

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS DE ASISTENCIA 2018

INTRODUCCIÓN

Esta campaña de control de establecimientos de Servicios de Asistencia Técnica se configura como un control periódico sobre un sector que ya se ha realizado previamente en los años 2008, 2011 y 2013.

El porcentaje de establecimientos que presentaban infracciones aumentó de manera significativa en la campaña del 2013 en esta ocasión se pretende comprobar si se mantiene dicha tendencia.

NORMATIVA APLICABLE

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- Real Decreto 58/1998, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

Esta campaña ha sido efectuada durante en el año 2018 por 8 Inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo adscritos al Instituto Municipal de Consumo.

Se han realizado un total de 58 inspecciones, de las cuales 49 han sido en primera visita y 9 han sido visitas de comprobación.

De los 49 establecimientos controlados se han registrado irregularidades en 11 el 22,4% de los mismos.

En las 9 visitas de comprobación una vez realizada la misma se ha comprobado que se subsanaban las deficiencias en 5 ocasiones, lo que supone que en el 55,5% de los casos se ha corregido la irregularidad detectada, quedando el porcentaje de infracciones una vez concluida la segunda vuelta reducido al 12,2%.

RESULTADOS

INSPECCIONES TOTALES (1ª y 2ª vuelta)	58
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª visita)	49
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	11 (22,4%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	26,5	73,5
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	24,5	75,5
El SAT se anuncia como servicio oficial de marca	16,3	83,7
Si se anuncia como SAT oficial de marca, presentan acreditación documental que corrobore dicho extremo	87,5	12,5
Ausencia de anuncios como servicio oficial que puedan inducir a error si se trata de talleres no autorizados como SAT oficial	98,0	2,0
PRESUPUESTOS SAT	%SI	%NO
Entregan presupuesto previo escrito	80,0	20,0
En el presupuesto figuran:		
-Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT	91,7	8,3
-Nombre y domicilio de la persona usuaria	100,0	0,0
-Marca, modelo y número de serie del aparato	100,0	0,0
-Motivo de la reparación	100,0	0,0
-Diagnóstico de la avería	100,0	0,0
-Pagos a satisfacer y conceptos por los que se aplican	91,7	8,3
-Fecha y firma de la persona responsable del SAT	91,7	8,3
-Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado	75,0	25,0
-Espacio para fecha y firma de aceptación	83,3	16,7
-Tiempo de validez del presupuesto	75,0	25,0
-Los precios presupuestados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP	100,0	0,0
La cuantía de la mano de obra, otros servicios, coinciden con los precios previamente informados sobre dichos conceptos	90,9	9,1
Conservan los presupuestos durante un periodo mínimo de seis meses	100,0	0,0
Si existe escrito de renuncia, están redactados de forma clara y concisa	75,0	25,0

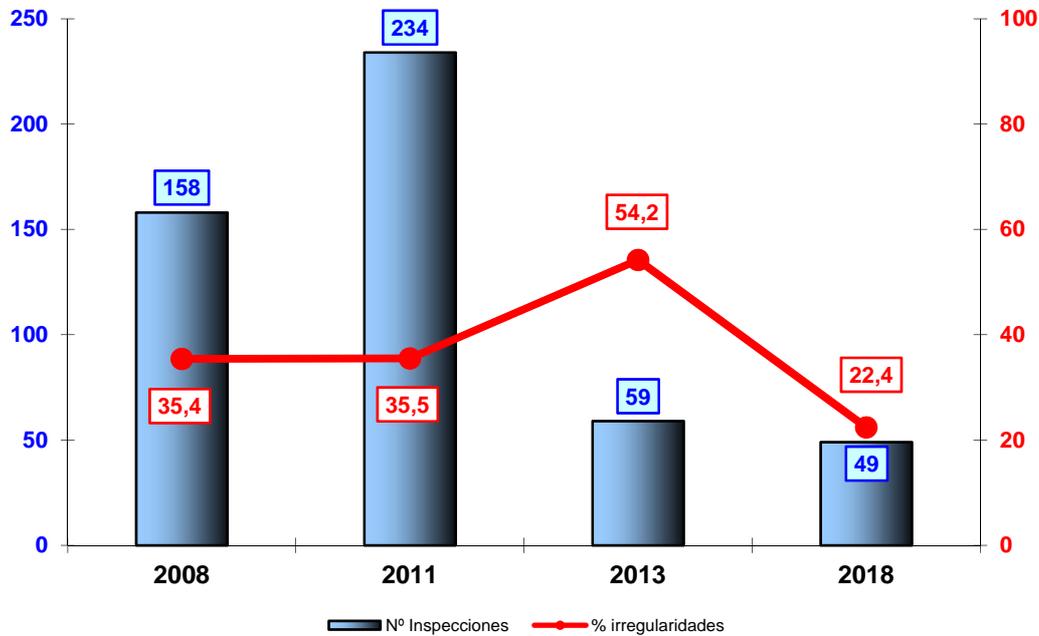
RESGUARDO DE DEPÓSITO	%SI	%NO
Se entrega resguardo de depósito	93,3	6,7
En el resguardo de depósito figuran:		
-Número de orden correlativo	92,9	7,1
- Marca, modelo y número de serie.	92,9	7,1
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT	71,4	28,6
- Nombre y domicilio de la persona usuaria	85,7	14,3
- Especificación de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías	92,9	7,1
- Fecha de recepción del aparato	92,9	7,1
- Plazo previsto de entrega del presupuesto o bien del aparato ya reparado	71,4	28,6
- Firma de la persona usuaria y de la persona autorizada del SAT	78,6	21,4
- Conservan los resguardos durante un periodo mínimo de seis meses	92,9	7,1
PIEZAS DE REPUESTO	%SI	%NO
Tienen a disposición del público justificación documental acreditativa del origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto	92,3	7,7
FACTURACIÓN	%SI	%NO
Entregan facturas	100,0	0,0
En las facturas figuran:		
-Operaciones realizadas.	100,0	0,0
-Piezas de repuesto utilizadas e importe.	100,0	0,0
-Tiempo de mano de obra e importe.	100,0	0,0
-Importe por desplazamiento, transporte u otros.	100,0	0,0
-Número de orden correlativo.	100,0	0,0
-Nombre, domicilio y CIF del SAT.	100,0	0,0
-Nombre y domicilio de la persona usuaria.	100,0	0,0
-Marca y modelo del aparato reparado.	100,0	0,0
-Fecha y firma de la persona responsable del SAT.	98,0	2,0
-En caso de existir presupuesto previo escrito, coincide en su cuantía y conceptos con la factura.	90,9	9,1
- Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para las piezas de repuesto corresponden con su PVP.	100,0	0,0
- Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para la mano de obra coinciden con los precios previamente informados.	100,0	0,0
- Si no existiera presupuesto previo, los precios facturados para desplazamientos, transportes u otros servicios coinciden con los precios previamente informados.	100,0	0,0

GARANTÍAS	%SI	%NO
Ofrecen garantía de las reparaciones efectuadas.	98,0	2,0
Abarca un periodo mínimo de 3 meses	100,0	0,0
-Se trata de garantía total sobre la reparación (transporte, piezas)	97,9	2,1
INFORMACIÓN AL USUARIO	%SI	%NO
Se pone a disposición de las personas consumidoras, información suficiente sobre las características de los servicios que se prestan.	87,8	12,20
Dicha información específica:		
- Precios aplicables por tiempo de trabajo	91,8	8,2
- Gastos de transporte y/o desplazamiento.	95,9	4,1
- Precios de otros servicios ofertados.	93,9	6,1
- Posibles recargos en función de la urgencia u horario de trabajo	98,0	2,0
- Las cantidades a abonar en concepto de gastos de almacenamiento.	95,9	4,1
- Los precios incluyen todo tipo de carga y gravámenes.	89,8	10,2
- Horario de atención al público, visible desde el exterior.	100,0	0,0
Se informa a la persona consumidora:		
-Del derecho a presupuesto previo escrito.	91,8	8,2
- Pago por la elaboración del presupuesto cuando éste no sea aceptado.	98,0	2,0
- Garantía de las reparaciones.	93,9	6,1
PUBLICIDAD	%SI	%NO
Ausencia en resguardo, presupuestos facturas u otros documentos de cláusulas abusivas que pudieran afectar a los derechos de las personas usuarias	89,8	10,2
El tamaño de la letra de los documentos es mayor o igual a 1,5 mm.	98,0	2,0
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen a disposición hojas de reclamaciones	95,9	4,1
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público.	95,9	4,1

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Durante la campaña, se visitaron 49 establecimientos de los que 11 (22,4%) presentaba alguna irregularidad en materia de consumo.

Los datos comparativos de las últimas campañas son:



Las infracciones más significativas en materia de consumo detectadas han sido:

PRESUPUESTOS SAT

Los datos más significativos en este apartado son los siguientes:

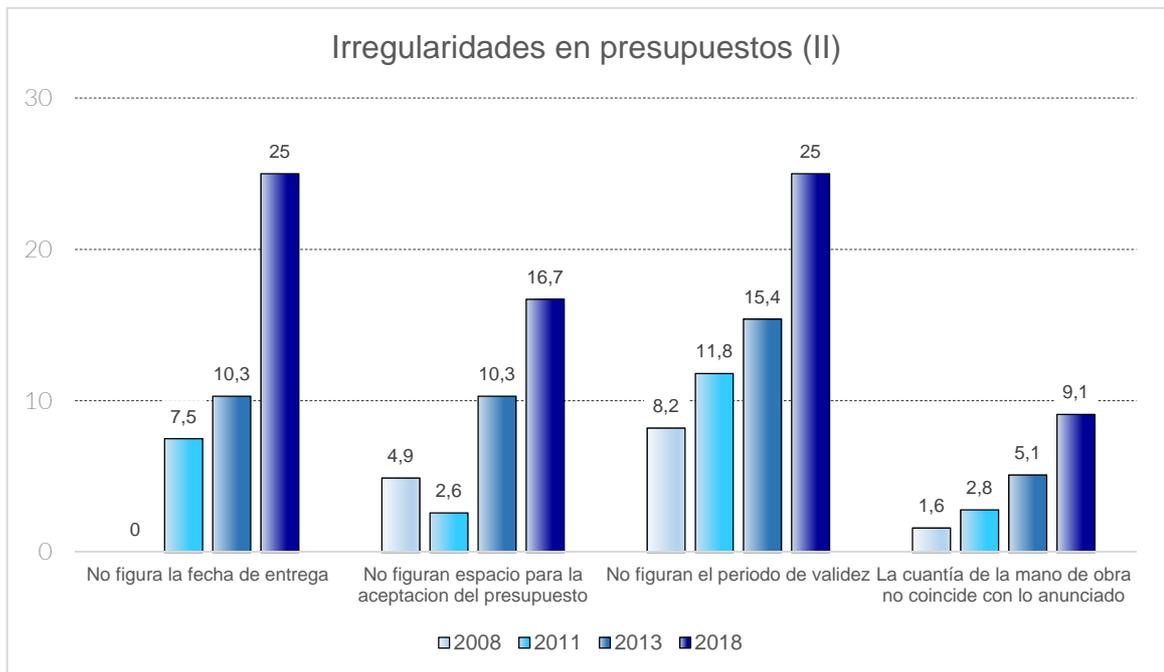
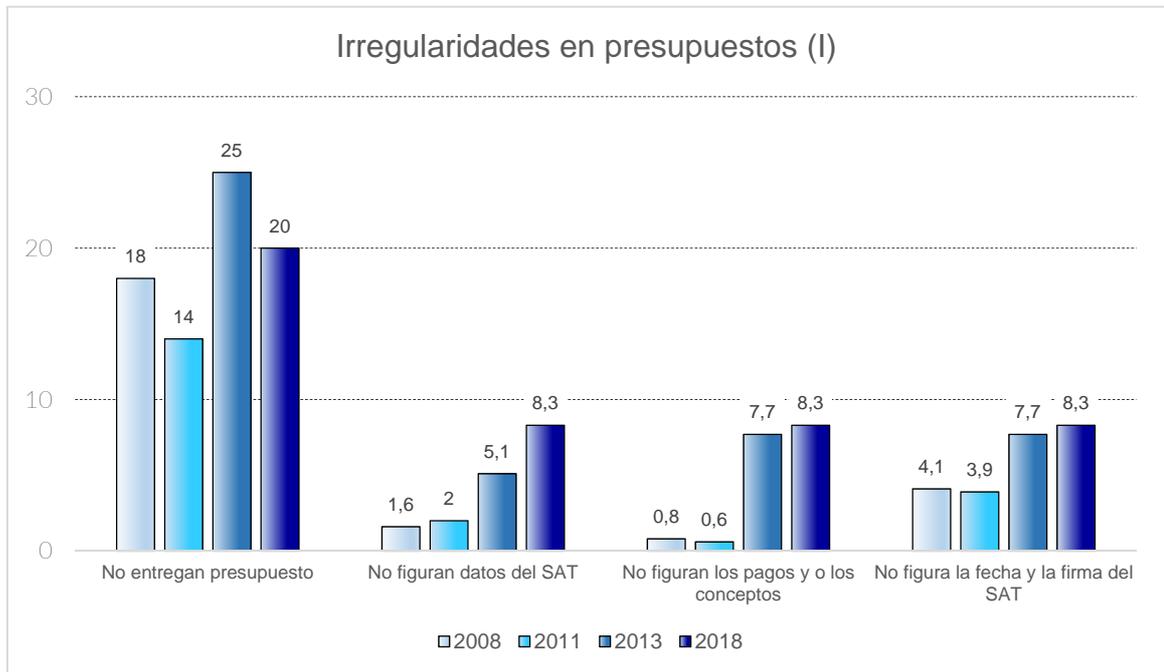
- No se entrega presupuesto salvo renuncia del/de la cliente en un 20%.

Cuando se entrega presupuesto, el mismo presenta las siguientes deficiencias:

- No se indica el tiempo de validez del mismo en el 25% de los casos.
- No se indica la fecha prevista de entrega del aparato ya reparado en un 25%.
- No existe un espacio destinado a la firma y aceptación por parte de la persona usuaria en un 16,7% de los presupuestos.
- En un 9,1% las cantidades presupuestadas sobre mano de obra y/u otros servicios no coinciden con los precios previamente informados sobre dichos conceptos.
- En el 8,3% de los casos no consta los datos identificativos del SAT.
- En el 8,3% no se indican los pagos a satisfacer o bien se indican los pagos pero no los conceptos.

- En la misma cantidad, el 8,3%, no figura en el presupuesto la fecha y/o la firma de la persona responsable del SAT.

Gráficamente:

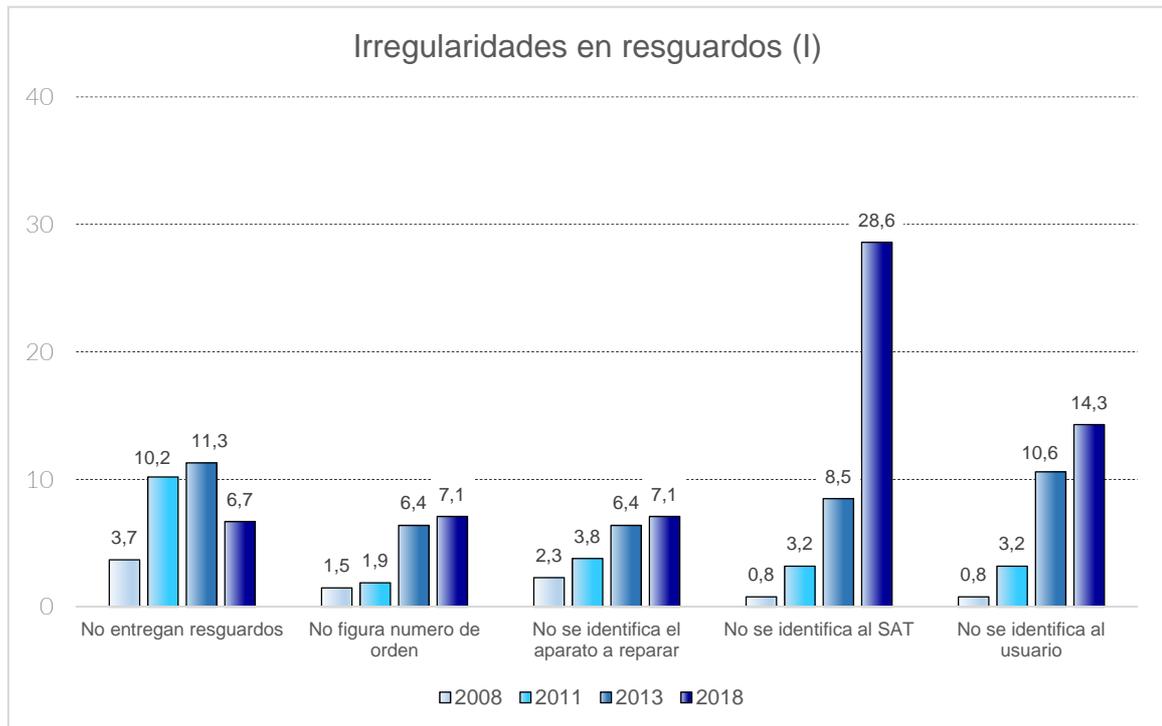


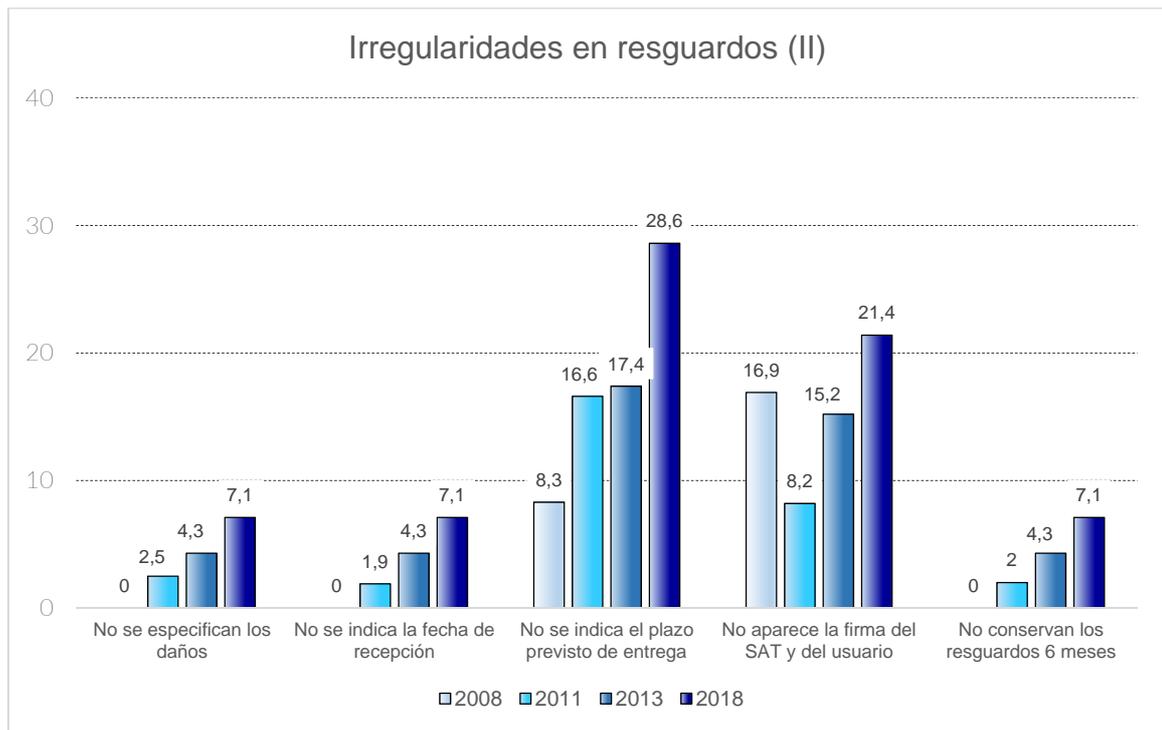
RESGUARDO DE DEPÓSITO

Los datos más significativos en este apartado son los siguientes:

- No se entrega resguardo de depósito en el 6,7% de los casos en que es preceptivo.
- No se identifica convenientemente el SAT también en el 28,6% de los resguardos controlados.
- En un 28,6%, no se indica el plazo previsto de entrega.
- No consta la firma del responsable del SAT en el 21,4% de los casos.
- No consta en el resguardo el nombre y/o el domicilio de la persona usuaria en el 14,3% de los casos.
- No conservan los resguardos durante un periodo mínimo de 6 meses en el 7,1% de los casos.
- El 7,1% de los resguardos no disponen de número de orden correlativo.
- No se identifica convenientemente el artículo a reparar en el 7,1% de los casos.

Gráficamente:





PIEZAS DE REPUESTO

- En el 7,7% de los casos no disponía de justificación documental del origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto.

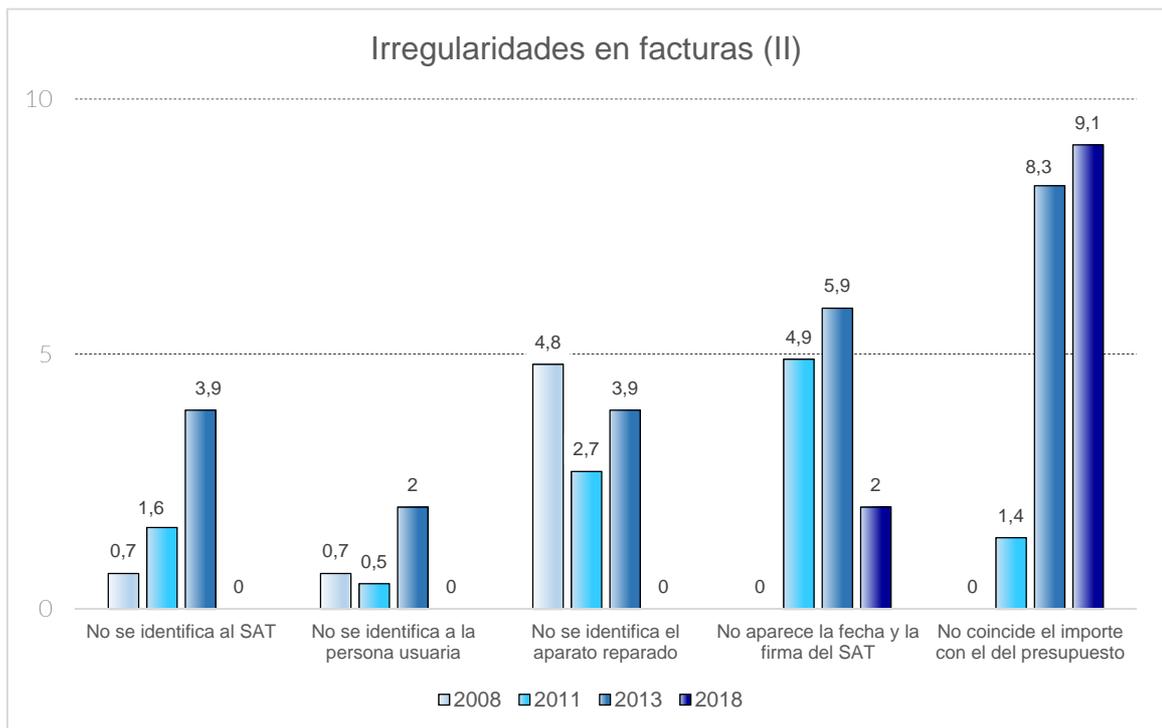
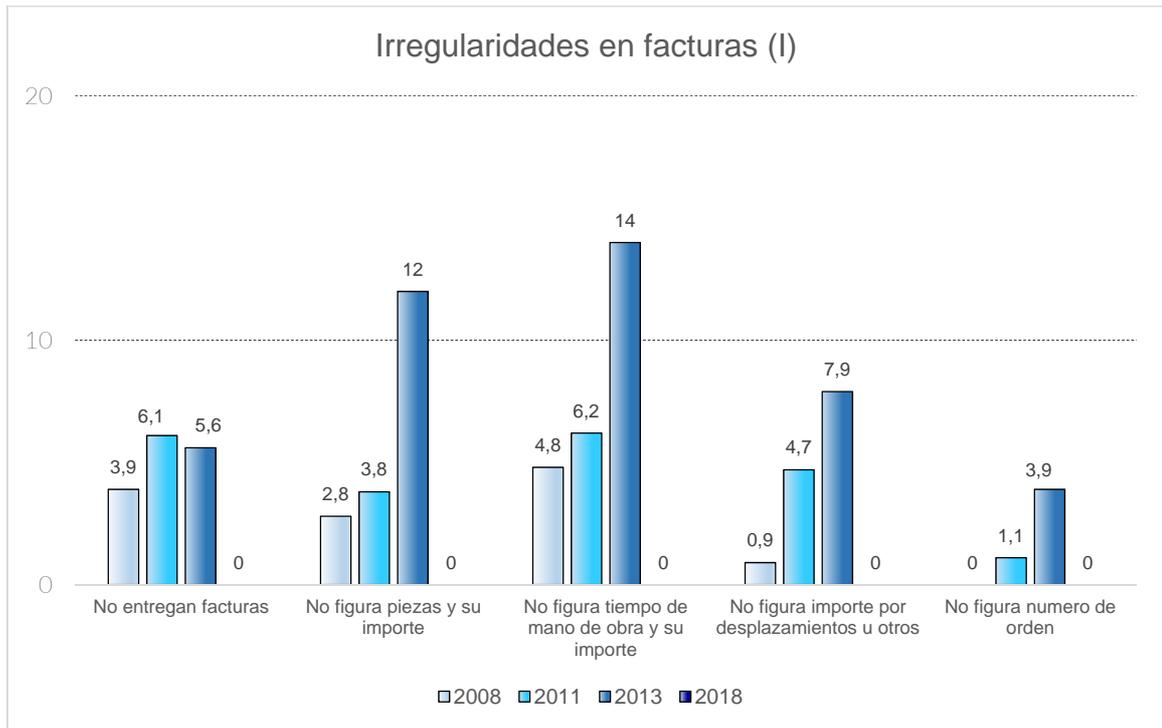
FACTURACIÓN

Todos los establecimientos inspeccionados cumplen con la obligación de entregar factura justificante de la operación efectuada.

En esas facturas, se han detectado las siguientes deficiencias:

- Cuando existe presupuesto previo, los precios facturados no coinciden con los presupuestados en un 9,1% de los casos.
- No consta la fecha y la firma de persona responsable del SAT usuaria en el 2% de las facturas.

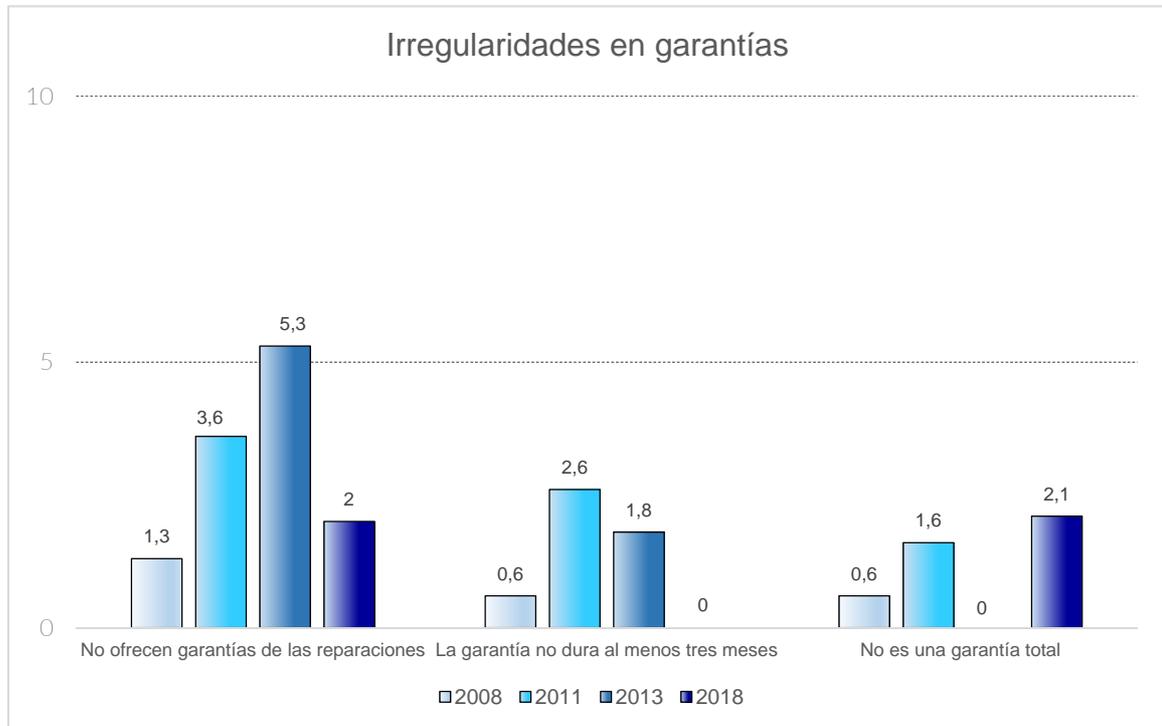
En este apartado se aprecia una notable mejoría con respecto a campañas anteriores como se puede comprobar en los gráficos siguientes.



GARANTÍAS

En el 2% de los SAT inspeccionados no se ofrecen garantías sobre las reparaciones efectuadas, y cuando se ofrecen dichas garantías en el 2,1% no se trata de una garantía total.

Los datos comparados con los de campañas anteriores:



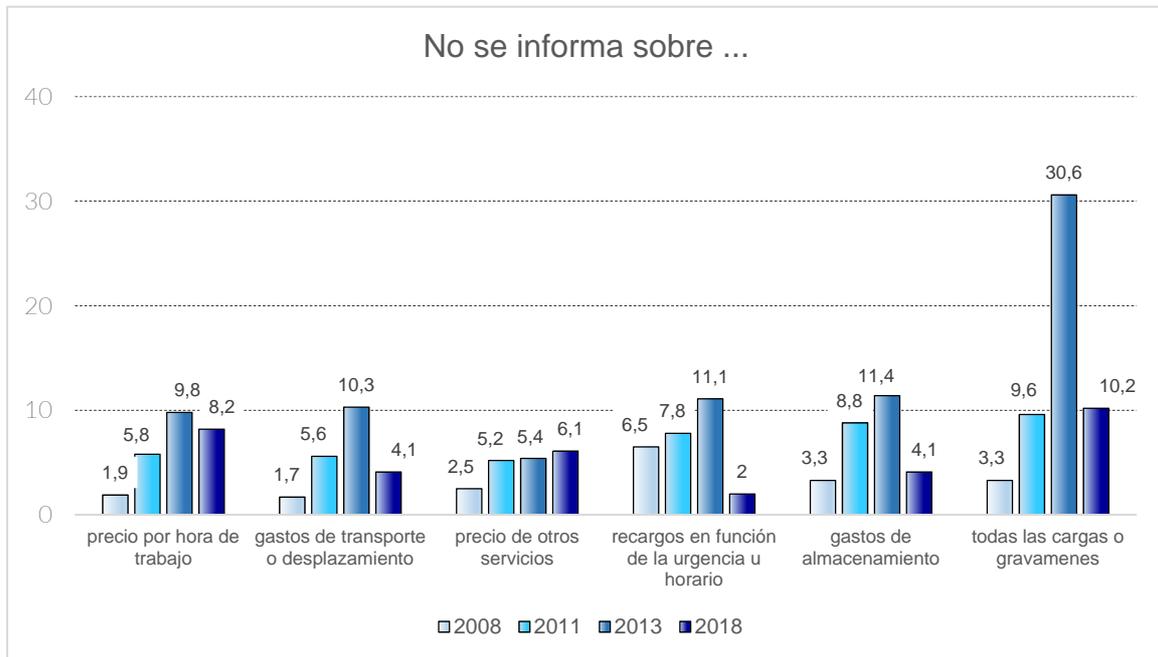
INFORMACIÓN AL USUARIO

El 12,2% de las empresas inspeccionadas no pone a disposición de las personas consumidoras información suficiente sobre las características de los servicios que prestan.

En concreto, en cuanto a la información sobre el precio se detectaron las siguientes irregularidades:

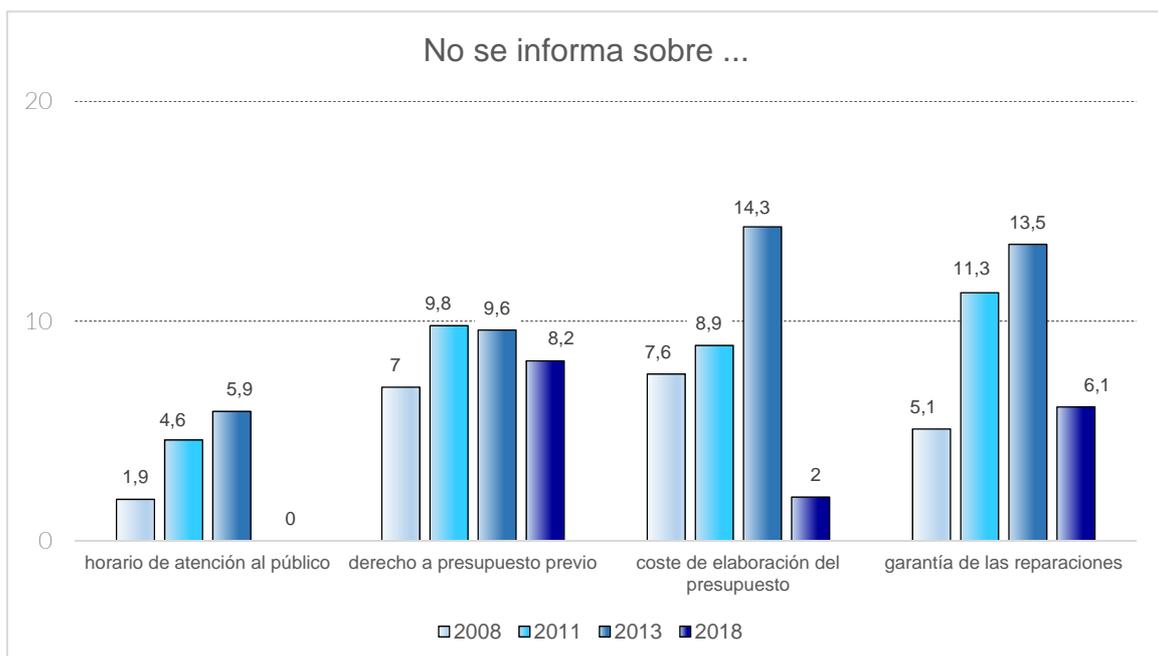
- En el 10,2% de los casos, los precios son incompletos no incluyendo todo tipo de carga o gravámenes aplicables a los mismos,
- En el 8,2% de los casos no se informa sobre los precios aplicables por tiempo de trabajo.
- En los casos en que se ofertan otros servicios no se informa sobre el precio de los mismos en el 6,1%.
- No se informa sobre las cantidades a abonar en concepto de gastos de almacenamiento, en el 4,1% de los casos en que se cobra.

- Un 4,1% no informa sobre los gastos de transporte o desplazamiento.
- En un 2% no se informa sobre el coste de los recargos en función de la urgencia u horario de trabajo.



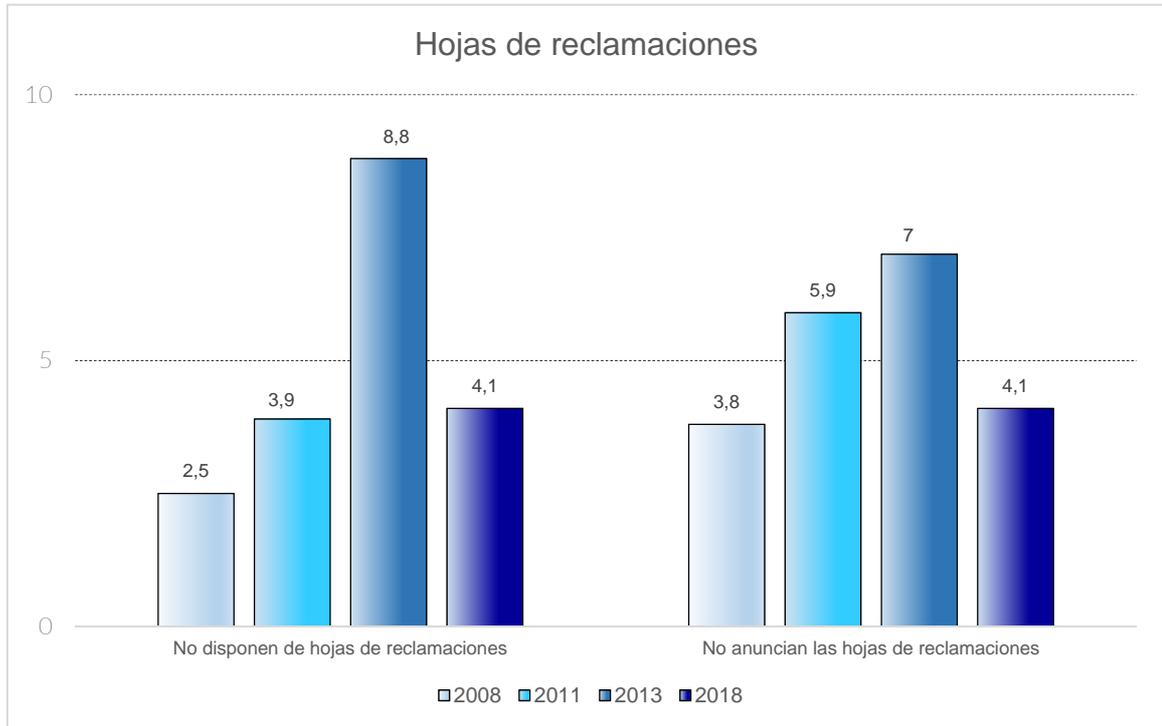
Además de lo anterior, tampoco se ofrece la siguiente información:

- No se informa sobre el derecho a la elaboración de un presupuesto previo en el 8,2% de los casos.
- Si cobran la elaboración del presupuesto, en el caso de que este no sea aceptado no lo informan en el 2% de los casos.
- Un 6,1% no informa sobre las garantías de las reparaciones efectuadas.



HOJAS DE RECLAMACIONES

El 4,1% de los establecimientos inspeccionados no disponen ni de hojas de reclamaciones ni tampoco las anunciaban.



Como conclusión general se observa una significativa reducción de las irregularidades detectadas, hecho que se refleja en el porcentaje global de irregularidades que se reduce en más de la mitad con respecto a la campaña anterior pasando del 54,2% al 22,4% en la primera visita de inspección.

El porcentaje del 22,4% disminuyó tras la visita de comprobación de subsanación de deficiencias quedando reducido prácticamente a la mitad, el 12,2%.