

De vegades ens trobem amb problemes quan ens han de reparar un aparell espatllat. Per poder defensar els nostres interessos com a consumidors, ens cal saber el següent:

Conceptes bàsics

- Aparells d'ús domèstic: els que per funcionar requereixen algun tipus d'energia. Es classifiquen en tres grups:
  - Petits aparells d'ús domèstic (com ara planxa, ganivet elèctric, màquina d'afaitar, batedora...)
  - Línia blanca (com ara frigorífic, rentadora, rentavaixella, assecadora...)
  - Línia marró (com ara televisor, equip musical, vídeo...)
- Serveis d'assistència tècnica (SAT): persona o establiment que repara, instal·la o fa el manteniment d'aparells d'ús domèstic.
- SAT oficials de marca: els SAT que disposen d'autorització escrita del fabricant o el seu representant legal a Espanya. Està prohibit exhibir distintius de marques o altres referències sense l'autorització del fabricant.
- Pressupost: document que conté una sèrie de dades en relació amb la reparació d'un aparell, les quals veurem de seguida.
- Resguard de dipòsit: document que acredita que un aparell d'ús domèstic ha estat lliurat al SAT per ser reparat o per elaborar un pressupost de reparació.
- Factura: document on es fan constar les dades corresponents a les operacions dutes a terme i el seu import. Ha de coincidir amb el pressupost, si n'hi ha.
- Període de garantia: termini durant el qual les reparacions efectuades estan garantides amb les condicions que veurem.

## **EL PRESSUPOST**

Per evitar sorpreses desagradables, és molt recomanable sol·licitar sempre un pressupost previ per escrit de la reparació de l'aparell. Aquest pressupost haurà de contenir la informació següent:

- Nom, domicili i NIF del SAT
- Nom i domicili de l'usuari
- Marca, model i número de sèrie de l'aparell
- Motiu de la reparació (descripció feta per l'usuari)
- Diagnòstic de l'avaria (descripció feta pel SAT de la suposada avaria)
- Preu del servei, tot desglossant el preu de la mà d'obra i les peces de recanvi
- Data i signatura del responsable del SAT
- Data prevista de lliurament de l'aparell reparat o de la reparació quan aquesta es faci al domicili de l'usuari
- Termini de validesa del pressupost
- Espai per a la data i la signatura de l'usuari

Aquest pressupost s'haurà de lliurar a l'usuari abans que transcorrin sis dies des del dia en què es va sol·licitar, i, en el cas que no sigui acceptat, únicament se n'haurà de pagar l'elaboració. Les quantitats màximes que es podran cobrar per a l'elaboració del pressupost són:

- Quinze minuts del valor del temps de treball per a petits aparells d'ús domèstic
- Trenta minuts del valor del temps de treball per a aparells de línia blanca
- Seixanta minuts del valor del temps de treball per a aparells de línia marró

Cal tenir present que el preu del temps de treball o mà d'obra ha d'estar exhibit al públic en un lloc visible, de manera que l'usuari pugui conèixer-ne l'import amb antelació.

En el cas que durant la reparació es manifestin defectes ocults, caldrà fer-ne un pressupost addicional perquè l'usuari hi doni la conformitat. Si l'usuari ha renunciat al

pressupost previ per escrit, caldrà oferir novament l'elaboració d'un pressupost quan el valor de la reparació de l'avaria oculta superi aquests límits:

- 10% del valor de l'aparell, si aquest no passa de 60 €
- 8% del valor de l'aparell, si aquest és entre 60 € i 300 €
- 6% del valor de l'aparell, si aquest passa de 300 €

## **RESGUARD DE DIPÒSIT**

És obligatori lliurar un resguard de dipòsit a l'usuari, sempre que l'aparell resti dipositat al SAT tant per fer-ne un pressupost com per reparar-lo. Quan hi hagi pressupost, aquest farà de resguard de dipòsit sempre que hi consti la signatura del SAT i la de l'usuari. Al resguard de dipòsit hi han de figurar, almenys, les dades següents:

- Número d'ordre, correlatiu
- Marca, model i número de sèrie de l'aparell
- Nom, domicili i NIF del SAT
- Nom i domicili de l'usuari
- Especificació detallada dels danys visibles, suposades avaries, defectes observats i/o serveis que cal realitzar
- Data de recepció de l'aparell
- Data prevista de lliurament del pressupost o de l'aparell ja reparat
- Signatura de l'usuari i del representant del SAT

## **LA FACTURA**

És obligatori lliurar una factura del servei prestat, on constin les dades següents, almenys:

- Número d'ordre, correlatiu
- Marca, model i número de sèrie de l'aparell
- Nom, domicili i NIF del SAT
- Nom i domicili de l'usuari
- Data i signatura del representant del SAT
- Operacions que s'han dut a terme a l'aparell
- Peces de recanvi utilitzades, i els imports corresponents
- Temps de mà d'obra i l'import
- Quantia dels conceptes facturats, com ara desplaçament, transport i d'altres<
- Impostos aplicables

Si se n'ha fet un pressupost previ, la factura s'haurà de correspondre amb aquest pressupost.

El SAT pot cobrar despeses d'emmagatzematge a partir d'un mes a comptar de la data en què es va comunicar que l'aparell estava reparat.

## **LA GARANTIA DE LES REPARACIONS**

En primer lloc, cal distingir la garantia de postvenda de la garantia de les reparacions: la primera és la que correspon a l'aparell nou, i és de dos anys com a mínim des de la data de compra. Expedir-la és responsabilitat de l'establiment venedor de l'aparell, o del fabricant. La segona garantia, en canvi, fa referència al servei prestat per un SAT independentment de l'antiguitat de l'aparell, i té un període mínim de tres mesos.

Aquest període de tres mesos comença a comptar des de la data de lliurament de l'aparell, i la garantia és vàlida sempre que no sigui manipulat o reparat per tercers, o en el cas que la nova avaria sigui a causa d'un mal ús de l'aparell o per força major, cosa que haurà de ser demostrada pel SAT.

La garantia és total: és a dir, inclou totes les despeses, com ara transport, desplaçament dels operaris, peces de recanvi, impostos, etc.: **garantia vol dir gratuïtat.**

### **DRETS DELS CONSUMIDORS**

- És recomanable demanar sempre un pressupost previ per escrit. No signeu impresos on es faci constar la renúncia al pressupost previ per escrit.
- Al SAT ha de constar en lloc visible el cartell de preus.
- Reclameu les peces substituïdes.
- Si durant el període de garantia es reproduïx l'avaría, cal portar l'aparell al mateix SAT per no perdre els drets que comporta la garantia.
- Els SAT tenen l'obligació de lliurar als usuaris que ho demanin els fulls de reclamació.
- Trieu els SAT adherits a la Junta Arbitral de Consum de Badalona.