



Ministerio de Sanidad y Consumo (BOE n. 29 de 3/2/1988)

**REAL DECRETO 58/1988, DE 29 DE ENERO, SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL SERVICIO DE REPARACION DE APARATOS DE USO DOMESTICO.**

LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA DESDE LA INICIACION DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA EN MATERIA DE CONSUMO HA PUESTO DE MANIFIESTO LA GRAN IMPORTANCIA DESDE EL PUNTO DE VISTA ECONOMICO Y SOCIAL QUE REPRESENTA PARA EL USUARIO LA PRESTACION DEL SERVICIO DE REPARACION DE APARATOS DE USO DOMESTICO QUE UTILIZAN ENERGIA, Y POR ELLO LA NECESIDAD DE DISPONER DE UNA NORMATIVA BASICA QUE RECOJA DE FORMA ADECUADA LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y QUE TENGA EN CUENTA LAS COMPETENCIAS DE LAS COMUNIDADES AUTONOMAS.

MUCHOS DE LOS ASPECTOS RECOGIDOS EN ESTE REAL DECRETO CONSTITUYEN UN GRAN AVANCE EN CUANTO A LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO. DEBEN SER DESTACADOS POR LA NOVEDAD QUE SUPONEN EN CUANTO A SU REGULACION LOS RELATIVOS A LA OBLIGACION DE ENTREGAR PRESUPUESTO PREVIO ESCRITO, SALVO RENUNCIA EXPRESA A EL POR EL USUARIO; REQUISITO DE FACTURACION, GARANTIA DE LAS REPARACIONES, HOJAS DE RECLAMACIONES, E INFORMACION MINIMA OFRECIDA AL USUARIO DE TALES SERVICIOS.

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 ARTICULO 51.1 DE LA CONSTITUCION, OBLIGA A RECOGER EN ESTA NUEVA NORMATIVA REGULADORA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LOS TALLERES DE REPARACION DE LOS APARATOS MENCIONADOS, LOS AVANCES LEGISLATIVOS PRODUCIDOS EN EL CAMPO DE LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

EN PARTICULAR, Y DADA SU RELEVANCIA PARA LA REAL PROTECCION DEL CONSUMIDOR, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO UNDECIMO, APARTADO 5, DE LA MERITADA LEY, SE DETERMINA LA EXIGENCIA DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA Y LA EXISTENCIA DE REPUESTOS DURANTE UN PLAZO DETERMINADO, COMO PRESUPUESTOS NECESARIOS PARA LA COMERCIALIZACION DE DICHOS APARATOS.

ASIMISMO, Y DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 22 DE DICHA LEY 26/1984, HAN SIDO OIDAS EN CONSULTA, TANTO LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS COMO DE EMPRESARIOS RELACIONADOS CON ESTE SECTOR,

EN SU VIRTUD Y A PROPUESTA DEL MINISTRO DE SANIDAD Y CONSUMO, DE ACUERDO CON EL CONSEJO DE ESTADO, Y PREVIA DELIBERACION DEL CONSEJO DE MINISTROS EN SU REUNION DEL DIA 29 DE ENERO DE 1988,

DISPONGO:

TITULO PRIMERO

AMBITO DE APLICACION Y DERECHO A LA ADMISION

ARTICULO 1. AMBITO DE APLICACION.

1.1 LA PRESENTE DISPOSICION SE APLICARA A TODAS LAS PERSONAS FISICAS O JURIDICAS QUE SE DEDIQUEN A LA INSTALACION, CONSERVACION, REPARACION O MANTENIMIENTO DE APARATOS DE USO DOMESTICO.

1.2 A LOS EFECTOS DE LA PRESENTE DISPOSICION SE ESTABLECEN LAS SIGUIENTES DEFINICIONES:

1.2.1 APARATOS DE USO DOMESTICO: SON AQUELLOS BIENES DE CONSUMO DURADERO DE USO DOMESTICO QUE UTILICEN, DIRECTA O INDIRECTAMENTE PARA SU FUNCIONAMIENTO O APLICACION, CUALQUIER TIPO DE ENERGIA Y/O LA TRANSFORMEN.

1.2.2 <SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA> (SAT):



SON AQUELLOS ESTABLECIMIENTOS O PERSONAS QUE, CUMPLIENDO LOS REQUISITOS REGLAMENTARIOS ESTABLECIDOS PARA ESTA ACTIVIDAD, SE DEDIQUEN A LA REPARACION, INSTALACION Y/O CONSERVACION O MANTENIMIENTO DE APARATOS DE USO DOMESTICO Y PRESTEN SUS SERVICIOS TANTO EN LOS LOCALES DONDE SE DESARROLLA SU ACTIVIDAD COMO EN LOS DOMICILIOS DE LOS USUARIOS.

1.2.3 <SAT OFICIAL DE MARCA>: SON AQUELLOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA QUE POSEAN AUTORIZACION ESCRITA DEL FABRICANTE O DE SU REPRESENTANTE LEGAL EN ESPAÑA.

EN EL CASO DE LOS TALLERES NO AUTORIZADOS COMO SAT OFICIALES DE MARCA, QUEDA PROHIBIDA LA OSTENTACION DE REFERENCIAS A MARCAS, TANTO EN EL EXTERIOR COMO EN EL INTERIOR DEL TALLER, QUE PUEDA INDUCIR A CONFUSION O ERROR AL USUARIO, RESPECTO A LA VINCULACION CITADA EN EL PRESENTE ARTICULO.

1.2.4 PIEZAS DE REPUESTO. EN ESTE CONCEPTO SE INCLUYEN:

A) TODO ELEMENTO O CONJUNTO DE ELEMENTOS QUE REALICEN UNA FUNCION CORRECTA Y ESPECIFICA, INCLUSO DECORATIVA, EN EL APARATO DE USO DOMESTICO.

B) TODA PIEZA NECESARIA PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL APARATO DE USO DOMESTICO.

ART. 2. DERECHO A LA ADMISION.

2.1 LAS SOLICITUDES DE PRESTACION DE ALGUN SERVICIO POR PARTE DE LOS USUARIOS, CONFORME AL USO ESTABLECIDO, DEBERAN SER ADMITIDAS POR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA, DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL PRESENTE REGLAMENTO.

2.2 SE ATENDERA AL USUARIO, SIN DISCRIMINACION ALGUNA, Y POR ORDEN DE PETICION DEL SERVICIO, SALVO CAUSA JUSTIFICADA, NO DEBIENDO LOS SERVICIOS CUBIERTOS POR GARANTIA SUFRIR NINGUNA POSTERGACION.

2.3 EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA EFECTUARA TODAS LAS REPARACIONES REQUERIDAS SIEMPRE QUE LA REALIZACION DE LAS MISMAS ESTE DENTRO DE SUS POSIBILIDADES. EN TODO CASO INFORMARA POR ESCRITO AL USUARIO DE FORMA PREVIA SOBRE AQUELA O AQUELLAS QUE NO PUEDA REPARAR, CON EXPRESION DE LOS MOTIVOS DE TAL IMPOSIBILIDAD.

2.4 LOS SAT OFICIALES DE MARCA NO ESTARAN OBLIGADOS A LA REPARACION DE APARATOS DE MARCAS DISTINTAS A LAS QUE REPRESENTAN O NO HAYAN SIDO LEGALMENTE IMPORTADOS, PERO SI QUEDARAN OBLIGADOS A REPARAR TODOS LOS DE LA MARCA Y GAMA QUE REPRESENTEN Y SE ENCUENTRE ANUNCIADA SU REPARACION EN EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA CORRESPONDIENTE DE FORMA CLARA Y VISIBLE PARA EL USUARIO, CUALQUIERA QUE HAYA SIDO EL ESTABLECIMIENTO O EL LUGAR DE COMPRA, EN LOS TERMINOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE ARTICULO.

TITULO II

PRESUPUESTO PREVIO. RESGUARDO DE DEPOSITO. PIEZAS DE REPUESTO Y FACTURAS

ART. 3. PRESUPUESTO PREVIO Y RESGUARDO DE DEPOSITO.

3.1 TODO USUARIO O QUIEN ACTUE EN SU NOMBRE TIENE DERECHO A UN PRESUPUESTO PREVIO ESCRITO. ESTE PRESUPUESTO TENDRA UNA VALIDEZ MINIMA DE TREINTA DIAS DESDE LA FECHA DE COMUNICACION AL USUARIO.

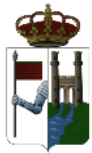
3.2 EN EL PRESUPUESTO DEBERA FIGURAR:

3.2.1 NOMBRE, DOMICILIO Y NUMERO DE IDENTIFICACION FISCAL DEL SAT

3.2.2 NOMBRE Y DOMICILIO DEL USUARIO.

3.2.3 MARCA, MODELO Y NUMERO DE SERIE DEL APARATO.

3.2.4 MOTIVO DE LA REPARACION.



### 3.2.5 DIAGNOSTICO DE LA AVERIA.

3.2.6 PAGOS A SATISFACER POR LA PRESTACION DEL SERVICIO O SERVICIOS REQUERIDOS, REFERENCIA GENERICA 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 REPARACION CUANDO ESTA SE VAYA A REALIZAR EN EL DOMICILIO DEL USUARIO.

### 3.2.9 ESPACIO RESERVADO PARA LA FECHA Y LA FIRMA DE ACEPTACION POR EL USUARIO.

### 3.2.10 TIEMPO DE VALIDEZ DEL PRESUPUESTO.

### 3.3 OTRAS PRESCRIPCIONES SOBRE EL PRESUPUESTO:

3.3.1 LOS PRECIOS PRESUPUESTADOS PARA PIEZAS DE REPUESTO DEBERAN CORRESPONDER CON LOS PRECIOS DE VENTA AL PUBLICO DE LAS MISMAS. A FALTA DE ESTOS, DEBERAN CORRESPONDER, COMO MAXIMO, CON LOS PRECIOS DE VENTA AL PUBLICO, APLICADOS USUALMENTE POR LOS TALLERES DEL RAMO.

3.3.2 LA CUANTIA DEL PRESUPUESTO, EN LO RELATIVO A LA MANO DE OBRA, DEBERA CORRESPONDER, TAMBIEN COMO MAXIMO, AL VALOR DE LOS PRECIOS APLICABLES POR TIEMPO DE TRABAJO, A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 8. , 8.1.1 DEL PRESENTE REAL DECRETO Y A LOS TIEMPOS DE OCUPACION REAL PREVISTOS PARA LA REPARACION.

3.3.3 LA CUANTIA DEL PRESUPUESTO QUE SE REFIERE A OTROS SERVICIOS DEBERA CORRESPONDER, COMO MAXIMO, CON LOS PRECIOS EXHIBIDOS DE LOS MISMOS, SEGUN SE DISPONE EN EL ARTICULO 8.º, 8.1.1 DEL PRESENTE REAL DECRETO.

3.4 EL PRESUPUESTO DEBERA RESPONDER TANTO EN LO QUE SE REFIERE A LOS DAÑOS DESCRITOS COMO A SU VALORACION, A LA REALIDAD ESTRICTA DE LOS MISMOS.

3.5 EL USUARIO QUEDARA OBLIGADO A SATISFACER AL SAT EL IMPORTE DE LA ELABORACION DEL PRESUPUESTO SOLO CUANDO, HABIENDOLO SOLICITADO NO FUERA ACEPTADO. EN ESTE CASO, COMO IMPORTE DE DICHO PRESUPUESTO, PODRAN EXIGIRSE, COMO MAXIMO.

PARA PEQUEÑOS APARATOS DE USO DOMESTICO Y OTROS NO CONTEMPLADOS EN LOS GRUPOS SIGUIENTES:

QUINCE MINUTOS DEL VALOR DEL TIEMPO DE TRABAJO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 8.1.1.

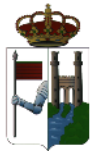
PARA LINEA BLANCA Y SIMILARES: TREINTA MINUTOS DEL VALOR DEL TIEMPO DE TRABAJO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 8.1.1.

PARA LINEA MARRON Y ELECTRONICA: SESENTA MINUTOS DEL VALOR DEL TIEMPO DE TRABAJO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 8.1.1.

3.6 TODO USUARIO QUEDARA OBLIGADO IGUALMENTE A SATISFACER EL PAGO CORRESPONDIENTE A LOS GASTOS DE ALMACENAMIENTO, A PARTIR DEL PLAZO DE UN MES DE LA FECHA EN QUE DEBIERA HABER RECOGIDO EL APARATO.

EL PLAZO EMPEZARA A CONTAR DESDE QUE SE COMUNIQUE AL INTERESADO QUE EL MISMO ESTA YA REPARADO Y A SU DISPOSICION, SIEMPRE Y CUANDO ESTA CIRCUNSTANCIA DE COBRO POR ALMACENAJE SE ENCUENTRE CLARAMENTE REFLEJADA EN UNA TABLA EXPUESTA AL PUBLICO, CON INDICACION DE DICHOS GASTOS.

3.7 EL PRESUPUESTO SOLICITADO DEBERA ESTAR A DISPOSICION DEL USUARIO EN UN PLAZO ADECUADO A LA REPARACION O SERVICIO INTERESADO, QUE NO PODRA SER SUPERIOR A CINCO DIAS HABILES.



3.8 EN EL CASO DE QUE EL PRESUPUESTO NO SEA ACEPTADO POR EL USUARIO, EL APARATO DEBERA DEVOLVERSE EN LAS MISMAS CONDICIONES EN LAS QUE FUE ENTREGADO ANTES DE LA REALIZACION DEL PRESUPUESTO.

3.9 EL ESCRITO DE RENUNCIA, DEBERA SER REDACTADO DE FORMA CLARA Y CONCISA, EVITANDO CUALQUIER OTRA REFERENCIA O EXPLICACION QUE PUDIERA INDUCIR A ERROR AL USUARIO RESPECTO A LA NATURALEZA Y CONSECUENCIAS DE TAL RENUNCIA.

3.10 LAS AVERIAS O DEFECTOS OCULTOS QUE, EVENTUALMENTE, PUEDAN APARECER DURANTE LA CONFECCION DEL PRESUPUESTO O DURANTE LA REPARACION DEL APARATO DEBEN SER PUESTOS EN CONOCIMIENTO DEL USUARIO A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE.

A) CUANDO EXISTA PRESUPUESTO INICIAL, DEBERA CONFECCIONARSE OTRO ADICIONAL CORRESPONDIENTE A LA REPARACION DE LA AVERIA O DEFECTO OCULTO NO PREVISTO, AL OBJETO DE QUE EL USUARIO EXPRESE SU CONFORMIDAD.

B) EN AQUELLOS CASOS EN QUE EL USUARIO HUBIERA RENUNCIADO AL PRESUPUESTO PREVIO POR ESCRITO, EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA DEBERA PONER EN CONOCIMIENTO DE AQUEL, EN LA FORMA QUE CONSIDERE MAS CONVENIENTE, LA EXISTENCIA DE LA AVERIA O DEFECTO OCULTO SIEMPRE QUE LA CANTIDAD ADICIONAL QUE SUPONGA ESTA NUEVA REPARACION NO EXCEDA DE:

10 POR 100 DEL VALOR DEL APARATO, CUANDO ESTE NO EXCEDA DE 10.000 PESETAS.

8 POR 100 DEL VALOR DEL APARATO, CUANDO ESTE COMPRENDIDO ENTRE 10.000 Y 50.000 PESETAS.

6 POR 100 DEL VALOR DEL APARATO, CUANDO ESTE EXCEDA DE 50.000 PESETAS.

A ESTOS EFECTOS EL APARATO SE VALORARA COMO SI HUBIESE DE ADQUIRIRSE NUEVO EN EL MERCADO.

EN CASO DE SUPERAR LOS LIMITES SEÑALADOS, SE DEBERA OFERTAR NUEVAMENTE LA ELABORACION DE PRESUPUESTO.

3.11 EN TODOS LOS CASOS EN QUE EL APARATO DE USO DOMESTICO QUEDE DEPOSITADO EN EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA, TANTO PARA LA ELABORACION DE UN PRESUPUESTO, COMO PARA LLEVAR A CABO UNA REPARACION PREVIAMENTE ACEPTADA, EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA ENTREGARA AL USUARIO UN RESGUARDO ACREDITATIVO DE SU DEPOSITO. EN LOS CASOS EN QUE EXISTA PRESUPUESTO, ESTE, DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL SAT Y EL USUARIO, HARA LAS VECES DE RESGUARDO DE DEPOSITO.

3.11.1 EN EL RESGUARDO DE DEPOSITO DEBERAN CONSTAR, AL MENOS, LOS SIGUIENTES DATOS:

3.11.1.1 NUMERO DE ORDEN CORRELATIVO.

3.11.1.2 MARCA, MODELO Y NUMERO DE SERIE DEL APARATO.

3.11.1.3 NOMBRE, DOMICILIO Y NUMERO DE IDENTIFICACION FISCAL DEL SAT.

3.11.1.4 NOMBRE Y DOMICILIO DEL USUARIO.

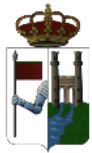
3.11.1.5 ESPECIFICACION DETALLADA DE LOS DAÑOS MANIFIESTAMENTE VISIBLES, PRESUNTAS AVERIAS EXISTENTES, DEFECTOS OBSERVADOS, Y/O EN SU CASO, SERVICIOS A REALIZAR.

3.11.1.6 FECHA DE RECEPCION DEL APARATO.

3.11.1.7 PLAZO PREVISTO DE ENTREGA, BIEN DEL PRESUPUESTO SOLICITADO, BIEN DEL APARATO YA REPARADO.

3.11.1.8 FIRMA DEL USUARIO Y DE PERSONA AUTORIZADA DEL SAT.

3.11.2 LA PRESENTACION DEL RESGUARDO SERA NECESARIA TANTO PARA LA RECOGIDA DEL PRESUPUESTO PREVIO, COMO PARA LA RETIRADA DEL APARATO.



EN CASO DE PERDIDA DEL RESGUARDO, EL USUARIO DEBERA IDENTIFICARSE A PLENA SATISFACCION DEL SAT.

3.12 LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA QUEDARAN OBLIGADOS A CONSERVAR LA DOCUMENTACION RELATIVA A RESGUARDOS Y PRESUPUESTOS PREVIOS DURANTE UN PERIODO MINIMO DE SEIS MESES.

#### ART. 4. PIEZAS DE REPUESTO.

4.1 TODAS LAS PIEZAS DE RESPUESTO QUE SE UTILICEN EN LAS REPARACIONES DEBERAN 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 ESTEN EN PERFECTAS CONDICIONES DE USO PARA EL QUE VAN DESTINADAS Y A PRECIO MAS BAJO DE LAS NUEVAS SI EXISTIERAN EN EL MERCADO.

4.2 EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA QUE EFECTUE LA REPARACION, ESTA OBLIGADO A OFRECER AL USUARIO Y A ENTREGARLE, AL TERMINO DE LA MISMA, SI ASI LO DESEA, LAS PIEZAS DE REPUESTO QUE HAYAN SIDO SUSTITUIDAS, SIEMPRE QUE LA REPARACION NO ESTE AMPARADA POR LA GARANTIA DEL APARATO.

4.3 TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA ESTAN OBLIGADOS A TENER A DISPOSICION DEL PUBLICO JUSTIFICACION DOCUMENTAL QUE ACREDITE EL ORIGEN, NATURALEZA Y PRECIO DE LAS PIEZAS DE REPUESTO UTILIZADAS EN LAS REPARACIONES.

4.4 QUEDA PROHIBIDA TODA SUSTITUCION INNECESARIA DE PIEZAS, CUANDO ELLO SUPONGA UN INCREMENTO DE COSTO PARA EL USUARIO O UNA POSIBLE DEGRADACION DEL APARATO.

4.5 TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA ESTAN OBLIGADOS A DAR SERVICIO DE PIEZAS DE REPUESTO DURANTE EL MENOS SIETE AÑOS PARA LAS FUNCIONALES, SALVO EN EL CASO DE APARATOS CUYO PRECIO DE VENTA NO SUPERE LAS 10.000 PESETAS, QUE SERA DE CINCO AÑOS, Y DOS PARA LAS ESTETICAS, CONTADOS TODOS ELLOS A PARTIR DEL CESE DE LA FABRICACION DE ESE MODELO.

TODAS LAS PIEZAS DE REPUESTO, DEBERAN SERVIRSE AL CLIENTE EN UN PLAZO NO SUPERIOR A UN MES DESDE LA FECHA DE SOLICITUD PARA LOS APARATOS DE IMPORTACION Y NO SUPERIOR A QUINCE DIAS PARA LAS PIEZAS CORRESPONDIENTES A APARATOS NACIONALES.

4.6 LOS FABRICANTES, IMPORTADORES Y REPRESENTANTES OFICIALES DE LAS MARCAS, ESTARAN OBLIGADOS A FACILITAR LOS REPUESTOS DE LA MARCA O MARCAS REPRESENTADAS A LOS USUARIOS O SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA, OFICIALES O NO, QUE LO SOLICITAREN, SIEMPRE QUE TENGAN EXISTENCIAS DE LOS MISMOS, Y EN TODO CASO EN EL PLAZO SEÑALADO EN EL APARTADO ANTERIOR.

#### ART. 5. FACTURA.

5.1 TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA ESTAN OBLIGADOS A ENTREGAR AL USUARIO FACTURA, EN LA QUE SE DETALLARAN LAS OPERACIONES REALIZADAS, LAS PIEZAS DE REPUESTO UTILIZADAS Y EL TIEMPO DE MANO DE OBRA EMPLEADO, CON EXPRESION DE SUS RESPECTIVOS IMPORTES. IGUALMENTE DEBERA REFLEJARSE LA CUANTIA DE LOS CONCEPTOS POR DESPLAZAMIENTO, TRANSPORTE U OTROS QUE SE FACTUREN INCLUYENDOSE LOS DATOS FISCALES EN LA FORMA PREVISTA EN SU NORMATIVA REGULADORA.

ASIMISMO, DEBERAN FIJAR EN FACTURA LOS SIGUIENTES DATOS:

5.1.1 NUMERO DE ORDEN CORRELATIVO.

5.1.2 NOMBRE, DOMICILIO Y NUMERO DE IDENTIFICACION FISCAL DEL SAT.

5.1.3 NOMBRE Y DOMICILIO DEL USUARIO.

5.1.4 MARCA Y MODELO DEL APARATO REPARADO.

5.1.5 FECHA Y FIRMA DE PERSONA RESPONSABLE DE SAT.



5.2 LA CUANTIA DE LA FACTURA DEBERA CORRESPONDER TANTO EN LO QUE SE REFIERE A LA VALORACION DE PIEZAS DE REPUESTO, COMO A LA MANO DE OBRA Y A LA PRESTACION DE OTROS SERVICIOS, A LO ESTABLECIDO EN LOS PUNTOS 3.3.1, 3.3.2 Y 3.3.3 DEL ARTICULO 3. DEL PRESENTE REAL DECRETO. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA PODRAN FACTURAR QUINCE, TREINTA O SESENTA MINUTOS SEGUN SE TRATE DE PEQUEÑO APARATO DE USO DOMESTICO, LINEA BLANCA O ELECTRONICA O LINEA MARRON, RESPECTIVAMENTE, COMO TIEMPO MINIMO DE TRABAJO CUANDO EL SERVICIO SE REALICE EN EL DOMICILIO DEL USUARIO Y EL TIEMPO REAL DE OCUPACION FUERA INFERIOR AL CITADO ANTERIORMENTE POR TRATARSE DE UNA AVERIA DE SENCILLA REPARACION.

5.3 CUANDO EXISTA PRESUPUESTO, LA CUANTIA Y CONCEPTO DE LA FACTURA DEBERA CORRESPONDERSE CON ESTE.

5.4 EN AQUELLOS SERVICIOS REALIZADOS EN EL DOMICILIO DEL USUARIO, LOS GASTOS DEL DESPLAZAMIENTO, QUE DEBERAN REFLEJARSE EN FACTURA, NO PODRAN SER EXIGIDOS MAS QUE POR UNA SOLA VEZ, AUN CUANDO EL SERVICIO REQUERIDO AFECTE A VARIOS APARATOS Y AUN CUANDO FUERAN NECESARIOS VARIOS DESPLAZAMIENTOS PARA LA REALIZACION DEL MISMO SERVICIO. NO SE COBRARA EL DESPLAZAMIENTO SI EL USUARIO ESTA AUSENTE.

### TITULO III

#### GARANTIA DE LAS REPARACIONES. HOJAS DE RECLAMACIONES

#### ART. 6. GARANTIA DE LAS REPARACIONES.

6.1 TODAS LAS REPARACIONES O INSTALACIONES EFECTUADAS EN CUALQUIER SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA, QUEDARAN GRANTIZADAS EN LAS CONDICIONES QUE ESTABLECE ESTE ARTICULO.

6.2 LA GARANTIA QUE OTORQUE EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA AL RESPECTO TENDRA UN PERIODO DE VALIDEZ MINIMO DE TRES MESES.

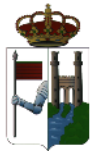
6.3 EL PERIODO DE GARANTIA SE ENTENDERA DESDE LA FECHA DE LA ENTREGA DEL APARATO Y TENDRA VALIDEZ EN TANTO EN CUANTO EL MISMO NO SEA MANIPULADO O REPARADO POR TERCEROS.

6.4 LA GARANTIA SE ENTIENDE TOTAL SOBRE LA REPARACION EFECTUADA Y AFECTARA A TODOS LOS GASTOS QUE SE PUEDAN OCASIONAR, TALES COMO LOS DEL TRANSPORTE QUE LA REPARACION EXIJA Y EL DESPLAZAMIENTO DE LOS OPERARIOS QUE HUBIERAN DE EFECTUAR DICHA REPARACION SIEMPRE QUE CORRESPONDAN A LOS ABONADOS EN FACTURA ANTERIOR, LAS PIEZAS DE REPUESTO Y MATERIAL DE CUALQUIER CLASE QUE HUBIERA DE UTILIZARSE, ASI COMO LA IMPOSICION FISCAL QUE GRAVE ESA NUEVA OPERACION.

6.5 NO SE PODRA RECLAMAR NUEVA REPARACION CON CARGO A LA GARANTIA, CUANDO LA AVERIA, SE PRODUZCA COMO CONSECUENCIA DE UN USO INADECUADO DEL APARATO, O POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR. ESTA CIRCUNSTANCIA HABRA DE SER PROBADA POR EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA QUE OTORGO LA GARANTIA.

6.6 SI DURANTE EL PERIODO DE GARANTIA SE REPRODUJERA TOTAL O PARCIALMENTE UNA AVERIA REPARADA O SURGIERA UNA NUEVA DEFICIENCIA ORIGINADA POR LA MISMA REPARACION O INSTALACION, EL USUARIO DEBERA COMUNICAR ESTA CIRCUNSTANCIA AL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA QUE PRESTO LA GARANTIA. EN ESTE CASO EL USUARIO TENDRA DERECHO A LA REPARACION GRATUITA EN EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA GARANTE.

6.7 SI DURANTE EL PERIODO DE GARANTIA DE LA REPARACION, SE PRODUCE UNA NUEVA AVERIA Y NO EXISTE ACUERDO ENTRE EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA Y EL USUARIO RESPECTO A SI LA DEFICIENCIA ESTA CUBIERTA POR LA GARANTIA PRESTADA, EL USUARIO PODRA OPTAR ENTRE UTILIZAR LOS SERVICIOS DEL PROPIO SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA GARANTE O LOS DE OTROS DISTINTOS, PARA QUE LA DEFICIENCIA SEA SUBSANADA. SI SE EJERCITASE LA SEGUNDA OPCION EL USUARIO DEBERA COMUNICARLO ASI AL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA QUE PRESTO LA GARANTIA, CON ANTELACION SUFICIENTE PARA QUE PUEDA INTERVENIR EN EL NUEVO PROCESO DE REPARACION.



REALIZADA ESTA Y DE PERSISTIR LA FALTA DE ACUERDO, EL USUARIO DEBERA SATISFACER EL IMPORTE. CON POSTERIORIDAD, EL USUARIO PODRA PRESENTAR LA CORRESPONDIENTE DENUNCIA ANTE LOS SERVICIOS COMPETENTES.

6.8 EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA NO SE REponsABILIZARA DE LA AVERIA SOBREVENIDA CUANDO EL FALLO SE DERIVE DE LA NO ACEPTACION POR PARTE DEL USUARIO DE LA REPARACION DE AVERIAS OCULTAS PREVIAMENTE COMUNICADAS CONFORME A LO PREVISTO EN EL PUNTO 3.1, DEL ARTICULO 3. , SIEMPRE Y CUANDO LA REFERIDA FALTA DE ACEPTACION SE HAGA CONSTAR EN LA FACTURA.

6.9 EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA QUEDARA OBLIGADO A DEVOLVER AL USUARIO DE FORMA INMEDIATA, LAS CANTIDADES PERCIBIDAS EN EXCESO SOBRE LOS PRECIOS REGLAMENTARIOS, SOBRE LOS ANUNCIADOS, O SOBRE LOS PRESUPUESTOS ACEPTADOS. 6.10 CUANDO DE LA TRAMITACION DE UN EXPEDIENTE SE DESPRENDA LA EXISTENCIA DE NEGLIGENCIA O FRAUDE EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EFECTUADOS, EN LA RESOLUCION DEL MISMO, SE PODRA ACORDAR LA EXPEDICION A FAVOR DEL USUARIO DE TESTIMONIO BASTANTE SOBRE LOS EXTREMOS QUE RESULTEN OPORTUNOS, PARA QUE EL USUARIO, SI LO DESEA, DEDUZCA LAS ACCIONES QUE LE CORRESPONDAN ANTE LOS ORGANOS JURISDICCIONALES.

6.11 TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA, ESTARAN OBLIGADOS A DEVOLVER A LOS USUARIOS, LOS APARATOS EN EL MISMO ESTADO EN QUE FUERON ENTREGADOS, SALVO CON LAS LOGICAS MODIFICACIONES QUE HAYAN SIDO CONSECUENCIA DE LAS REPARACIONES Y/O SERVICIOS QUE SOBRE EL MISMO SE HAYAN REALIZADO.

6.12 TODO LO ANTERIOR SE ENTIENDE SIN PERJUICIO DE LO DISPUESTO EN EL CAPITULO VIII DE LA LEY 26/1984, DE 19 DE JULIO, GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS POR EL QUE SE REGULA EL REGIMEN DE GARANTIAS Y RESPONSABILIDADES.

#### ART. 7. HOJAS DE RECLAMACIONES.

7.1 TODO USUARIO QUE CREA NO SER ATENDIDO CORRECTAMENTE POR UN SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA TIENE DERECHO A PRESENTAR RECLAMACION ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN MATERIA DE CONSUMO Y EN TODO CASO PODRA ACUDIR A LA ASOCIACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS QUE ESTIME CONVENIENTE EN SOLICITUD DE ASESORAMIENTO, PARA TRATAR DE OBTENER LA MAS RAPIDA Y POSIBLE SOLUCION EN SU CASO, BIEN SEA CON EL FIN DE QUE LE REPRESENTA ESTA ANTE LOS ORGANISMOS COMPETENTES, O POR OTROS MEDIOS QUE PUDIERAN ARBITRARSE.

7.2 TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA TENDRA A DISPOSICION DE LOS CLIENTES <HOJAS DE RECLAMACIONES>.

7.3 LAS <HOJAS DE RECLAMACIONES> ESTARAN 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 PODRA PRESENTAR LA RECLAMACION POR EL MEDIO QUE CONSIDERE MAS ADECUADO.

7.5 LA EXISTENCIA DE <HOJAS DE RECLAMACIONES> SE ANUNCIARA SEGUN SE ESPECIFICA EN EL ARTICULO 8. , 1.2 DE ESTA DISPOSICION.

7.6 PARA FORMULAR SU RECLAMACION, EL USUARIO DE UN SAT PODRA SOLICITAR A LA PERSONA RESPONSABLE QUE SE HALLE AL FRENTE DEL MISMO LA ENTREGA DE UNA <HOJA DE RECLAMACIONES>.

EL USUARIO DEBERA HACER CONSTAR SU NOMBRE, DOMICILIO Y NUMERO DEL DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD O PASAPORTE, ASI COMO LOS DEMAS DATOS A QUE SE REFIERE EL IMPRESO, EXPONIENDO CLARAMENTE LOS HECHOS MOTIVO DE QUEJA, CON EXPRESION DE LA FECHA EN QUE ESTA SE FORMULE.



EL USUARIO REMITIRÁ ANTES DE QUE TRANSCURRA UN MES DESDE LA FINALIZACIÓN DE LA GARANTÍA O LA ENTREGA DEL APARATO, EN SU CASO, EL ORIGINAL DE LA <HOJA DE RECLAMACIONES> A LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN MATERIA DE CONSUMO CORRESPONDIENTES AL LUGAR DONDE SE ENCUENTRE UBICADO EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA, CONSERVANDO LA COPIA VERDE EN SU PODER Y ENTREGANDO LA COPIA ROSA AL DIRECTOR O PERSONA RESPONSABLE DEL SAT. AL ORIGINAL DE LA RECLAMACIÓN EL USUARIO UNIRÁ CUANTAS PRUEBAS O DOCUMENTOS SIRVAN PARA LA MEJOR VALORACIÓN DE LOS HECHOS, ESPECIALMENTE EL RESGUARDO O FACTURA.

EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEBERÁ CUMPLIMENTAR LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL MISMO QUE CONSTAN EN LA <HOJA DE RECLAMACIONES>. UNA VEZ EXPUESTOS LOS MOVIMIENTOS DE QUEJA DEL USUARIO, LA <HOJA DE RECLAMACIONES> PODRÁ SER SUSCRITA POR EL ESTABLECIMIENTO, QUE PODRÁ REALIZAR CUANTAS CONSIDERACIONES ESTIME OPORTUNAS RESPECTO DE SU CONTENIDO, EN EL LUGAR HABILITADO PARA ELLO.

7.7 EN EL PLAZO DE QUINCE DÍAS HÁBILES DESDE LA RECEPCIÓN, LA AUTORIDAD COMPETENTE EN MATERIA DE CONSUMO ACUSARÁ RECIBO AL RECLAMANTE Y, CASO DE CONSIDERARLO PERTINENTE, DARÁ TRASLADO DE LA QUEJA A LA EMPRESA AFECTADA, ASOCIACIÓN DE SAT Y ENTIDADES OPORTUNAS OTORGÁNDOLES UN PLAZO DE DIEZ DÍAS HÁBILES PARA QUE ALEGUEN CUANTO ESTIMEN CONVENIENTE.

LA AUTORIDAD COMPETENTE EN MATERIA DE CONSUMO PONDRÁ EN CONOCIMIENTO DEL INTERESADO TODAS LAS ACTUACIONES REALIZADAS.

7.8 EL DESISTIMIENTO DEL USUARIO EN LA RECLAMACIÓN IMPLICARÁ EL ARCHIVO DE LAS ACTUACIONES PRACTICADAS, SIN PERJUICIO DE LA POTESTAD DE LA ADMINISTRACIÓN PARA INCOAR EXPEDIENTE DE OFICIO POR CUALQUIER IRREGULARIDAD QUE PROCEDA.

7.9 FORMULADAS LAS ALEGACIONES O TRANSCURRIDO EL PLAZO FIJADO PARA ELLO, LA AUTORIDAD COMPETENTE EN MATERIA DE CONSUMO INICIARÁ, SI PROCEDIERA, LA TRAMITACIÓN DEL OPORTUNO EXPEDIENTE, DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES VIGENTES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR; SIN PERJUICIO DE LAS ACCIONES CIVILES O PENALES QUE CORRESPONDAN.

7.10 EL SISTEMA DE RECLAMACIONES ESTABLECIDO EN EL PRESENTE ARTÍCULO SE ENTIENDE SIN PERJUICIO DEL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN LAS DISPOSICIONES VIGENTES QUE REGULAN LAS INFRACCIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

#### TÍTULO IV

#### INFORMACIÓN AL USUARIO

#### ART. 8. 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:

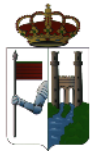
8.1.1 LOS PRECIOS APLICABLES POR TIEMPO DE TRABAJO Y LOS GASTOS DE TRANSPORTE Y/O DESPLAZAMIENTO, EN SU CASO; IGUALMENTE EXHIBIRÁN LOS PRECIOS DE AQUELLOS OTROS SERVICIOS OFERTADOS, ASÍ COMO LOS RECARGOS A APLICAR POR TRABAJOS EFECTUADOS CON CARÁCTER DE URGENCIA O FUERA DE LA JORNADA NORMAL, A PETICIÓN 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.

#### 8.1.2 LEYENDAS QUE ESPECIFIQUEN LO SIGUIENTE:

<TODO USUARIO TIENE DERECHO A PRESUPUESTO PREVIO ESCRITO DE LAS REPARACIONES O SERVICIOS QUE SOLICITE.>





<EL USUARIO QUEDARA OBLIGADO AL PAGO POR LA ELABORACION DEL PRESUPUESTO SOLO CUANDO, HABIENDOLO SOLICITADO, NO FUERA ACEPTADO.> EN ESTE CASO, COMO IMPORTE DE DICHO PRESUPUESTO PODRA EXIGIRSE, COMO MAXIMO:

PARA PEQUEÑOS APARATOS DE USO DOMESTICO: QUINCE MINUTOS DEL VALOR DE LA HORA DE TRABAJO.

PARA LINEA BLANCA: TREINTA MINUTOS DEL VALOR DE LA HORA DE TRABAJO.

PARA LINEA MARRON Y ELECTRONICA: SESENTA MINUTOS DE LA HORA DE TRABAJO.

<TODAS LAS REPARACIONES O INSTALACIONES ESTAN GARANTIZADAS POR TRES MESES, EN LAS CONDICIONES ESPECIFICADAS EN EL ARTICULO 6. DEL REAL DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE REPARACION DE APARATOS DE USO DOMESTICO.>

<ESTE ESTABLECIMIENTO DISPONE DE ""HOJAS DE RECLAMACIONES" A DISPOSICION DEL USUARIO QUE LAS SOLICITE. LAS POSIBLES RECLAMACIONES DEBERAN EFECTUARSE ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN MATERIA DE CONSUMO.>

8.1.3 HORARIO DE PRESTACION DE SERVICIO AL PUBLICO, DE FORMA PERFECTAMENTE VISIBLE DESDE EL EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO, TANTO EN LOS SERVICIOS USUALES COMO DE LOS ESPECIALES, CUANDO EXISTAN.

8.2 EN AQUELLOS SERVICIOS REALIZADOS EN EL DOMICILIO DEL CLIENTE, EL TECNICO QUE REALICE LA REPARACION O INSTALACION DEBERA DISPONER PARA SU ENTREGA AL USUARIO, SI ESTE LO REQUIERE, DE HOJA INFORMATIVA DONDE SE ESPECIFIQUEN, AL MENOS EN CASTELLANO, LOS DATOS A QUE SE REFIERE EL APARTADO 8.1 DEL PRESENTE ARTICULO.

8.3 TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA TENDRAN A DISPOSICION DEL PUBLICO, TANTO EN LOS SERVICIOS PRESTADOS EN SUS PROPIOS ESTABLECIMIENTOS COMO EN LOS DOMICILIOS DE LOS USUARIOS, LA DOCUMENTACION A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 4. , APARTADO 4.3, DEL PRESENTE REAL DECRETO.

8.4 NO PODRAN INCLUIRSE EN LOS RESGUARDOS, PRESUPUESTOS, FACTURAS O CUALQUIER OTRA DOCUMENTACION QUE EMITAN LOS SAT, CLAUSULAS QUE AFECTEN A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN TAMAÑO DE LETRA INFERIOR A 1,5 MILIMETROS DE ALTURA.

8.5 SE PROHIBE LA INCLUSION EN RESGUARDOS, PRESUPUESTOS, FACTURAS U OTROS DOCUMENTOS EXPEDIDOS POR EL SAT DE CLAUSULAS QUE SE OPONGAN A LO ESTABLECIDO EN ESTE REAL DECRETO.

8.6 LAS HOJAS DE RECLAMACIONES A QUE SE REFIERE EL ARTICULO ANTERIOR DEBERAN CONFECCIONARSE DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO DE ESTE REAL DECRETO, Y FIGURAR, AL MENOS, EN CASTELLANO.

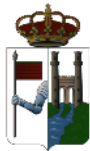
## TITULO V

### COMPETENCIAS, INFRACCIONES Y SANCIONES

#### ART. 9. COMPETENCIAS.

LA VIGILANCIA E INSPECCION DE CUANTO SE ESTABLECE EN EL PRESENTE REAL DECRETO Y NORMAS QUE LO DESARROLLAN SE REALIZARA POR LOS ORGANOS DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS COMPETENTES EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

#### ART. 10. INFRACCIONES Y SANCIONES.



10.1 EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LOS PRECEPTOS CONTENIDOS EN LA PRESENTE DISPOSICION SE CONSIDERARA INFRACCION EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 34 DE LA LEY 26/1984, DE 19 DE JULIO, GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, CUYA TIPIFICACION ESPECIFICA SE CONTEMPLA EN LOS ARTICULOS 3. Y 5. DEL REAL DECRETO 1945/1983, DE 22 DE JUNIO, QUE REGULA LAS INFRACCIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DE LA PRODUCCION AGROALIMENTARIA.

10.2 LAS INFRACCIONES A QUE SE REFIERE EL PRESENTE ARTICULO SE CALIFICARAN COMO LEVES, GRAVES Y MUY GRAVES, ATENDIENDO A LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN EL ARTICULO 35 DE LA LEY 26/1984, DE 19 DE JULIO, ASI COMO EN LOS ARTICULOS 6. , 7. Y 8. DEL REAL DECRETO 1945/1983, DE 22 DE JUNIO.

10.3 LAS INFRACCIONES A QUE SE REFIERE EL PRESENTE REAL DECRETO SERAN SANCIONADAS CON MULTAS DE ACUERDO CON LA GRADUACION ESTABLECIDA EN EL ARTICULO 36 DE LA LEY 26/1984, DE 19 DE JULIO.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

PRIMERA. LA COMERCIALIZACION DE APARATOS DE USO DOMESTICO EN EL TERRITORIO NACIONAL EXIGIRA LA EXISTENCIA DE SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA QUE ASUMA LA REPARACION, CONSERVACION 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 SUPERE LAS 10.000 PESETAS QUE SERA DE CINCO AÑOS, Y DOS PARA LAS ESTETICAS, CONTADOS TODOS ELLOS A PARTIR DEL CESE DE LA FABRICACION O IMPORTACION DEL MODELO.

SEGUNDA. LO ESTABLECIDO EN EL PRESENTE REAL DECRETO SERA DE APLICACION SUPLETORIA RESPECTO DE LAS DISPOSICIONES QUE DICTEN LAS COMUNIDADES AUTONOMAS QUE TENGAN COMPETENCIAS NORMATIVAS EN MATERIA DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

#### DISPOSICION DEROGATORIA

QUEDAN DEROGADAS CUANTAS DISPOSICIONES DE IGUAL O INFERIOR RANGO SE OPONGAN A LO ESTABLECIDO EN LA PRESENTE DISPOSICION.

#### DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. SE FACULTA AL MINISTRO DE SANIDAD Y CONSUMO PARA DICTAR LAS DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS EN DESARROLLO DE LO QUE DISPONE EL PRESENTE REAL DECRETO.

SEGUNDA. EL PRESENTE REAL DECRETO ENTARA EN VIGOR A LOS SEIS MESES DE SU PUBLICACION EN EL <BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO>.

DADO EN MADRID A 29 DE ENERO DE 1988.

JUAN CARLOS R.

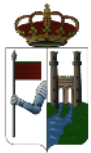
EL MINISTRO DE SANIDAD Y CONSUMO,

JULIAN GARCIA VARGAS

ANEXO

HOJA DE RECLAMACION

A) LA PRESENTE HOJA DE RECLAMACION ES UN MEDIO QUE LA ADMINISTRACION PONE A DISPOSICION DE LOS CLIENTES DE LOS TALLERES DE REPARACION DE APARATOS DE USO DOMESTICO, A FIN DE QUE PUEDAN FORMULAR SUS QUEJAS EN EL MISMO LUGAR EN QUE SE PRODUZCAN LOS HECHOS.



B) EL USUARIO DEBERA HACER CONSTAR SU NOMBRE, DOMICILIO Y NUMERO DEL DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD O PASAPORTE, SU RELACION CON EL TITULAR DEL APARATO, ASI COMO LOS DEMAS DATOS A QUE SE REFIERE EL IMPRESO, EXPONiendo CLARAMENTE LOS HECHOS MOTIVO DE QUEJA, CON EXPRESION DE LA FECHA EN QUE SE FORMULA.

C) EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA (SAT) DEBERA CUMPLIMENTAR LOS DATOS DE IDENTIFICACION DEL MISMO QUE CONSTAN EN LA HOJA DE RECLAMACION. UNA VEZ EXPUESTOS LOS MOTIVOS DE QUEJA DEL USUARIO, LA HOJA DE RECLAMACION PODRA SER SUSCRITA POR EL SAT, QUE PODRA REALIZAR CUANTAS CONSIDERACIONES ESTIME OPORTUNAS RESPECTO DE SU CONTENIDO, EN EL LUGAR HABILITADO PARA ELLO.

D) EL USUARIO REMITIRA ANTES DE QUE TRANSCURRA UN MES DESDE LA ENTREGA DEL APARATO O, EN SU CASO, DESDE LA FINALIZACION DE LA GARANTIA, EL ORIGINAL DE LA HOJA DE RECLAMACION, DE COLOR BLANCO, A LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN MATERIA DE CONSUMO DE LA LOCALIDAD, CONSERVANDO LA COPIA VERDE EN SU PODER Y ENTREGANDO LA DE COLOR ROSA A LA PERSONA RESPONSABLE DEL SAT.

E) AL ORIGINAL DE LA RECLAMACION EL USUARIO UNIRA CUANTAS PRUEBAS O DOCUMENTOS SIRVAN PARA LA MEJOR VALORACION DE LOS HECHOS, ESPECIALMENTE LA FACTURA, CUANDO SE TRATE DE RECLAMACION SOBRE PRECIOS.

= = = CUADRO SUPRIMIDO = = =