

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2022.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Servicios de asistencia técnica a domicilio realizadas por (SAT) "no oficiales de marca": electrodomésticos/equipos informáticos.

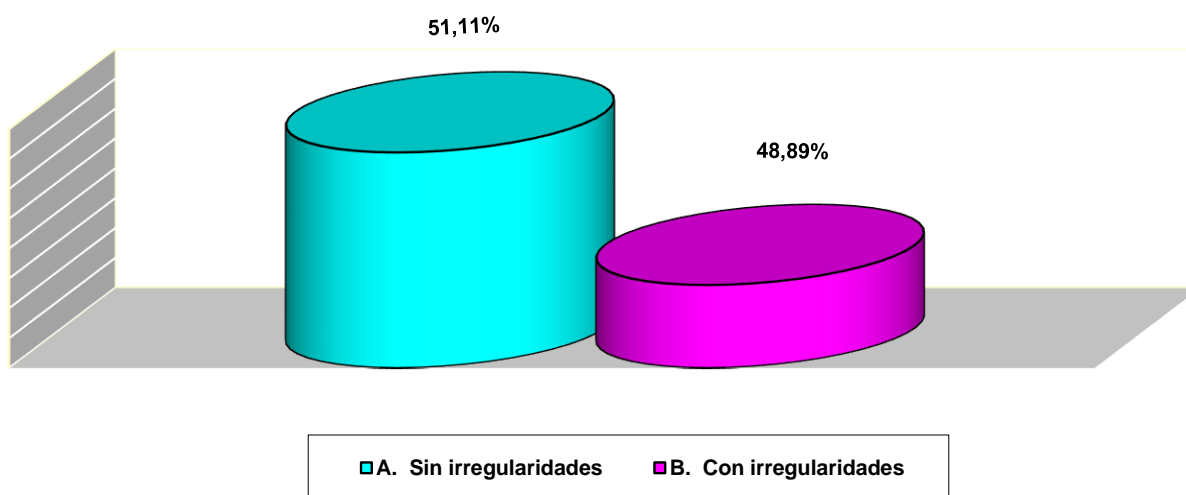
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Etiquetado: Información obligatoria.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Islas Baleares Castilla y León Galicia Madrid Murcia País Vasco Melilla	Castilla y León Galicia Madrid Murcia País Vasco
N.º servicios a controlar	115	90

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

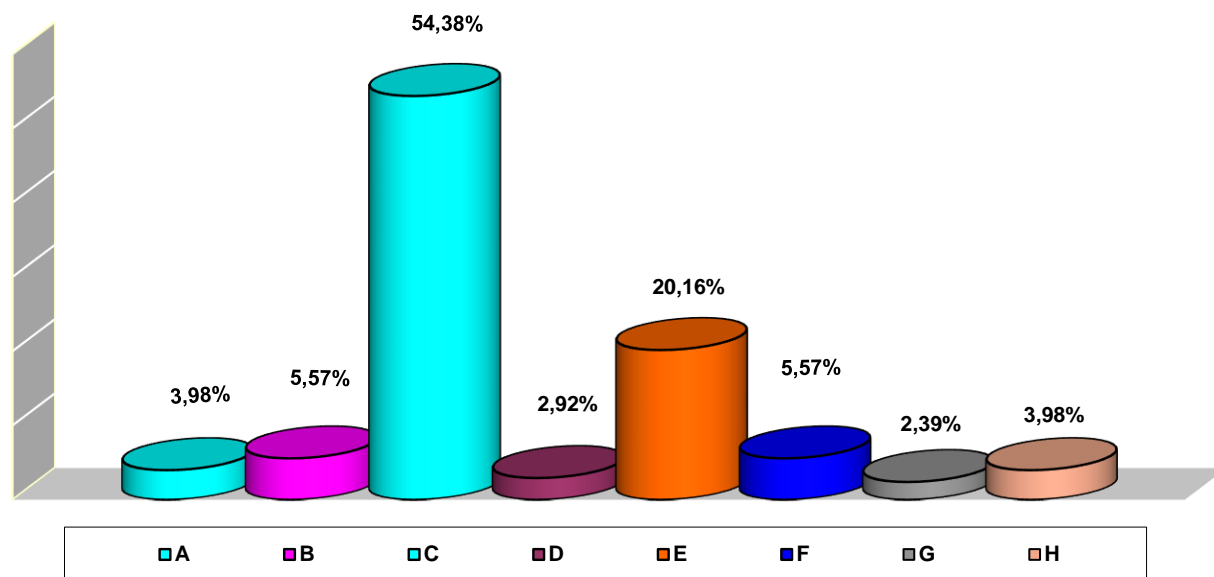
N.º DE PRODUCTOS CONTROLADOS:	90	
N.º DE PRODUCTOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	46	51,11 %
N.º DE PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	44	48,89 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Información al usuario. (15)
- 2.- Presupuesto previo. (21)
- 3.- Datos del presupuesto previo. (205)
- 4.- Piezas de repuesto. (11)
- 5.- Factura, factura simplificada o justificante de pago. (76)
- 6.- Garantía de las reparaciones. (21)
- 7.- Hojas de reclamaciones. (9)
- 8.- Prácticas comerciales desleales. (19)



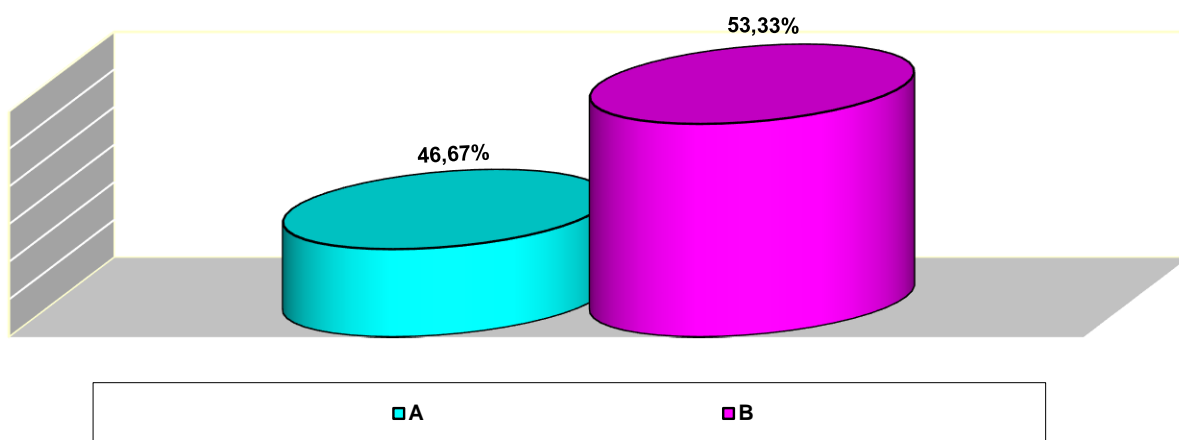
- A.- Información al usuario.
 B.- Presupuesto previo.
 C.- Datos del presupuesto previo.
 D.- Piezas de repuesto.
 E.- Factura, factura simplificada o justificante de pago.
 F.- Garantía de las reparaciones.
 G.- Hojas de reclamaciones.
 H.- Prácticas comerciales desleales.

El total de irregularidades ha sido de 377.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- INFORMACIÓN AL USUARIO

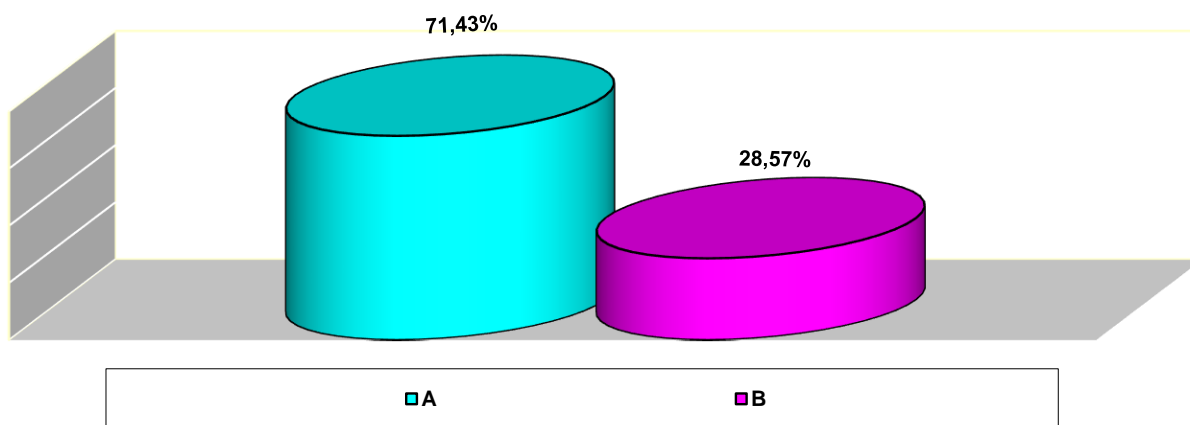
Las irregularidades encontradas en relación con la información al usuario, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se informa al usuario de forma previa a la prestación del servicio de todos los precios aplicables: mano de obra, costes por desplazamiento u otros servicios, piezas de repuesto, importe de elaboración de presupuesto, en su caso, etc. (7)
- B. No se informa por escrito al usuario de forma previa a la prestación del servicio sobre aquella o aquellas reparaciones que no puede efectuar, con expresión de los motivos de tal imposibilidad. (8)

2.- PRESUPUESTO PREVIO

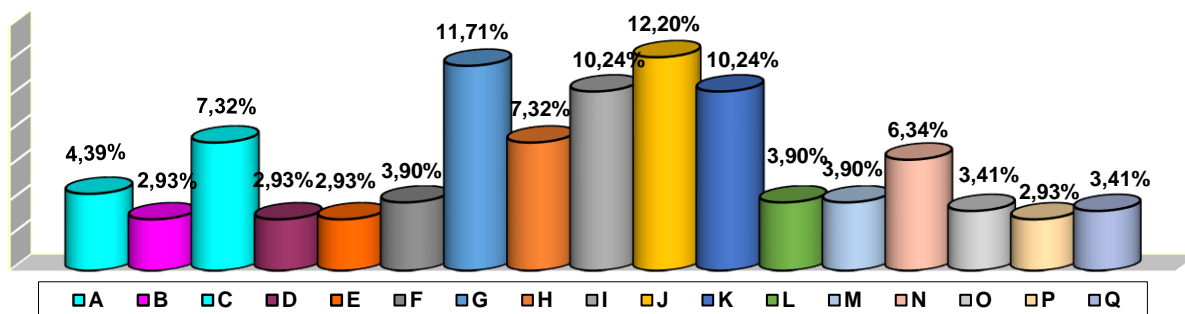
Las irregularidades encontradas en relación con el presupuesto previo, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se confecciona presupuesto previo por escrito en aquellos casos en que no existe renuncia expresa por escrito del usuario. (15)
- B. El presupuesto solicitado por el usuario no está a su disposición en un plazo adecuado a la reparación o servicio interesado, que no podrá ser superior a cinco días hábiles. (6)

3.- DATOS DEL PRESUPUESTO PREVIO

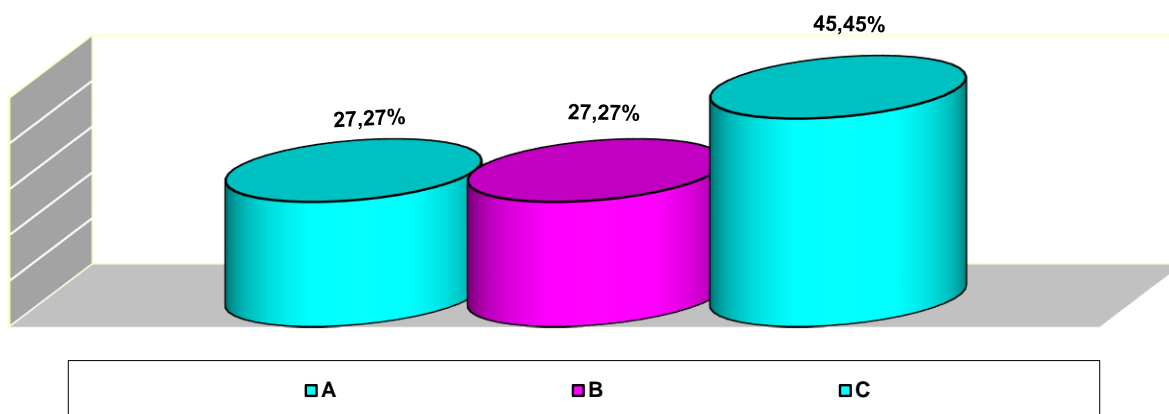
Las irregularidades encontradas en relación con los datos del presupuesto previo, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No figura el Nombre, domicilio y N.I.F. del S.A.T. (9)
- B. No figura el nombre y domicilio del usuario. (6)
- C. No figura la marca, modelo y número de serie del aparato. (15)
- D. No figura el motivo de la reparación. (6)
- E. No figura el diagnóstico de la avería. (6)
- F. No figuran los pagos a satisfacer por la prestación del servicio o servicios requeridos, referencia genérica a las piezas de repuesto a utilizar o cualquier otro concepto. (8)
- G. No figura la fecha y firma de la persona responsable del S.A.T. (24)
- H. No figura la fecha de la reparación del aparato. (15)
- I. No figura el espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por parte del usuario. (21)
- J. No figura el tiempo de validez del presupuesto. (25)
- K. El presupuesto no tiene una validez mínima de treinta días desde la fecha de comunicación al usuario. (21)
- L. Los precios presupuestados para piezas de repuesto no se corresponden con los precios de venta al público de las mismas, en su caso. (8)
- M. Los precios presupuestados relativos a la mano de obra, costes por desplazamiento u otros servicios, etc, no se corresponden con los precios previamente informados al usuario. (8)
- N. El escrito de renuncia del presupuesto, en su caso, no se encuentra redactado de forma clara y concisa, evitando referencias o explicaciones que pueden inducir a error al usuario, respecto de la naturaleza y consecuencias de tal renuncia. (13)
- O. No se confecciona un nuevo presupuesto, adicional al presupuesto inicial, cuando se detecten averías o defectos ocultos no previstos en el primero, al objeto de que el usuario exprese su conformidad. (7)
- P. No se conserva la documentación relativa a los presupuestos previos, durante un período mínimo de 6 meses. (6)
- Q. No se cumple con la obligación de no incluir en los presupuestos que emiten los SAT, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura. (7)

4.- PIEZAS DE REPUESTO

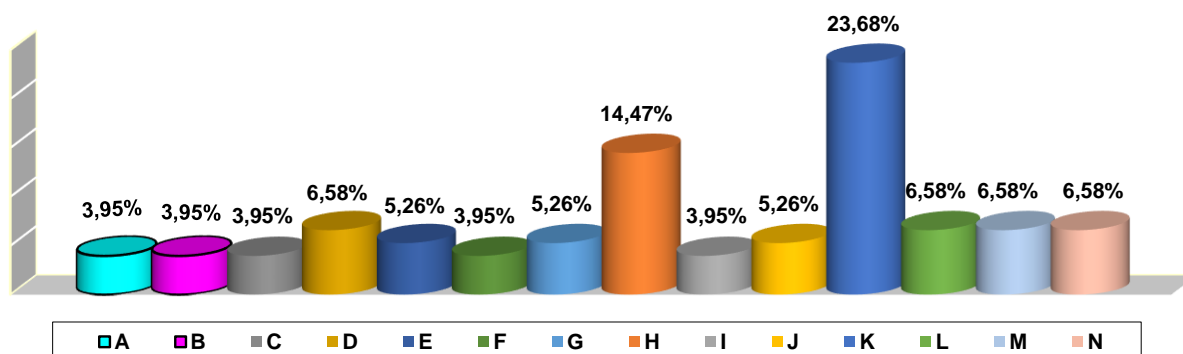
Las irregularidades encontradas en relación con las piezas de repuesto, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se cumple con la obligación de utilización de piezas de repuesto nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas, recuperadas o no originales, siempre que éstas se encuentren en perfectas condiciones. (3)
- B. No se ofrece al usuario, y se le entrega, si éste así lo desea, las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté en garantía. (3)
- C. No se tiene a disposición del usuario justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones. (5)

5.- FACTURA, FACTURA SIMPLIFICADA O JUSTIFICANTE DE PAGO

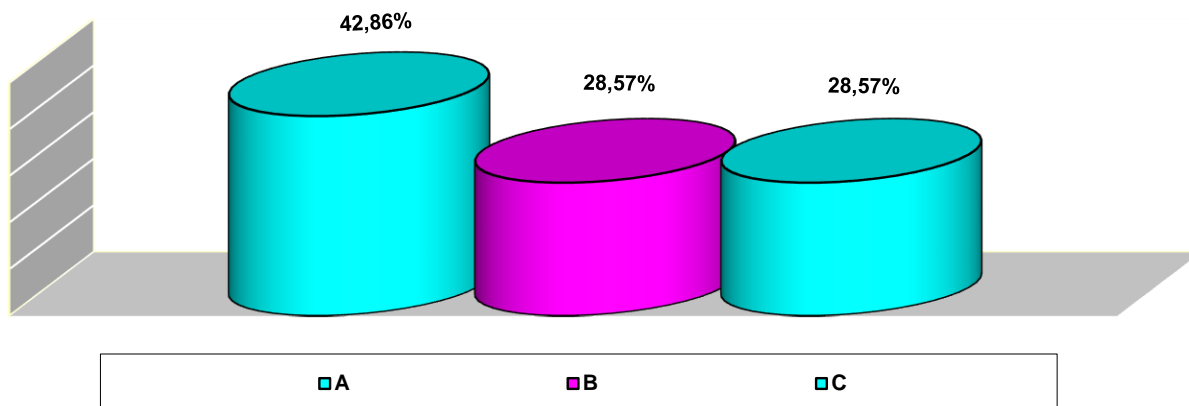
Las irregularidades encontradas en relación con la factura, factura simplificada o justificante de pago, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se cumple con la obligación de expedir y entregar siempre factura y, siempre con derecho a que esta sea en papel. (3)
- B. No consta el N.I.F. de quien expide la factura. (3)
- C. No consta el nombre y apellidos, razón o denominación social completa de quien expide la factura. (3)
- D. No consta el nombre, apellidos y NIF del solicitante del servicio, en caso de factura completa. (5)
- E. No consta el domicilio de quien expide la factura, en caso de factura completa. (4)
- F. No consta el domicilio del solicitante, en caso de factura completa. (3)
- G. No consta una descripción detallada del servicio y sus precios, incluyendo marca y modelo del aparato reparado. (Operaciones realizadas, piezas de repuesto utilizadas, tiempo de mano de obra, costes por desplazamiento u otros servicios, etc). (4)
- H. No consta el tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, también la expresión "IVA incluido". (11)
- I. No consta la contraprestación o importe total. (3)
- J. No consta la fecha y firma del responsable del S.A.T. (4)
- K. Si existe presupuesto previo, la cuantía y concepto de la factura no se corresponden con lo presupuestado. (18)
- L. Si no existe presupuesto, todos los precios facturados en lo relativo a la mano de obra, costes por desplazamientos u otros servicios, piezas, etc, no se corresponden con los precios previamente informados al usuario. (5)
- M. Si no existe presupuesto, todos los precios facturados en lo relativo a la mano de obra, costes por desplazamientos u otros servicios, piezas, etc, no se corresponden con los precios previamente informados al usuario. (5)
- N. No se cumple con la obligación de no incluir en las facturas que emiten los SAT, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura. (5)

6.- GARANTÍA DE LAS REPARACIONES

Las irregularidades encontradas en relación con la garantía de las reparaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



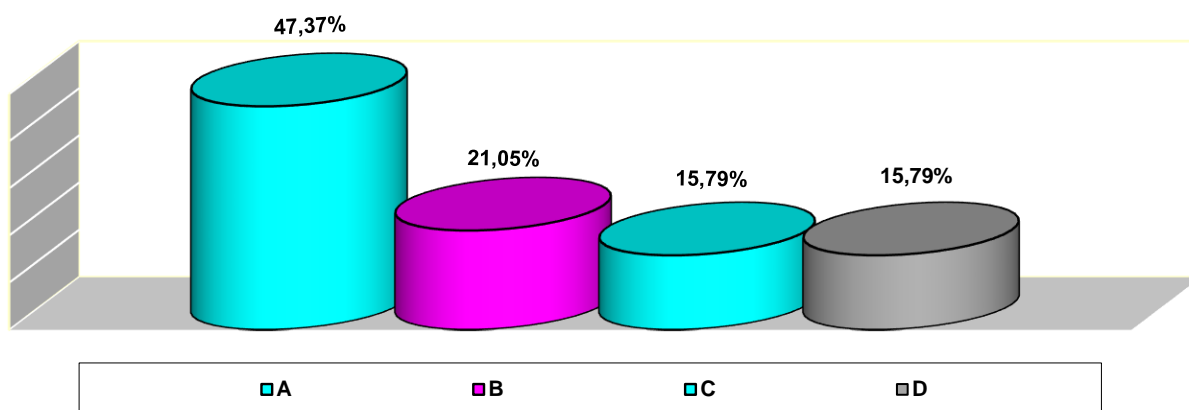
- A. La garantía que otorga el S.A.T. al respecto no tiene un período de validez mínimo de tres meses. (9)
- B. El período de garantía no se entiende desde la fecha de reparación o no tiene una validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros. (6)
- C. La garantía no se entiende total sobre la reparación efectuada en el domicilio del usuario y no afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar, siempre que no 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. (6)

7.- HOJAS DE RECLAMACIONES

Número de irregularidades por no disponer de hojas de reclamaciones a disposición del usuario: 9 (100%).

8.- PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES

Las irregularidades encontradas en relación con las prácticas desleales, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



No se cumple con la obligación de no proporcionar información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico, respecto a:

- A. La ostentación de referencias a marcas, siendo un SAT no autorizado como oficial de marca. (9)
- B. Las características principales del servicio, tales como su ejecución, el procedimiento o las características esenciales de las pruebas o controles efectuados. (4)
- C. La asistencia posventa al cliente y el tratamiento de las reclamaciones. (3)
- D. La necesidad de un servicio o de una pieza, sustitución o reparación. (3)

RECOMENDACIONES

AL CONSUMIDOR:

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de etiquetado y marcado, para poder hacerlos valer optando por la adquisición de los artículos exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada, así como los productos correctamente etiquetados.

AL SECTOR:

Es necesario que el sector implicado en la fabricación de estos artículos tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen.

Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo.