

O

M

I

C



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ANDUJAR.
DELEGACIÓN MUNICIPAL DE CONSUMO**

TITULARES:

- INTRODUCCIÓN.
- DERECHO DE ADMISIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.
- EL PRESUPUESTO PREVIO.
- EL RESGUARDO O JUSTIFICANTE DE DEPÓSITO.
- PIEZAS DE REPUESTO.
- LAS FACTURAS.
- GARANTÍA DE LAS REPARACIONES.
- LA HOJA DE RECLAMACIONES.
- INFORMACIÓN AL USUARIO: PRECIOS, DERECHOS Y HORARIOS.
- LA COMPRA Y EL MANEJO DE ELECTRODOMÉSTICOS.

REPARACIÓN DE APARATOS DE USO DOMÉSTICO

- INTRODUCCIÓN

Los establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dedican a la instalación, reparación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico se denominan Servicios o Talleres de asistencia técnica (SAT).

En el caso de SAT no autorizados queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que pueda inducir a confusión o error al usuario.

• Derecho de Admisión y Atención al Usuario

Los solicitudes de prestación de algún servicio por los SAT deberán ser admitidas, conforme al uso establecido, sin discriminación alguna y serán atendidas por orden de petición, salvo causa justificada, no debiendo sufrir los servicios cubiertos por garantía ninguna postergación.



El SAT efectuará todas las reparaciones requeridas siempre que la realización de las mismas esté dentro de sus posibilidades. Informará previamente al usuario sobre aquellas que no pueda reparar, expresando los motivos de tal imposibilidad.

Los SAT oficiales de marca no están obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan o no hayan sido legalmente importados, pero sí quedaran obligados a

reparar todos los de la marca y gama que representen y se encuentre anunciada su reparación en el SAT correspondiente de forma clara y visible para el usuario, cualquiera que haya sido el establecimiento o el lugar de compra.

• El Presupuesto Previo

Todo usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito que tendrá una validez mínima de 30 días desde la fecha de comunicación al usuario.

En el presupuesto deberá figurar:

- nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- nombre y domicilio del usuario.



- marca, modelo y número de serie del aparato.

- motivo de la reparación.
- diagnóstico de la avería.
- pagos a satisfacer por la prestación del servicio o servicios requeridos, referencia genérica a las piezas de repuesto a utilizar o cualquier otro concepto.
- fecha y firma de la persona responsable del SAT.
- fecha prevista de entrega del aparato ya reparado o, en su caso, la fecha de la reparación cuando ésta vaya a hacerse en el domicilio del usuario.
- espacio reservado para la fecha y firma de la aceptación por el usuario.
- tiempo de validez para el usuario.

El presupuesto solicitado deberá estar a disposición del usuario en el plazo máximo de 5 días hábiles.

Los precios presupuestados para piezas de repuesto deberán corresponder con los precios de venta al público de las mismas. A falta de éstos, deberán corresponder, como máximo, con los precios de venta al público aplicados usualmente por los talleres del ramo.

En el caso de que el presupuesto no sea aceptado

por el usuario, el aparato deberá devolverse en las mismas condiciones en las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.

● El resguardo o Justificante de Depósito

Formulario de resguardo de depósito con los siguientes campos:

- Nombre: Jorge Peres
- México: República de Colombia
- Cédula: 0401001
- Dirección: Calle 100 176 FCap. Cali
- Tel.: 4229-4017
- RECIBO N°: 0000-00000333
- FECHA: 04/01/07
- Nombre del servicio: (campo vacío)
- Diagnóstico: Defectos
- Conceptos:
 - Mano de obra: \$60.-
 - Material: \$0/00
 - Conceptos: Consulta técnica en consultorio \$40
 - Electroencefalograma \$20.-
- TOTAL: \$60.-

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 de resguardo de depósito.

La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto previo,

como para la retirada del aparato.

En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse a plena satisfacción del SAT.

Los servicios de asistencia técnica quedarán obligados a conservar la documentación relativa a resguardos y presupuestos previos durante un período mínimo de seis meses.

● Piezas de Repuesto.

Se considera pieza de repuesto a todo elemento o conjunto de elementos que realicen una función correcta y específica, incluso decorativa, en el aparato de uso doméstico.

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. Estas estarán en perfectas condiciones de uso para el que van destinadas y a precio más

bajo de las nuevas si existieran en el mercado.

Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento del costo para el usuario o una posible degradación del aparato.

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.

Los fabricantes, importadores y representantes oficiales de las marcas, estarán obligados a facilitar los repuestos de la marca o marcas representadas a los usuarios o servicios de asistencia técnica, oficiales o no, que lo solicitaren, siempre que tengan existencias de los mismos.

● Las Facturas.

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.

También 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.

En los servicios realizados en el domicilio del usuario, los gastos

- fecha y firma de persona responsable de SAT.

● Garantías de las Reparaciones.

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica, quedarán garantizadas en las condiciones siguientes:

- la garantía que otorgue el servicio de asistencia técnica al respecto tendrá un período de validez 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.

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.

- no se podrá reclamar nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato, o por causas de fuerza mayor.

- si durante el período de garantía de reparación, se produce una nueva avería y no existe acuerdo entre el servicio de asistencia técnica y el usuario respecto a si la deficiencia está cubierta por la

garantía prestada, el usuario podrá optar entre utilizar los servicios del propio servicio de asistencia técnica garante o los de otros distintos, para que la deficiencia sea subsanada. Si se ejercitase la segunda opción el usuario deberá comunicarlo así al

servicio de asistencia técnica que prestó la garantía, con antelación suficiente para que pueda intervenir en el nuevo proceso de reparación. Realizada ésta y de persistir la falta de acuerdo, el usuario deberá satisfacer el importe.



del desplazamiento, que deberán reflejarse en factura no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aún cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos y aún cuando fueran necesarios varios desplazamientos para la realización del mismo servicio. No se cobrará el desplazamiento si el usuario está ausente.

Deberán figurar en la factura los siguientes datos:

- número de orden correlativo.
- nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- nombre y domicilio del usuario.
- marca y modelo del aparato reparado.



- la garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, como el transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuar dicha reparación

Con posterioridad, el usuario podrá presentar la correspondiente denuncia ante los Servicios competentes.

- todos los servicios de asistencia técnica, estarán obligados a devolver a los usuarios, los aparatos en el mismo estado en que fueron entregados, salvo con las lógicas modificaciones que hayan sido consecuencia de las reparaciones y/o servicios que sobre el mismo se hayan realizado.

Las Hojas de Reclamaciones.

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.

Todos los establecimientos de Servicios de Asistencia Técnica tendrán a disposición de los

clientes las Hojas de Reclamaciones.

Información al Usuario : Precios, Derechos y Horarios.



Todos los establecimientos de los Servicios de Asistencia Técnica de aparatos de uso doméstico están obligados a exhibir al público en los servicios realizados en el domicilio del cliente:

- los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de transporte y/o desplazamiento, y 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.

- se indicará el horario de prestación de servicio al público, de forma perfectamente visible desde el exterior del establecimiento, tanto en los servicios usuales como de los especiales, cuando existan.

La Compra y el Manejo de electrodomésticos.

La información que debe acompañar a los aparatos es la siguiente:



- instrucciones para la correcta instalación, lugar de emplazamiento y puesta en marcha del aparato.

- instrucciones de manejo.

- instrucciones para su conservación.

- esquema eléctrico.

También dispondrán de una placa en castellano, de las características que todos los aparatos como frigoríficos, congeladores, cocinas, encimeras, hornos, gratinadores, calentadores de

agua fijos, aparatos para la calefacción, lavadoras y lavavajillas deberán llevar en sitio bien visible en la que constarán:

- nombre del fabricante.
- modelo, serie y número de fabricación.
- contraseña de homologación.
- tensión, frecuencia y potencia.

- EL DOCUMENTO DE GARANTÍA.

Certificado de Garantia	
SISTEMA DE PROTEÇÃO DE PINTURA POLISHIELD	
Certifico a garantia de 06 (seis) meses do serviço de proteção de pintura do veículo	
Marca.....	Placa.....
Cor.....	Telefone.....
Proprietário.....	
<p>1º. O veículo acima, foi tratado com a proteção de pintura POLISHIELD, e é garantido pelo emitente aplicador pelo período supra declarado a partir da data de aplicação.</p> <p>2º. O veículo em questão, deverá estar com seu brilho constante, e com sua pintura protegida, mesmo em contato com o sol (RAIOS U.V.), chuvas, maresia, piche, estradas, resina de árvores, insetos, dejetos de pássaros (quando retirados dentro de 24 (vinte e quatro) horas).</p> <p>3º. Estão excluídos da garantia os seguintes casos:</p> <p>a) Deterioração da pintura ocasionada por defeitos de fabricação;</p> <p>b) Deterioração da pintura nas partes afetadas por colisão ou substituídas não protegidas novamente, bem como nas partes indevidamente repintadas;</p> <p>c) Deterioração da pintura ocasionada por agentes químicos alheios à manutenção normal do veículo, pulverizações com óleos e solventes minerais, vegetais ou derivados de petróleo e por uso de shampoos não neutros.</p>	
Data do serviço.....	
Fim da garantia.....	
Aplicador.....	
	
Concordo com os termos desta garantia	

Todos los electrodomésticos al venderse se entregarán con un documento de garantía donde figurarán:

- el titular de la garantía.
- el objeto sobre el que recae la garantía.
- identificación del garante.
- especificación de los derechos del titular de la garantía.
- plazo de duración de la garantía.

Durante el periodo de vigencia de la garantía, el titular de la misma tendrá el derecho, como mínimo a:

- la reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados.

- en los supuestos en que la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, el

titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio

pagado.

- CÓMO Y CUANDO UTILIZAR LOS APARATOS A PILAS.



- no intentar recargar las pilas ni abrirlas.

- reemplazar al mismo tiempo todas las pilas y procurar que en el nuevo juego sean todas idénticas y adecuadas al aparato.

- no arrojar las pilas al fuego, puede ser peligroso.

- no dejar las pilas al alcance de los niños, en especial son peligrosas las pilas muy pequeñas, del tipo moneda, pues pueden ser tragadas con facilidad y producir molestias e intoxicaciones peligrosas.

- PRECAUCIONES PARA EL USO DE APARATOS DE CORRIENTE ELÉCTRICA.



no utilizar aparatos de corriente eléctrica en lugares húmedos, con los pies y/o manos mojadas y jamás si se está duchando o bañando.

- en los frigoríficos o congeladores procure que nunca se desconecten y conecten sucesivamente y en un periodo inferior a dos minutos, ya que se puede dañar el aparato.

• Infraacciones y Sanciones.

El incumplimiento de todos los preceptos son infracción en materia de protección al consumidor, se consideran infracción en materia de protección al consumidor:

- las actuaciones fraudulentas que se realicen con ocasión de la prestación de servicios a domicilio que alteren su naturaleza mediante la inducción a contratar prestaciones innecesarias para la obtención del resultado solicitado.

- la realización de presupuestos que no se correspondan con la realidad estricta del servicio a prestar.

- la prestación de servicios que no se correspondan con lo contratado.

- el cobro de cantidades abusivas que dupliquen el precio usual del mercado.

- la realización de servicios deficientes o negligentes sin que

el prestador subsane sin demora las insuficiencias.

- las demoras injustificadas en la iniciación o finalización de un servicio con respecto a las fechas que figuran en el presupuesto.

Todas las reparaciones tendrán como mínimo un **PERIODO DE GARANTÍA** de tres meses desde que se entrega el aparato reparado una vez arreglado.

RECUERDA

Antes de contratar un servicio de reparación o asistencia técnica de aparatos de uso doméstico, exige la elaboración de un **PRESUPUESTO**.

Una vez realizada la reparación, exige la **FACTURA**. Sin ella no podrás reclamar ni exigir el cumplimiento de la garantía.

Todas las piezas de repuesto utilizadas en una reparación deberán ser **PIEZAS NUEVAS**, salvo en el caso en que el consumidor autorice por escrito el uso de piezas usadas.

En la compra de cualquier electrodoméstico, no basta con exigir la factura, pide también el **CERTIFICADO DE GARANTÍA**, sellado y firmado por el vendedor. Sin él no podremos saber sus condiciones, coberturas y puntos de asistencia técnica.

Todos los puntos de asistencia técnica de aparatos de uso doméstico están obligados a exhibir al público toda la información necesaria en cuanto a :

- 1.- Precios por hora de trabajo.
- 2.- Tarifas por desplazamientos.

3.- Tarifas especiales por servicios urgentes (Fuera de la jornada normal).

4.- Horario de la jornada laboral normal de atención al público



REPARACIÓN DE APARATOS DE USO DOMÉSTICO

