

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2020.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Servicios de asistencia técnica (SAT) “no oficiales de marca” de reparación de aparatos de telefonía móvil.

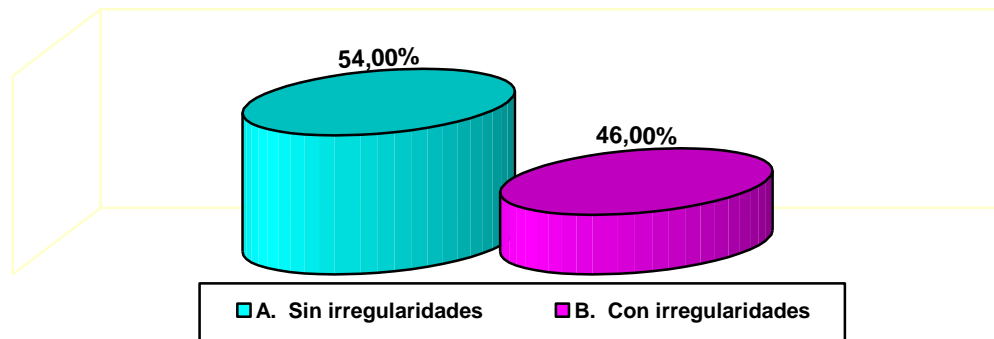
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estas empresas que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Islas Baleares Castilla-La Mancha Castilla y León Cataluña Extremadura	Castilla y León Extremadura
Nº servicios a controlar	130	50

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

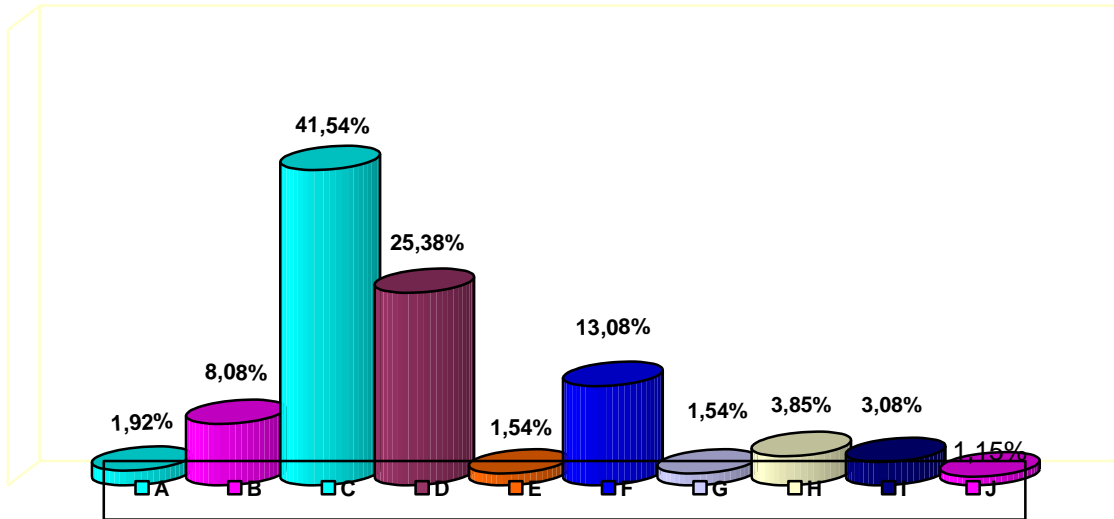
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	50	
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	27	54 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	23	46 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Datos específicos del establecimiento. (5)
- 2.- Características generales del presupuesto previo. (21)
- 3.- Datos del presupuesto previo. (108)
- 4.- Resguardo de depósito. (66)
- 5.- Piezas de repuesto. (4)
- 6.- Factura, factura simplificada o justificante de pago. (34)
- 7.- Garantía de las reparaciones. (4)
- 8.- Información al consumidor. (10)
- 9.- Hojas de reclamaciones. (8)
- 10.- Prácticas comerciales desleales. (3)



- A.- Datos específicos del establecimiento.
 B.- Características generales del presupuesto previo.
 C.- Datos del presupuesto previo.
 D.- Resguardo de depósito.
 E.- Piezas de repuesto.
 F.- Factura, factura simplificada o justificante de pago.
 G.- Garantía de las reparaciones.
 H.- Información al consumidor.
 I.- Hojas de reclamaciones.
 J.- Prácticas comerciales desleales.

El total de irregularidades ha sido de 260.

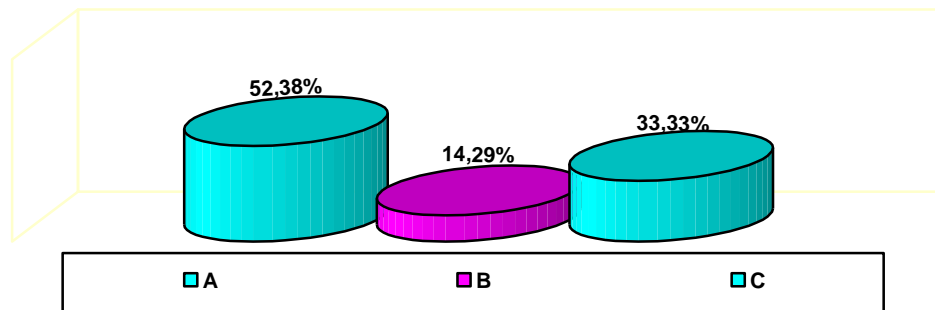
C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- DATOS ESPECÍFICOS DEL ESTABLECIMIENTO

Número de irregularidades por ser un SAT no autorizado como oficial de marca, y no cumplir con la obligación de no ostentar referencias a marcas, ni en el exterior ni en el interior del establecimiento, que puedan inducir a confusión o error al usuario: 5 (100%).

2.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PRESUPUESTO PREVIO

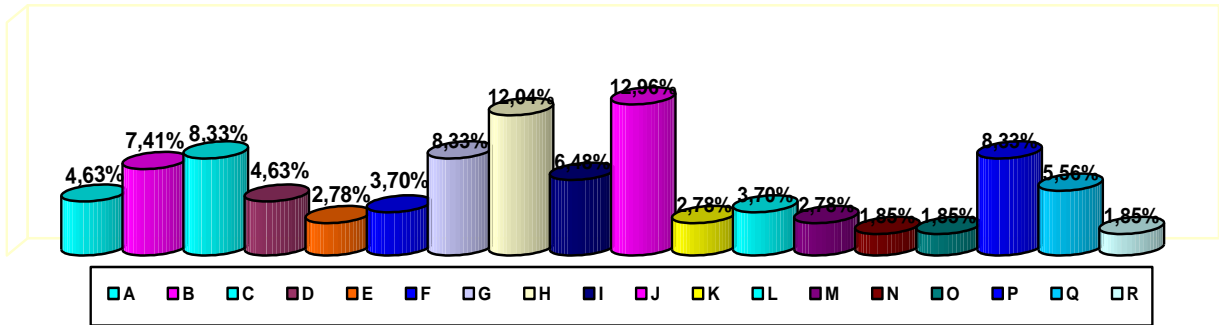
Las irregularidades encontradas en relación con las características generales del presupuesto previo, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se confecciona presupuesto previo por escrito en aquellos casos en que no existe renuncia expresa por escrito del usuario. (11)
- 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. (3)
- C. El presupuesto no tiene una validez mínima de treinta días desde la fecha de comunicación al usuario. (7)

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:

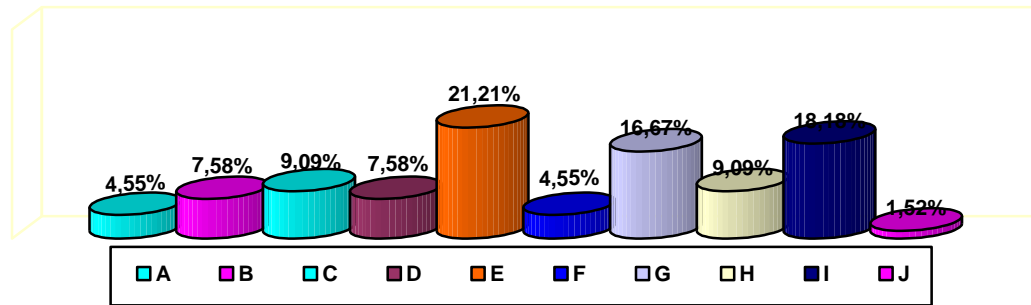


En los presupuestos previos comprobados no figuran los siguientes datos:

- A. Nombre, domicilio y N.I.F. del S.A.T. (5)
- B. Nombre y domicilio del usuario. (8)
- C. Marca, modelo y número de serie del aparato. (9)
- D. Motivo de la reparación. (5)
- E. Diagnóstico de la avería. (3)
- F. Pagos a satisfacer por la prestación del servicio o servicios requeridos, referencia genérica a las piezas de repuesto a utilizar o cualquier otro concepto. (4)
- G. Fecha y firma de la persona responsable del S.A.T. (9)
- H. 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. (13)
- I. Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por parte del usuario. (7)
- J. Tiempo de validez del presupuesto. (14)
- K. Los precios presupuestados para piezas de repuesto no se corresponden con los precios de venta al público de las mismas, en su caso. (3)
- L. La cuantía del presupuesto, en lo relativo a la mano de obra, no se corresponde como máximo, al valor de los precios aplicables por tiempo de trabajo. (4)
- M. La cuantía del presupuesto, en lo que se refiere a otros servicios, no se corresponde como máximo, con los precios exhibidos de los mismos. (3)
- N. Si se cobran gastos de almacenamiento, no se informa de los mismos y de que se cobrarán a partir del plazo de un mes de la fecha en que debiera haber recogido el aparato. (2)
- O. Si el presupuesto es solicitado por el usuario y este no es aceptado posteriormente y se cobra por ello, no se informa al usuario previo a la elaboración del mismo de los importes máximos que podrán exigirse. (2)
- P. El escrito de renuncia del presupuesto 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. (9)
- Q. 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. (6)
- R. No se conserva la documentación relativa a los presupuestos previos, durante un período mínimo de 6 meses. (2)

4.- RESGUARDO DE DEPÓSITO

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



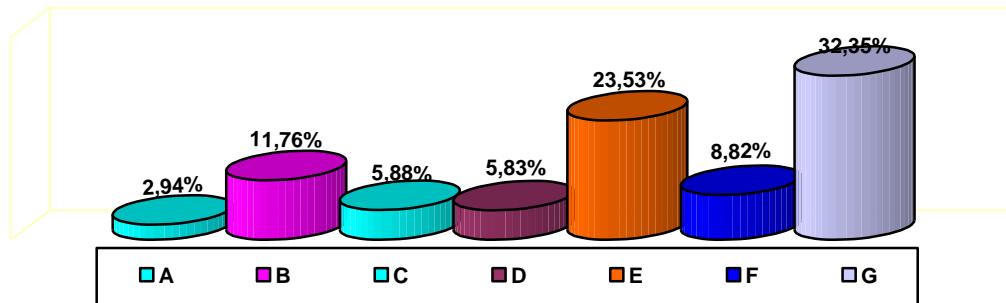
- A. En los casos en que el aparato de telefonía móvil queda depositado en el S.A.T., tanto para la elaboración de un presupuesto, como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada no se entrega al usuario un resguardo acreditativo de su depósito o bien, en los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el S.A.T y el usuario, hace las veces de resguardo de depósito. (3)
En los resguardos de depósito comprobados no figuran, al menos los siguientes datos:
- B. Número de orden correlativo. (5)
C. Marca, modelo y número de serie del aparato. (6)
D. Nombre, domicilio y N.I.F. del S.A.T. (5)
E. Nombre y domicilio del usuario. (14)
F. Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes, defectos observados y/o, en su caso, servicios a realizar. (3)
G. Plazo previsto de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del aparato ya reparado. (11)
H. Firma del usuario. (6)
I. Firma de la persona autorizada del S.A.T. (12)
J. No se conserva la documentación relativa a los resguardos de depósito, durante un período mínimo de 6 meses. (1)

5.- PIEZAS DE REPUESTO

Número de irregularidades por no tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones: 4 (100%).

6.- FACTURA, FACTURA SIMPLIFICADA O JUSTIFICANTE DE PAGO

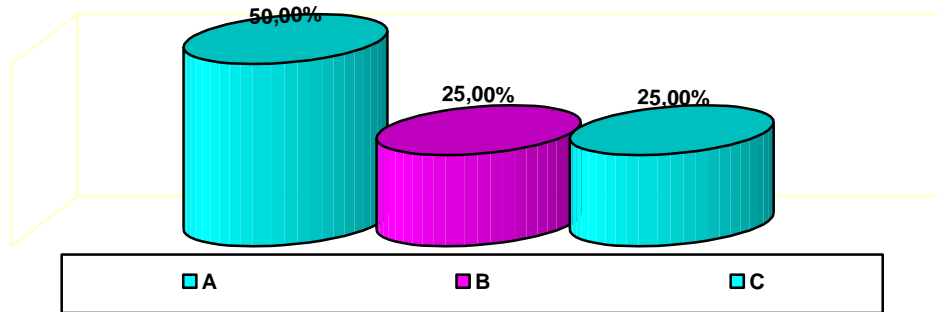
Las irregularidades encontradas en relación con la factura, factura simplificada o justificante de pago, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No cumple con la obligación de expedir y entregar siempre factura y, siempre con derecho a que esta sea en papel. (1)
- B. Nombre y apellidos, razón o denominación social completa de quien expide la factura. (4)
- C. Nombre, apellidos y NIF del solicitante del servicio, en caso de factura completa. (2)
- D. Domicilio del solicitante, en caso de factura completa. (2)
- E. Descripción del servicio y sus precios, incluyendo marca y modelo del aparato reparado. (8)
- F. Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, la expresión "IVA incluido". (3)
- G. Fecha y firma del responsable del S.A.T. (11)

7.- GARANTÍA DE LAS REPARACIONES

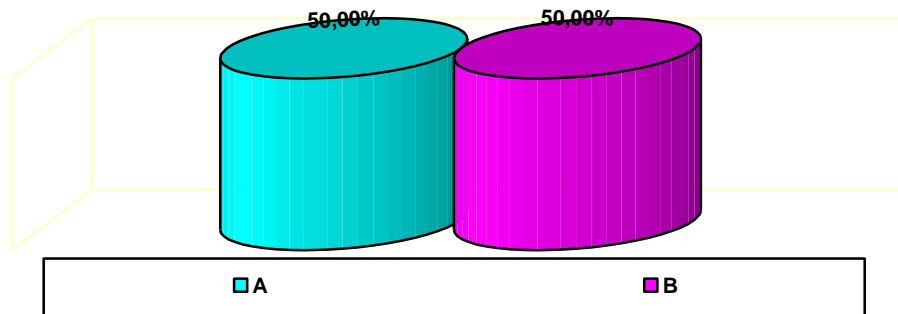
Las irregularidades encontradas en relación con la garantía de las reparaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. La garantía que otorgue el S.A.T. al respecto no tiene un período de validez mínimo de tres meses. (2)
- B. El período de garantía no se entiende desde la fecha de la entrega del aparato y tiene una validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros. (1)
- C. La garantía no se extiende total sobre la reparación efectuada y afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar, 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). (1)

8.- INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

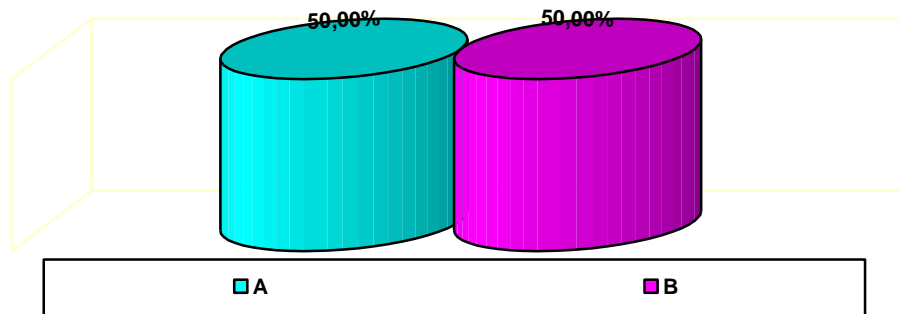
Las irregularidades encontradas en relación con la información al consumidor, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se informa por escrito al usuario de forma previa a la prestación del servicio sobre aquella o aquellas que no pueda reparar, con expresión de los motivos de tal imposibilidad). (5)
- B. Se incluyen en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los S.A.T., cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura. (5)

9.- HOJAS DE RECLAMACIONES

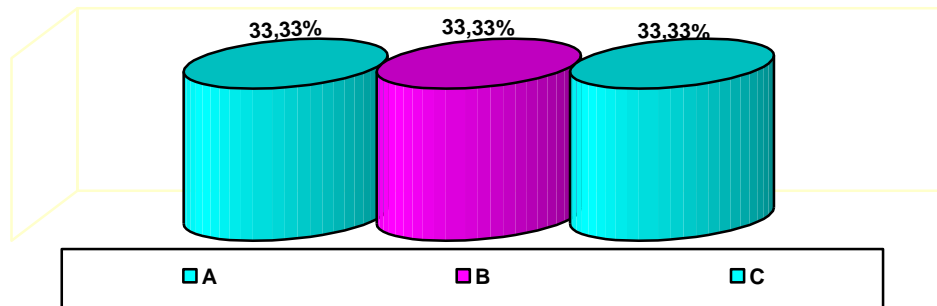
Las irregularidades encontradas en relación con las hojas de reclamaciones de las reparaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No disponen de hojas de reclamaciones. (4)
- B. No informan de la existencia de hojas de reclamaciones. (4)

10.- PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES

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



- A. No se cumple con la obligación de no mostrar información falsa o información que, aún 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 Las características principales del servicio, tales como su ejecución, el procedimiento, su entrega, o las características esenciales de las pruebas o controles efectuados al servicio. (1)
- B. La asistencia posventa al cliente y el tratamiento de las reclamaciones. (1)
- C. La necesidad de un servicio o de una pieza, sustitución o reparación. (1)

RECOMENDACIONES

AL CONSUMIDOR:

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de servicios, para poder hacerlos valer optando por la prestación de los servicios exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada.

AL SECTOR:

Es necesario que el sector implicado en la prestación de estos servicios 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.