

¿cómo reclamar?

- Todos los establecimientos y profesionales regulados por este Decreto, deben disponer de Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios.
- La reclamación se formalizará en dichas Hojas, que de forma gratuita, han de ser proporcionadas.
- De los tres ejemplares autocopiativos de que consta la Hoja de Reclamaciones, el usuario retirará dos hojas: la correspondiente a la Administración (original y de color blanco) y la correspondiente al reclamante. El usuario hará llegar lo antes posible la hoja original a la Administración.
- En caso de inexistencia o de negativa a facilitar la Hoja de Reclamaciones, el usuario podrá formular la reclamación por cualquier otro medio ante la Administración.
- Junto con la Hoja de Reclamaciones el usuario remitirá cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.



SERVICIOS PROVINCIALES DE CIUDADANÍA
Y DERECHOS SOCIALES
(Sección de Consumo)

HUESCA
San Jorge, 65
Tel. 974 247 229

TERUEL
San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA
Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN
DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Plaza del Pilar, 3
50003, Zaragoza

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
900 12 13 14

www.aragon.es/consumo



¿Qué exigir?

REPARACIÓN DE APARATOS DE USO DOMÉSTICO

información al consumidor y usuario

En los establecimientos abiertos al público deberá exponerse, en lugar perfectamente visible para el consumidor, un cartel informativo en el que de forma clara y permanente se indique:

- Precios aplicables por tiempo de trabajo.
- Gasto de transporte y/o desplazamiento, en su caso.
- Recargo por trabajos de urgencia o fuera de la jornada habitual.
- Leyendas que especifiquen:
 - Derecho a presupuesto previo por escrito.
 - La garantía por 3 meses.
 - La existencia de Hojas de Reclamaciones a disposición del usuario.
- Horario de prestación de servicio al público.
- La inclusión del I.V.A. en los precios es facultativa. Si no se incluye se deberá anunciar.

En los servicios realizados en el domicilio del cliente, se deberá proporcionar por escrito, antes de la realización del servicio, la misma información dirigida al público que la existente en los carteles del establecimiento.

¿qué son aparatos de uso doméstico?

Son aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente, para su funcionamiento o aplicación cualquier tipo de energía y/o la transformen.

¿dónde se reparan?

Los establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos legalmente establecidos, se dediquen a la reparación, instalación, conservación y mantenimiento de aparatos de uso doméstico se conocen con el nombre de "SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA" (SAT).

Siendo SAT Oficial de Marca aquellos que posean la autorización de algún fabricante o de su representante legal en España.



presupuesto y resguardo de depósito

Cualquier usuario que desee la reparación de algún aparato de uso doméstico tiene derecho a un PRESUPUESTO previo escrito, cuya validez mínima será de 30 días.

La firma de este documento supone su aceptación. En el caso de que el consumidor manifieste su disconformidad, el aparato deberá devolverse en las mismas condiciones en las que fue entregado.

Las averías o defectos ocultos que, eventualmente, pudieran aparecer deben ser puestos en conocimiento del usuario a la mayor brevedad, debiéndose confeccionar un presupuesto adicional correspondiente a la avería o defecto no previsto, con objeto de que el usuario exprese su conformidad.

En todos los casos en que el aparato quede depositado en el servicio de asistencia técnica, tanto para la elaboración de un presupuesto, como para realizar una reparación, el servicio de asistencia técnica entregará un RESGUARDO de DEPÓSITO. Si existe presupuesto firmado, éste servirá de resguardo.

En todo caso, las reclamaciones podrán resolverse por voluntad de las partes en el Sistema Arbitral de Consumo.

Toda actividad relacionada con el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico queda regulada, en lo que a derechos del consumidor se refiere, por: REAL DECRETO nº 58/1988 de 29 de enero (B.O.E. nº 29, de 3-2-1988)

piezas de repuesto

Todas las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deberán ser NUEVAS, excepto si el usuario da su conformidad por escrito para que se utilicen piezas usadas, recuperadas o no originales.

El establecimiento está obligado:

- A ENTREGAR AL CLIENTE LAS PIEZAS, elementos o conjuntos sustituidos, salvo renuncia de éste.
- A tener a disposición del público la justificación documental que acredite origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

Está prohibido:

- LA SUSTITUCIÓN INNECESARIA DE PIEZAS, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario o una posible degradación del aparato.

desplazamientos

En aquellos servicios realizados en el domicilio del usuario, los gastos de desplazamiento no podrán ser exigidos más que por UNA SOLA VEZ, aún cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos y aún cuando fueran necesario varios desplazamientos para la realización del mismo servicio. NO SE PODRÁ COBRAR EL DESPLAZAMIENTO SI EL USUARIO ESTÁ AUSENTE.

factura

Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a entregar al usuario la correspondiente 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 o cualquier otro que se facture.

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

garantía

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica quedarán garantizadas por un período mínimo de TRES MESES.

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.

La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, piezas, transporte, desplazamiento o imposición fiscal que grave esa nueva operación.