

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA (SAT)

Los Servicios de **ASISTENCIA TÉCNICA** son los dedicados a la reparación, instalación, conservación y mantenimiento de aparatos de uso doméstico. Su actividad viene regulada por el [RD 58/1988, de 29 de marzo](#), sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

Existen SAT oficiales de marcas por disponer de una autorización escrita o contrato de un fabricante para realizar intervenciones en los aparatos de su marca. Está prohibido hacer ostentación de marcas que puedan inducir a error al cliente con respecto a la vinculación del taller con el fabricante.

1. PRESUPUESTOS

El presupuesto previo es un derecho de todo usuario; tendrá una validez de 30 días y ha de estar a disposición del cliente en 5 días hábiles. Sólo podrá cobrarse su elaboración, si habiéndose solicitado por parte del cliente, éste no lo aceptara. En este caso, el importe máximo a exigir está regulado.

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 persona responsable del SAT.
- 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.
- Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.
- Tiempo de validez del presupuesto.

2. RESGUARDO DE DEPÓSITO

Siempre que dejemos un aparato en el taller, deberán entregarnos un resguardo de depósito, que será necesario tanto para la recogida del presupuesto previo como para la del aparato reparado. Cuando existe presupuesto firmado por ambas partes, éste hará las veces de resguardo. Si no recogemos el aparato reparado antes de 30 días desde la fecha acordada, deberemos abonar al taller gastos de almacenamiento.

En los casos en que exista presupuesto, éste debidamente firmado por el SAT y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:

- Número de orden correlativo.
- Marca, modelo y número de serie del aparato.
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- Nombre y domicilio del usuario.

- Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes, defectos observados, y/o en su caso, servicios a realizar.
- Fecha de recepción del aparato.
- Plazo previsto de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del aparato ya reparado.
- Firma del usuario y de persona autorizada del SAT.

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.

3. PIEZAS DE REPUESTO

- Deben ser nuevas y, en caso de usar piezas usadas, deberán estar en perfecto estado y requerirá el consentimiento del consumidor.
- Las piezas sustituidas deberán ser entregadas al cliente.
- Los SAT tienen obligación de tener al menos durante 7 años repuestos de todos los aparatos de un precio superior a 60,01 €.
- Deberán servirse al cliente en un plazo no superior a un mes, para aparatos importados y quince días para los nacionales.
- Todos los establecimientos de SAT tendrán a disposición del público, tanto en los servicios prestados en sus propios establecimientos como en los prestados a domicilio, justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

4. FACTURAS

Los SAT están obligados a entregar al usuario factura detallada, coincidiendo en su cuantía tanto en lo que se refiere a valoración de piezas de repuesto como a lo referente al presupuesto.

Deberán fijar en 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.
- Fecha y firma de persona responsable de SAT.

5. GARANTÍAS

La garantía de las reparaciones tendrá una duración mínima de tres meses.

6. INFORMACIÓN AL PÚBLICO

Todos los establecimientos de los Servicios de Asistencia Técnica estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y caracteres mayores de 7 mm.:

- a) **Tarifas** de precios aplicables por tiempo de trabajo, gastos de transporte y/o desplazamientos, otros servicios ofertados, recargos a aplicar por trabajos efectuados

con urgencia o fuera de la jornada normal, a petición del usuario. Deben incluir todo tipo de cargas y gravámenes, el I.V.A., incluido o no, debe decirse.

b) **Leyendas**

- Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo escrito de las reparaciones o servicios que solicite.
- El usuario quedará obligado al pago de la elaboración del presupuesto sólo cuando, habiéndolo solicitado, no fuera aceptado. (En este caso, como importe de dicho presupuesto podrá exigirse, como máximo: 15´ para pequeños aparatos; 30´ para línea blanca; 60´ para línea marrón y electrónica.)
- Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses en las condiciones especificadas en el art. 6º del Real Decreto por el que se regula la prestación de Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico
- Este establecimiento dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición del usuario que las solicite. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo.

c) **Horario** de prestación de servicio al público de forma perfectamente visible desde el exterior del Establecimiento, tanto en los servicios usuales como en los especiales, cuando existan.

POR ÚLTIMO

En caso de servicio a domicilio, el técnico que lo realice deberá disponer para su entrega al usuario que lo requiera, copia donde figure la información al público que obligatoriamente deben exponer en los establecimientos. No pudiendo exigir los gastos de desplazamiento si el usuario está ausente ni tampoco más que una sola vez por el mismo servicio aunque fueren necesarios varios desplazamientos.

No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los SAT, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1.5 mm de altura.

Se prohíbe la inclusión en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el SAT, cláusulas que se opongan a lo anteriormente indicado.