

aparatos de uso doméstico: tus derechos ante los servicios de asistencia técnica

Los electrodomésticos y dispositivos tecnológicos son elementos indispensables en el día a día de cualquier hogar. Cuando sufren una avería o necesitan mantenimiento, es fundamental conocer las garantías legales y los derechos que asisten a las personas consumidoras al contratar un Servicio de Asistencia Técnica (SAT).

Las empresas de reparación deben ofrecer una información transparente sobre sus tarifas y asegurar la calidad de sus trabajos

Los SAT pueden ser oficiales si poseen autorización de una compañía fabricante para exhibir su logo, o SAT no oficiales, que no podrán hacer ostentación de ninguna marca.

Qué son los aparatos de uso doméstico y cómo se clasifican

Se consideran aparatos de uso doméstico todos aquellos bienes de consumo duradero que se utilizan en el ámbito del hogar y que necesitan cualquier tipo de energía para su funcionamiento, aplicación o transformación.

Para facilitar su identificación en el mercado y conocer sus requisitos específicos, se clasifican habitualmente en tres grandes grupos:

- **Pequeño electrodoméstico:** incluye dispositivos de menor tamaño y fácil manejo como batidoras, molinillos, exprimidores, tostadoras o teléfonos móviles.
- **Línea blanca:** engloba los aparatos principales de la cocina y el lavado, tales como lavadoras, secadoras, lavavajillas, frigoríficos, hornos y campanas extractoras.
- **Línea marrón:** hace referencia a los equipos informáticos, de entretenimiento, imagen y sonido, entre los que se encuentran ordenadores, televisores y sistemas de música.

Derechos de la persona consumidora ante el Servicio de Asistencia Técnica (SAT)

Al acudir a un taller de reparación o solicitar la visita de un técnico a domicilio, dispones de una serie de derechos y garantías reguladas que conviene conocer para evitar cobros indebidos:

- **Resguardo de depósito:** cuando deposites un aparato en un servicio de asistencia técnica para su reparación o para la elaboración de presupuesto previo, el SAT debe entregarte un resguardo que acreditará que el taller se ha quedado a cargo del aparato y que deberás presentar para su recogida. En él deberá constar la identificación de ambas partes y del aparato, las presuntas averías a reparar, las fechas de recepción y de entrega prevista y la firma del SAT y del usuario. En los casos en que exista un presupuesto, éste hará las veces de resguardo de depósito.
- **Presupuesto previo por escrito:** tienes derecho a recibir un presupuesto detallado antes de que se realice la reparación. Este documento tiene una validez mínima de **30 días**. Si decides no aceptarlo, la empresa sólo podrá cobrarte el coste de la elaboración del mismo (tiempo de diagnóstico), siempre que se haya informado previamente de ello.
- **Piezas de repuesto originales:** las reparaciones deben efectuarse obligatoriamente con piezas de repuesto nuevas y originales, salvo que consientas de forma expresa y por escrito el uso de componentes reacondicionados o recuperados en buen estado.
- **Garantía de la reparación:** todas las reparaciones e intervenciones técnicas tienen una garantía legal mínima de **3 meses**. Esta cobertura protege tanto la mano de obra contratada como las piezas que se hayan sustituido durante el proceso.
- **Factura:** tras la reparación el SAT debe entregarte una factura en la que se detalle las operaciones realizadas, el aparato sobre el que se interviene, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, sus respectivos costes e importe total, así como de cualquier otro importe que se facture, como desplazamientos, junto con la firma del SAT. Si se elaboró presupuesto, **el importe de la factura deberá corresponder con el presupuestado**.

Consejos al contratar un servicio técnico por internet:

Al contratar un servicio técnico por internet, debes tener en cuenta lo siguiente:

- **Busca los datos de la empresa:** asegúrate de que en su web aparezcan claramente su nombre, dirección y NIF.
- **Pide presupuesto por escrito:** te lo tienen que enviar (por ejemplo, por email) antes de hacer cualquier reparación.
- **Exige justificante si pagas algo:** si te piden dinero por adelantado, siempre deben darte un recibo.
- **No te fíes solo de los logos:** que tengan el logo de una marca conocida no significa que sean oficiales o de confianza. Busca siempre opiniones de otros clientes en internet.

Ejemplo práctico

El frigorífico de una vivienda deja de enfriar repentinamente y la persona propietaria contacta con un Servicio de Asistencia Técnica para su reparación. El operario acude al domicilio, revisa el aparato y cambia una pieza del motor sin haber facilitado previamente ningún documento de costes. Al finalizar, entrega una factura con un importe elevado que el usuario considera desproporcionado.

Al no haber emitido un presupuesto previo por escrito ni haber recabado la firma de renuncia del consumidor, la actuación del servicio técnico es incorrecta. El ciudadano tiene derecho a exigir una hoja de reclamaciones para dejar constancia de la falta de información y de la ausencia de un presupuesto vinculante antes de la ejecución del trabajo.

Conviene tener en cuenta

- El presupuesto por escrito es un derecho irrenunciable, salvo que indiques lo contrario firmando la renuncia expresa.
 - Las tarifas de mano de obra, desplazamiento y elaboración de presupuestos deben estar expuestas al público de forma clara.
 - Las piezas de sustitución deben ser obligatoriamente nuevas, salvo acuerdo en contrario firmado por el usuario.
-

- Las reparaciones disponen de un periodo de garantía de tres meses que cubre tanto los componentes como el trabajo realizado.
- El SAT está obligado a devolver al cliente las piezas viejas o sustituidas que se hayan retirado del electrodoméstico.

Cómo reclamar si hay un problema

Ante una incidencia, conviene conservar siempre el presupuesto y factura para poder **reclamar primeramente a la empresa** que prestó la asistencia técnica.

Si no se resuelve el problema, puede solicitarse la hoja de reclamaciones.

En la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid te informamos, te orientamos y, si surge un conflicto de consumo, podemos mediar con la empresa para intentar resolverlo.

Si lo deseas, también puedes presentar la reclamación por internet ante la **OMIC**.

Además, puedes iniciar una solicitud de **arbitraje** de consumo. El arbitraje es un sistema gratuito, voluntario y extrajudicial para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas. Si la empresa está adherida al arbitraje, deberá someterse al procedimiento arbitral en los términos de su adhesión. Si no está adherida, se le invitará a aceptar el arbitraje para ese caso concreto. Si acepta, se iniciará el procedimiento. Si no acepta, la solicitud será archivada.

Preguntas frecuentes

¿Qué ocurre si el técnico acude a mi domicilio y decido no arreglar el aparato tras conocer la avería?

Si rechazas el presupuesto una vez localizado el problema, deberás abonar únicamente las tarifas correspondientes al tiempo de mano de obra empleado para el diagnóstico y el coste del desplazamiento del operario, siempre que estos importes estuvieran debidamente informados previamente.

¿Tengo derecho a que me entreguen las piezas antiguas que han cambiado en mi lavadora?

Sí, es una obligación legal del establecimiento. El Servicio de Asistencia Técnica debe entregarte, si lo deseas, los componentes sustituidos al finalizar el trabajo, salvo en los casos en que la reparación esté cubierta por la garantía legal.

¿Me pueden cobrar gastos de almacenamiento si no recojo el aparato?

Sí, te podrán cobrar gastos de almacenamiento si el aparato no se recoge en el plazo de **un mes** desde que te notifican que ya está reparado. Para poder aplicar este cobro, el precio del almacenamiento debe estar informado previamente o expuesto al público en una tabla visible.

¿La garantía de tres meses de una reparación cubre cualquier avería nueva que sufra el aparato?

No de forma general. La garantía de la reparación cubre exclusivamente la misma avería detectada inicialmente y los componentes específicos que se sustituyeron. Si el electrodoméstico falla por un motivo completamente diferente, se considerará una nueva reparación.

¿Pueden cobrarme más tiempo del empleado en las reparaciones a domicilio?

Los servicios de asistencia técnica podrán facturar, como tiempo mínimo de mano de obra en el servicio realizado a domicilio, aun cuando el tiempo real haya sido inferior, **quince minutos** en pequeño electrodoméstico, **treinta** en línea blanca o **sesenta** en electrónica o línea marrón.

Normativa de aplicación

- **Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de asistencia técnica de aparatos de uso doméstico.** Regula los derechos de información, la elaboración de presupuestos, las piezas de repuesto y las garantías de las reparaciones.
 - **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.** Regula los derechos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo contratación a distancia y fuera de establecimiento, desistimiento, garantías y cláusulas abusivas.
-

- **Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.** Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.

Temas relacionados

- Reformas y reparaciones en el hogar: tus derechos al mejorar tu vivienda
- Comercio electrónico: qué derechos tienes como persona consumidora
- OMIC: ¿Cómo y dónde formular su consulta o reclamación?
- Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

Cierre

Los Servicios de Asistencia Técnica deben operar bajo principios de transparencia y seguridad jurídica para el ciudadano. Solicitar siempre el presupuesto por escrito y conservar la factura detallada te permitirá hacer valer tus derechos ante cualquier disconformidad con el servicio prestado.

Fecha de publicación: mayo de 2026.
