificar si ha sido objeto de visitas anteriores, de las posibles infracciones detectadas y en este caso, de la sanción o sanciones impuestas.

Mecánica de actuación

En los establecimientos a inspeccionar, los inspectores comprobarán lo siguiente:

Documentación

Los inspectores comprobarán si dispone del cartel con el número de policía del establecimiento.

Asimismo verificarán si dispone de documento acreditativo que faculte para el ejercicio de la actividad, y rellenarán el correspondiente apartado en el acta de inspección siguiendo las instrucciones que han proporcionado desde la Agencia de Actividades (AA). En caso de no disponer del citado documento se pondrá en conocimiento de la AA.

Otro aspecto a controlar es que no se confundan servicios oficiales de marca con aquellos que no lo son.

Presupuestos

Se comprobará la entrega de presupuesto previo por escrito de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.1 del Real Decreto 58/88.

3.1. 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.

Se comprobará que en los presupuestos figuran todos los requisitos exigidos en el artículo 3.2 del Real Decreto 58/88.

3.2. En el presupuesto deberá figurar:

3.2.1. Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.

3.2.2. Nombre y domicilio del usuario.

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

3.2.4. Motivo de la reparación.

3.2.5. Diagnóstico de la avería.

3.2.6. Pagos a satisfacer por la prestación del servicio o servicios requeridos, referencia genérica a las piezas de repuesto a utilizar, o cualquier otro concepto.

3.2.7. Fecha y firma de persona responsable del SAT.

3.2.8. 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.

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

3.2.10. Tiempo de validez del presupuesto.

Se comprobará que los precios presupuestados para las piezas de repuesto corresponden con los precios de venta al público de las mismas.

Se controlará que la cuantía presupuestada por mano de obra se corresponda como máximo con el valor de los precios aplicables por tiempos de trabajo exhibidos en el local.

Se verificará que se conserva por parte del empresario los presupuestos durante un período mínimo de seis meses.

Y finalmente, que en caso de renuncia al presupuesto, está redactado de forma clara y concisa evitando referencias que puedan inducir a error a los usuarios respecto a la naturaleza y consecuencias de la renuncia.

En el caso de que manifiesten que los clientes no han solicitado presupuesto, se solicitarán los resguardos de depósito, o en su caso, los documentos en que conste la renuncia expresa al presupuesto.

Resguardo de depósito

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, según se indica en el apartado 3.11 del Real Decreto 58/88.

3.11. En todos los casos en que el aparato de uso doméstico quede depositado en el servicio de asistencia técnica, tanto para la elaboración de un presupuesto, como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el servicio de asistencia técnica entregará al usuario un resguardo acreditativo de su depósito. En los casos en que exista presupuesto, éste debidamente firmado por el SAT y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

Se comprobará que en el resguardo de depósito constan los datos que exige la normativa legal en el artículo 3.11.1 del R.D. 58/88:

3.11.1. En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:

3.11.1.1. Número de orden correlativo.

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

3.11.1.3. Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.

3.11.1.4. Nombre y domicilio del usuario.

3.11.1.5. Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes, defectos observados, y/o en su caso, servicios a realizar.

3.11.1.6. Fecha de recepción del aparato.

3.11.1.7. Plazo previsto de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del aparato ya reparado.

3.11.1.8. Firma del usuario y de persona autorizada del SAT.

Igualmente se verificará que los resguardos se conservan durante un período mínimo de seis meses.

Piezas de repuesto

En lo relativo a las piezas de repuesto, los establecimientos estarán a lo dispuesto en el artículo 4, de manera concreta es fácil de comprobar la obligación de los servicios de asistencia técnica de tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto que utilicen en reparaciones.

Artículo 4. Piezas de repuesto.

4.1. 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 recuperadas o no originales, si éstas están en perfectas condiciones de uso para el que van destinadas y a precio más bajo de las nuevas si existieran en el mercado.

4.2. El servicio de asistencia técnica que efectúe la reparación, está obligado a ofrecer al usuario y a entregarle, al término de la misma, si así lo desea, las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato.

4.3. 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.

4.4. Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario o una posible degradación del aparato.

(...)

Facturas

Se verificará que los SAT entregan facturas a los clientes y que dichas facturas incluyen todos los datos exigidos en el artículo 5 del Real Decreto:

Artículo 5. Factura.

5.1. 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 fijar en factura los siguientes datos:

5.1.1. Número de orden correlativo.

5.1.2. Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.

5.1.3. Nombre y domicilio del usuario.

5.1.4. Marca y modelo del aparato reparado.

5.1.5. Fecha y firma de persona responsable de SAT.

5.2. 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 en los puntos 3.3.1, 3.3.2 y 3.3.3 del artículo 3 del presente Real Decreto.

No obstante lo anterior, los servicios de asistencia técnica podrán facturar quince, treinta o sesenta minutos según se trate de pequeño aparato de uso doméstico, línea blanca o electrónica o línea marrón, respectivamente, como tiempo mínimo de trabajo cuando el servicio se realice en el domicilio del usuario y el tiempo real de ocupación fuera inferior al citado anteriormente por tratarse de una avería de sencilla reparación.

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

5.4. En aquellos servicios realizados en el domicilio del usuario, los gastos de desplazamiento, que deberán reflejarse en factura, no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aun cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos y aun cuando fueran necesarios varios desplazamientos para la realización del mismo servicio. No se cobrará el desplazamiento si el usuario está ausente.

Garantías

El plazo de garantía reglamentario para las reparaciones es mínimo de tres meses desde la fecha de entrega del aparato y 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.

Artículo 6. Garantía de las reparaciones.

6.1. Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica, quedarán garantizadas en las condiciones que establece este artículo.

6.2. La garantía que otorgue el servicio de asistencia técnica al respecto tendrá un período de validez mínimo de tres meses.

6.3. El período de garantía se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato y tendrá validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.

6.4. La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuar dicha reparación siempre que correspondan a los abonados en factura anterior, las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

(...)

Se comprobará que se informa al público que todas las reparaciones están garantizadas al menos por tres meses

Información al usuario

En lo relativo a la información precontractual y con objeto de continuar con la campaña anterior se va a solicitar la información contenida en el artículo 60 del RDL 1/2007:

Artículo 60. Información previa al contrato.

1. 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 del mismo.

2. A tales efectos serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y normas que resulten de aplicación y, además:

a) Nombre, razón social y domicilio completo del responsable de la oferta contractual y, en su caso, el nombre, razón social y la dirección completa del comerciante por cuya cuenta actúa.

b) Precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información al consumidor sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.

c) Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración.

d) Procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.

e) Garantías ofrecidas.

f) Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

g) Existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

3. La información precontractual debe facilitarse al consumidor de forma gratuita.

Publicidad

Se comprobará todo tipo de publicidad y cláusulas, tanto la que exhiba en el establecimiento, en los documentos que maneje, como la que emita a través de folletos u otro tipo de soporte de carácter duradero e Internet (Siempre que los titulares de la actividad publicitada en Internet tengan el domicilio en el término municipal de Madrid), a fin de comprobar que se cumple lo publicitado, que no induce a error al consumidor, que respeta sus derechos al cumplir la normativa legal y que no incluye cláusulas abusivas.

Hojas de reclamaciones

Se comprobará las hojas de reclamaciones y el anuncio de las mismas conforme a lo establecido en el Decreto 1/2010:

Artículo 29

Ámbito de aplicación

1. Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan en régimen de derecho privado bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados o prestados directamente a los consumidores como destinatarios finales dentro del ámbito de consumo de la Comunidad de Madrid, tendrán a su disposición las hojas de reclamaciones reguladas en el presente capítulo.

Artículo 32

Cartel informativo de empresarios o profesionales

1. Todas las personas físicas o jurídicas que deban disponer de hojas de reclamaciones, deberán exhibir en el establecimiento o lugar donde proceda, conforme a lo dispuesto en el artículo 29, de modo permanente y perfectamente visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor". Dicho cartel, que se ajustará al modelo oficial que se establezca por Orden del titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, será facilitado por la Administración competente para su emisión.

Cumplimentación de ficha técnica

Para el desarrollo de las actuaciones se ha previsto dos modelos de ficha técnica, uno para la visita inicial y otro para la visita de comprobación.

En primera vuelta se confeccionarán las fichas técnicas (18/02 SAT) según las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación, en la visita de comprobación se rellenará de modo que todo aquello que estuviera bien en la primera visita se contestará como NA y solo se contestará SI o NO si la primera vez la contestación supusiera una irregularidad con respecto a la normativa.

Se levantará acta de inspección cuando se detecte una o más infracciones a la normativa.

Es muy importante que en el acta de inspección lo incorrecto quede claramente identificado.

No deberá figurar ninguna casilla en blanco todas deberán estar marcadas.

En el caso de que se adjunte algún documento al acta de inspección deberá diligenciarse con las firmas del inspector y del inspeccionado. Además, se hará constar en el acta esta circunstancia.

En el caso de realizar visita de comprobación se rellenará la ficha de comprobación (18/02 C-SAT) y sólo se rellenarán aquellos puntos que estuvieran incorrectos en la visita anterior, los aspectos correctos se cumplimentarán con NA en esta ficha de comprobación.

Solicitud de documentación

Se otorgará un plazo de 15 días hábiles para el requerimiento de la documentación que se estime oportuna.

EVALUACIÓN Y REMISIÓN DE RESULTADOS

Una vez finalizadas cada una de las visitas de inspección, los datos de las fichas técnicas serán introducidos en la aplicación de gestión de expedientes en sigsa.red, a la mayor brevedad posible para proceder a su posterior evaluación.

(18/02 SATINF) FICHA DE CONTROL DE SAT
(18/02 SAT) y (18/02 C-SAT)

DOCUMENTACIÓN	SI	NO	NA
01 Exhibe en lugar visible el cartel con el NDP del establecimiento	☐	☐	☐
02 Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	☐	☐	☐
03 El SAT se anuncia como servicio oficial de marca	☐	☐	☐
04 Si se anuncia como SAT oficial de marca, presentan acreditación documental que corrobore dicho extremo	☐	☐	☐
05 Ausencia de anuncios como servicio oficial que puedan inducir a error si se trata de talleres no autorizados como SAT oficial (1.2.3)	☐	☐	☐

PRESUPUESTOS SAT (Art. 3 RD 58/1988)	SI	NO	NA
06 Entregan presupuesto previo escrito (3.1)	☐	☐	☐
07 En el presupuesto figuran: -Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT (3.2.1)	☐	☐	☐
08 -Nombre y domicilio del usuario (3.2.2)	☐	☐	☐
09 -Marca, modelo y número de serie del aparato (3.2.3)	☐	☐	☐
10 -Motivo de la reparación (3.2.4).	☐	☐	☐
11 -Diagnóstico de la avería (3.2.5).	☐	☐	☐
12 -Pagos a satisfacer y conceptos por los que se aplican (3.2.6)	☐	☐	☐
13 -Fecha y firma del responsable del SAT (3.2.7)	☐	☐	☐
14 -Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado (3.2.8)	☐	☐	☐
15 -Espacio para fecha y firma de aceptación (3.2.9)	☐	☐	☐
16 -Tiempo de validez del presupuesto (3.2.10)	☐	☐	☐
17 -Los precios presupuestados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP (3.3.1)	☐	☐	☐
18 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)	☐	☐	☐
19 Conservan los presupuestos durante un periodo mínimo de seis meses (3.12)	☐	☐	☐
20 Si existe escrito de renuncia, estan redactados de forma clara y concisa (Art. 3.9)	☐	☐	☐

RESGUARDO DE DEPÓSITO (Art. 3 RD 58/1988)		SI	NO	NA
21	Se entrega resguardo de depósito. (3.11)	☐	☐	☐
22	En el resguardo de depósito figuran: -Número de orden correlativo. (3.11.1.1)	☐	☐	☐
23	- Marca, modelo y número de serie. (3.11.1.2)	☐	☐	☐
24	- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT (3.11.1.3)	☐	☐	☐
25	- Nombre y domicilio del usuario (3.11.1.4).	☐	☐	☐
26	- Especificación de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías (3.11.1.5)	☐	☐	☐
27	- Fecha de recepción del aparato (3.11.1.6)	☐	☐	☐
28	- Plazo previsto de entrega del presupuesto o bien del aparato ya reparado (3.11.1.7)	☐	☐	☐
29	- Firma del usuario y de la persona autorizada del SAT (3.11.1.8)	☐	☐	☐
30	- Conservan los resguardos durante un periodo mínimo de seis meses (3.12)	☐	☐	☐

PIEZAS DE REPUESTO (Art. 4 RD 58/1988)		SI	NO	NA
31	Tienen a disposición del público justificación documental acreditativa del origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto (4.3)	☐	☐	☐

FACTURACIÓN (Art. 5 RD 58/1988)		SI	NO	NA
32	Entregan facturas (5.1)	☐	☐	☐
33	En las facturas figuran: -Operaciones realizadas. (5.1)	☐	☐	☐
34	-Piezas de repuesto utilizadas e importe (5.1).	☐	☐	☐
35	-Tiempo de mano de obra e importe (5.1)	☐	☐	☐
36	-Importe por desplazamiento, transporte u otros (5.1)	☐	☐	☐
37	-Número de orden correlativo (5.1.1)	☐	☐	☐
38	-Nombre, domicilio y CIF del SAT (5.1.2)	☐	☐	☐
39	-Nombre y domicilio del usuario (5.1.3)	☐	☐	☐
40	-Marca y modelo del aparato reparado (5.1.4).	☐	☐	☐
41	-Fecha y firma de la persona responsable del SAT (5.1.5).	☐	☐	☐

	SI	NO	NA
42 -En caso de existir presupuesto previo escrito, coincide en su cuantía y conceptos con la factura (5.3).	☐	☐	☐
43 - Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP (ver Preguntas 17 y 31) (5.2).	☐	☐	☐
44 - Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para la mano de obra repuesto coinciden con los precios previamente informados (ver Pregunta 18) (5.2)	☐	☐	☐
45 - Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para desplazamientos, transportes u otros servicios coinciden con los precios previamente informados (ver Pregunta 17) (5.2).	☐	☐	☐

GARANTÍAS (Art. 6 RD 58/1988)	SI	NO	NA
46 Ofrecen garantía de las reparaciones efectuadas (6.1).	☐	☐	☐
47 Abarca un periodo mínimo de 3 meses (6.2)	☐	☐	☐
48 -Se trata de garantía total sobre la reparación (transporte, piezas) (6.4)	☐	☐	☐

INFORMACIÓN AL USUARIO (Art. 60 RDL 1/2007)	SI	NO	NA
49 Se pone a disposición de los consumidores, información suficiente sobre las características de los servicios que se prestan. (60.1)	☐	☐	☐
50 Dicha información específica:			
- Precios aplicables por tiempo de trabajo (60.2.b)	☐	☐	☐
51 - Gastos de transporte y/o desplazamiento (60.2.b)	☐	☐	☐
52 - Precios de otros servicios ofertados (60.2.b)	☐	☐	☐
53 - Posibles recargos en función de la urgencia u horario de trabajo (60.2.b)	☐	☐	☐
54 - Las cantidades a abonar en concepto de gastos de almacenamiento (60.2.b)	☐	☐	☐
55 - Los precios incluyen todo tipo de carga y gravámenes (60.2.b)	☐	☐	☐
56 - Horario de atención al público, visible desde el exterior (60.1)	☐	☐	☐
57 Se informa al consumidor:			
-Del derecho a presupuesto previo escrito (60.1)	☐	☐	☐
58 -Pago por la elaboración del presupuesto cuando éste no sea aceptado (60.1)	☐	☐	☐
59 - Garantía de las reparaciones (60.2.e).	☐	☐	☐

PUBLICIDAD		SI	NO	NA
60	Ausencia en resguardo, presupuestos facturas u otros documentos de cláusulas abusivas que pudieran afectar a los derechos de los usuarios	☐	☐	☐
61	El tamaño de la letra de los documentos es mayor o igual a 1,5 mm.	☐	☐	☐

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
62	Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	☐	☐	☐
63	Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público.	☐	☐	☐

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
64	Se han detectado irregularidades en materia de consumo	☐	☐	
65	Se ha producido obstrucción a negativa a la inspección	☐	☐	

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA

01-02 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

03 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Esta pregunta tiene carácter informativo

04 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no se anuncia como SAT oficial.

05-06 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

07-20 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **06** se responda como **NO** o no sea aplicable la pregunta.

21 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

22-30 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **21** se responda como **NO**.

31-32 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

33-45 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **32** se responda como **NO** o no sea aplicable la pregunta.

46 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

47-48 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **46** se responda como **NO**.

49 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

50-59 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando sea aplicable la pregunta.

60-65 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.