

II. Administración Civil del Estado

1. Delegación General del Gobierno

Número 6041

Circular número 10/88

Sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

El «Boletín Oficial del Estado» del día 3 de febrero de 1988 publica el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, del Ministerio de Sanidad y Consumo, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, considerándose por esta Delegación General del Gobierno el interés que comporta a todos los usuarios de la Región de Murcia, se publica para general conocimiento un resumen del contenido del citado Real Decreto.

La experiencia adquirida desde la iniciación de la actividad administrativa en materia de consumo ha puesto de manifiesto la gran importancia desde el punto de vista económico y social que representa para el usuario la prestación del servicio de reparación de aparatos de uso doméstico que utilizan energía, y por ello la necesidad de disponer de una normativa básica que recoja de forma adecuada los derechos de los usuarios y que tenga en cuenta las competencias de las Comunidades Autónomas.

La entrada en vigor, por otra parte, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dictada en desarrollo del artículo 51.1 de la Constitución, obliga a recoger en esta nueva normativa reguladora de la prestación del servicio de los talleres de reparación de los aparatos mencionados, los avances legislativos producidos en el campo de la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

Ambito de aplicación y derecho de la admisión

Artículo 1.º Ambito de aplicación

1.1. La presente disposición se aplicará a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la instalación, conservación, reparación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico.

Artículo 2.º Derecho a la admisión

2.3. El servicio de asistencia técnica efectuará todas las reparaciones requeridas siempre que la realización de las mismas esté dentro de sus posibilidades. En todo caso se informará por escrito al usuario de forma previa sobre aquella o aquellas que no pueda reparar, con expresión de los motivos de tal imposibilidad.

Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas

Artículo 3.º Presupuesto previo y resguardo de depósito.

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.

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 S.A.T.

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.

3.2.11. 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 del resguardo de depósito.

Artículo 4.º 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, éstas estén en perfectas condiciones de uso para el que van destinadas y a precio más bajo de las nuevas si existieran en el mercado.

4.5. Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos siete años para las funcionales, salvo en el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere las 10.000 pesetas, que será de cinco años, y dos para las estéticas, contados todos ellos a partir del cese de la fabricación de ese modelo.

Todas las piezas de repuesto, deberán servirse al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para los aparatos de importación y no superior a quince días para las piezas correspondientes a aparatos nacionales.

Artículo 5.º 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.

Garantía de las reparaciones. Hojas de reclamaciones

Artículo 6.º 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.

Artículo 7.º Hojas de reclamaciones

7.1. Todo usuario que crea no ser atendido correctamente por un servicio de asistencia técnica tiene derecho a presentar reclamación ante las autoridades competentes en materia de consumo y en todo caso podrá acudir a la Asociación de Consumidores y Usuarios que estime conveniente en solicitud de asesoramiento, para tratar de obtener la más rápida y posible solución en su caso, bien sea

con el fin de que le presente ésta a los organismos competentes, o por otros medios que pudieran arbitrarse.

7.2. Todos los establecimientos de Servicios de Asistencia Técnica tendrá a disposición de los clientes "Hojas de reclamaciones".

7.3. Las "Hojas de reclamaciones" estarán integradas por un juego unitario de impresos conforme al modelo oficial que se inserta como anexo al presente Real Decreto, compuesto por un folio original de color blanco, una copia rosa y otra color verde.

7.4. En caso de la no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.

Información al usuario

Artículo 8.º Información al usuario

8.1. Todos los establecimientos de los Servicios de Asistencia Técnica de aparatos de uso doméstico estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:

8.1.1. Los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso; igualmente exhibirán los precios de aquellos otros servicios ofertados, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal, a petición del usuario.

Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, salvo el impuesto del valor añadido, cuya inclusión será facultativa, pero en el caso de que no sea computado, será necesario que se anuncie al público esta circunstancia, con indicación del concepto y tipo a aplicar.

Competencias, infracciones y sanciones

Artículo 9.º Competencias

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en el presente Real Decreto y normas que lo desarrollan se realizará por los de las Administraciones Públicas competentes en materia protección al consumidor.

DISPOSICIONES ADICIONALES

La comercialización de aparatos de uso doméstico en el territorio nacional exigirá la existencia de servicio de asistencia técnica que asuma la reparación, conservación y mantenimiento de dichos aparatos y el suministro de piezas de repuesto durante, al menos, siete años para las funcionales, salvo en el caso de aparatos cuyo precio de venta no supera las 10.000 pesetas que será de cinco años, y dos para las estéticas, contados todos ellos a partir del cese de la fabricación o importación del modelo.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente disposición.

Dado que el citado Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, se publicó en el «Boletín Oficial del Estado» de 3 de febrero de 1988 y en su disposición final segunda dispone que entrará en vigor a los seis meses de su publicación, fecha que se cumplimenta el 3 de agosto de 1988, a partir de la cual adquiere vigencia la normativa recogida en la presente Circular.

Murcia, a 20 de junio de 1988.—El Delegado del Gobierno, Eduardo Ferrera Kétterer.