

REVISTA n°7. 2009

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

El tema es...

Gasto responsable en el hogar

Gasto responsable en el hogar

Como personas consumidoras responsables debemos asegurar el buen funcionamiento de los electrodomésticos y del resto de aparatos que tenemos en nuestro hogar, porque un mal funcionamiento, además de otros perjuicios, nos puede acarrear un aumento en el importe de nuestras facturas. Por eso es importante que en caso de avería ésta sea reparada lo antes posible.

En el número pasado conocíamos a la familia Zárate: José Luis (el padre), Eva (la madre), Ane (la hija mayor) y los gemelos Xabi e Iker.

Es sábado por la mañana y la familia aprovecha para realizar las tareas del hogar. Al ir a poner la lavadora, José Luis ha notado un ruido raro y ha descubierto con disgusto que desde ese momento no ha vuelto a funcionar. ¡Vaya!, ¡con lo bien que llevaban este mes en cuanto a gastos! Ha surgido un gasto imprevisto. José Luis quiere intentar arreglarlo él mismo y así ahorrarse el coste que la reparación pueda suponer. Eva no está de acuerdo, cree que puede ser peor “el remedio que la enfermedad”, y teme que la avería empeore ya que José Luis no tiene ni idea de fontanería, y le recuerda una vez anterior en que intentó arreglar un grifo, no lo consiguió y perdieron el derecho a hacer valer la garantía. Después de sopesar los pros y los contras, deciden que lo mejor será llamar al Servicio de Asistencia Técnica.

Las averías en los electrodomésticos, antes o después, se dan en todos los hogares. Cuando la avería ocurre lo primero a tener en cuenta es si el aparato está dentro del periodo de garantía o si éste ha finalizado. He aquí algunas claves a tener en cuenta:



Gasto responsable en el hogar

Si está en garantía

- Se debe conservar siempre la garantía y la factura o ticket de compra.
- La garantía legal es de dos años. Esta garantía es obligatoria y cubre tanto desplazamiento, como mano de obra, piezas e impuestos.
- La garantía comercial es el tiempo de garantía extra que nos ofrece la persona fabricante. No obstante suele tener limitaciones respecto a la obligatoria.
- No se debe manipular el aparato averiado, ya que se puede perder el derecho a reclamar.
- El tiempo de garantía queda en suspenso durante el tiempo de la reparación.
- Los bienes de segunda mano tienen un tiempo de garantía de un año como mínimo.

Si la garantía se ha agotado

- Es recomendable pedir presupuesto en varios talleres de reparación, además de pedirlo al servicio técnico oficial.
- Es aconsejable sondear si merece la pena hacer la reparación, cuánto puede costar...y si nos interesa pedir un presupuesto detallado, que sólo deberemos pagar cuando, tras solicitarlo, no lo aceptamos.

- Si no aceptamos el presupuesto, nos deben devolver el aparato en las mismas condiciones en que lo entregamos.
- El presupuesto se debe entregar en un plazo de cinco días hábiles desde que se solicita y debe ser válido hasta 30 días después de su comunicación.
- Si la reparación se realiza en nuestro hogar, tenemos derecho a que nos informen con antelación de las tarifas de reparación.
- Antes de llevarnos el aparato a casa o antes de que se vaya la persona que nos lo ha reparado en nuestro hogar, debemos comprobar el buen funcionamiento del mismo.
- La garantía mínima de la reparación de cualquier aparato es de tres meses.



Gasto responsable en el hogar

La lavadora ya está reparada, la factura ha ascendido a 75€, menos mal que toda la familia está colaborando en la reducción de gastos y ésto les permite un margen de ahorro para hacer frente a imprevistos de este tipo.

Pero...

El técnico que les ha reparado la lavadora se ha marchado hace apenas media hora. Los gemelos juegan en la sala entregados de lleno al juego de tenis de la consola. En uno de sus saques Iker no calcula bien y choca con un florero que se cae y se rompe en mil pedazos por el impacto. Lo más grave es que no ha impactado contra el suelo sino contra el cristal de la mesa, que también se ha roto.



La primera en llegar al lugar de los hechos es Ane, asustada por el ruido, y dirige un "os la vais a cargar" a sus hermanos. La siguiente en llegar es Eva, y efectivamente, se la cargan. Después de la bronca y castigo correspondiente llega el momento de pensar en recoger el destrozo y de ponerse en contacto con una cristalería para reponer lo que se ha roto.

Los servicios a domicilio están regulados por el Decreto 399/1995, de 27 de julio del Gobierno Vasco.

En estos servicios están incluidos los servicios de mantenimiento o de reforma y pueden prestarlos muy diversos tipos de profesionales, del ámbito de la albañilería, carpintería, cerrajería, cristalería, electricidad, fontanería, instalación de gas, etc. Su importancia puede ir desde una pequeña reparación en el hogar hasta una reforma general de la vivienda.

No se consideran incluidos en la normativa reguladora de los servicios a domicilio: los servicios de entrega a domicilio (por ejemplo de comida), los servicios que tengan carácter subsidiario respecto a la actividad de la venta de bienes (por ejemplo, la instalación del mobiliario para el comedor que hemos comprado en una tienda de muebles), ni los servicios con regulación específica (por ejemplo los Servicios de Asistencia Técnica).

Gasto responsable en el hogar

Derechos al contratar este tipo de servicios:

- **PRESUPUESTO.** Que incluya la descripción del servicio solicitado, precio total desglosado, periodo de garantía del servicio, fecha prevista de inicio y fin del servicio, periodo de validez de la oferta realizada en el presupuesto y fecha y firma o sello de la persona o empresa prestadora del servicio.
- **FACTURA.** Que incluya la identificación de la empresa y la nuestra además de los siguientes datos: número de factura, descripción del servicio realizado, precio total desglosado, condiciones, contenido y periodo de duración de la garantía y fecha y firma o sello de la persona o empresa prestadora del servicio. La cuantía y los conceptos de la factura deben corresponderse con los presupuestados y realmente ejecutados.



Para prevenir problemas:

- Conviene siempre recurrir a profesionales.
- Es importante solicitar el presupuesto. Evita sorpresas y permite comparar servicios y precios.
- Está prohibida la utilización de piezas o materiales usados, salvo que lo autoricemos previamente por escrito.
- Debemos conservar la factura, que será necesaria en caso de reclamación.
- Contratar los servicios de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo supone una garantía para la resolución de conflictos que puedan surgir.

La familia Zárate está plenamente concienciada de que con un poco de esfuerzo pueden reducir los gastos y así hacer que el consumo en su hogar sea un consumo eficiente. Su próximo objetivo es reducir aún más el importe de sus facturas de agua, gas...

Para que el importe de las facturas se ajuste a un consumo eficiente y no a uno desproporcionado es aconsejable analizar sus componentes. En el caso de los costes fijos (alquiler de aparatos, potencia contratada...), sería recomendable comprobar si se ajustan a nuestras necesidades, o si por el contrario pueden reducirse (por ejemplo la potencia contratada).

Gasto responsable en el hogar

En el caso de los costes variables (el consumo que se realiza), ajustarlos al gasto mínimo imprescindible. La mejor forma de hacerlo es estudiar las facturas y comparar las de diferentes meses.



En caso de que no se entienda alguno de los términos de las facturas, conviene ponerse en contacto con la compañía que suministra el servicio.

La familia Zárte va logrando, sin renunciar a la comodidad, que su consumo sea cada vez más eficiente. Gracias al control de sus facturas han conseguido entender dónde podían reducir el gasto con lo que siguen llegando sin aprietos a fin de mes y además tener un margen de ahorro que les permita hacer frente a esos gastos imprevistos que se dan en todos los hogares.

REVISTA nº7. 2009

REVISTA

Kontsumo

ALDIETAKARIA

Te puede pasar a ti

Te puede pasar a ti

El Gobierno Vasco, con el fin de regular el ámbito de los servicios a domicilio, elaboró un Decreto en 1995 (Decreto 399/1995, de 27 de julio). Esta normativa considera servicios a domicilio todos los destinados al mantenimiento o a la reforma de la vivienda en general y de sus instalaciones y edificaciones anexas, tanto de propiedad individual como de la Comunidad de Propietarios.

Estos servicios de mantenimiento o de reforma pueden prestarlos muy diversos tipos de profesionales del ámbito de la albañilería, carpintería, cerrajería, cristalería, electricidad, fontanería, instalación de gas, etc. Su importancia puede ir desde una pequeña reparación en el hogar hasta una reforma general de la vivienda.

No se consideran incluidos en la normativa reguladora de los servicios a domicilio: los servicios de entrega a domicilio (por ejemplo de comida), los servicios que tengan carácter subsidiario respecto a la actividad de la venta de bienes (por ejemplo, la instalación del mobiliario para el comedor que hemos comprado en una tienda de muebles), ni los servicios con regulación específica (por ejemplo, los Servicios de Asistencia Técnica).

Si bien esta normativa vio la luz con el ánimo de proteger los intereses de las personas consumidoras en caso de conflicto en el ámbito de los servicios a domicilio, como medida de prevención se

recomienda contratar aquellos servicios a domicilio adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.

Esto fue de gran ayuda en el caso que se relata a continuación:



Te puede pasar a ti

EXPOSICIÓN DEL CASO

La persona reclamante expuso que contrató con la carpintería reclamada la retirada de la tarima vieja del salón de su domicilio y la colocación en dicho salón de una tarima de castaño. El precio pagado fue de 2.934€.

Una vez terminada la obra, aparecieron grandes separaciones entre los listones de madera, así como numerosas grietas en la tarima.

La persona reclamante dijo que la empresa reclamada sólo le ofreció rellenar las separaciones con una pasta especial. No aceptó dicha solución y pidió ante el Colegio Arbitral que la carpintería reclamada arreglase los defectos de la tarima o que le devolviese el dinero pagado.

La carpintería reclamada alegó que hizo su trabajo correctamente y que al ver que la madera colocada había mermado, acudió a la empresa suministradora de la madera.

La empresa suministradora explicó a la carpintería reclamada que entregaron la madera seca y que el problema era consecuencia del exceso de calor en el piso de la persona reclamante.

El Colegio Arbitral decidió que una arquitecta o un arquitecto técnico hiciese un informe pericial sobre el estado de la tarima.

En el informe se expuso que lo normal es que la madera que se coloca tenga un grado de humedad bastante inferior al grado de humedad ambiental del lugar en el que se coloca por lo que normalmente, la madera colocada tiende a hincharse.

En este caso, según el informe, la carpintería reclamada colocó correctamente la madera pero con un grado de humedad superior al grado de humedad ambiental de la casa de la persona reclamante, por lo que al tender a igualarse ambos grados de humedad, la madera colocada perdió humedad y mermó.

El informe proponía como solución retirar la tarima colocada y poner otra tarima nueva y valoró este trabajo en 2.958€.



Te puede pasar a ti

DECISIÓN ARBITRAL

El Colegio Arbitral decidió que la carpintería reclamada debía pagar a la persona reclamante 2.958€, en el momento en que la persona reclamante entregase a la carpintería reclamada la tarima defectuosa.

El Colegio Arbitral explicó que tuvo en cuenta el informe pericial, y que a pesar de que la carpintería reclamada colocó bien la tarima, debía responsabilizarse de la calidad de la madera colocada a la persona reclamante, porque su obligación contractual era colocar una tarima en óptimas condiciones.



REVISTA n°7 2009

REVISTA

Kontsumo

ALDIETAKARIA

Tienes derecho a...

Tienes derecho a...

Si nos encontramos con que el secador de pelo no funciona o la batidora se ha averiado, en muchos casos, la solución más fácil es comprar un aparato nuevo. Pero otras veces, por criterios de sostenibilidad o debido al precio de algunos electrodomésticos, es mejor intentar arreglarlos antes de plantearnos una nueva adquisición. Especialmente en tiempos de crisis. Así, si optamos por reparar un aparato podemos recurrir a los servicios de asistencia técnica (SAT).

No son pocos los casos en los que las personas usuarias de los SAT expresan sentirse descontentas por el trato recibido, por falta de información, por tarifas excesivas...

En este artículo abordaremos los derechos que nos amparan como personas usuarias de este tipo de servicios, así como algunas precauciones que nos vendrá bien tener en cuenta. Comencemos definiendo estos servicios:

¿Qué son los S.A.T.?

Son los establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos, se dedican a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico. Prestan sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de las personas usuarias.

Se entiende que son aparatos de uso doméstico los bienes de consumo duradero presentes en nuestros hogares que utilizan directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación cualquier tipo de energía. Suelen clasificarse en tres grandes grupos:



- Pequeños aparatos: exprimidores, freidoras, tostadoras, secadores de pelo, etc.
- Línea blanca: lavadoras, lavavajillas, frigoríficos, etc.
- Línea marrón: televisores, vídeos, cadenas de sonido, etc.

Son SAT oficiales de marca los que poseen autorización escrita de la empresa fabricante o de su representante legal en el Estado español. Están obligados a reparar todos los aparatos de las marcas y gamas que representen, con independencia del establecimiento y del lugar en que se hayan comprado.

Una vez sabido cuáles son los servicios que están incluidos dentro de los SAT, deberíamos conocer qué derechos nos amparan como personas usuarias de los mismos.

Tienes derecho a...

DERECHOS PREVIOS A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Información:

- Los SAT deben exhibir en sus establecimientos de forma perfectamente visible diversas informaciones: precios, derecho a solicitar presupuesto y garantía de, mínimo, 3 meses.
- En los servicios que se realicen a domicilio, el personal técnico debe disponer de una hoja informativa donde se especifiquen los datos anteriores.

Presupuesto:

Tenemos derecho a un presupuesto por escrito previo a la realización del servicio. La renuncia a este derecho debe hacerse por escrito.

En el presupuesto, que debe estar a nuestra disposición en un plazo inferior a 5 días hábiles desde su solicitud, deben figurar, al menos, los siguientes datos:

- Nuestra identificación y la del establecimiento.
- Marca, modelo y número de serie del aparato.
- Motivo de la reparación.
- Diagnóstico de la avería.

- Pagos a satisfacer, con referencia a las piezas de repuesto a utilizar.
- Fecha prevista de entrega del aparato reparado o de la reparación si se realiza a domicilio.
- Plazo de validez del presupuesto, que no puede ser inferior a 30 días desde que nos lo comuniquen.
- Fecha y firma de la persona responsable del SAT.

En caso de no aceptar el presupuesto, tenemos derecho a que nos devuelvan el aparato en las mismas condiciones en que lo entregamos. En este caso, pueden cobrarnos la elaboración del presupuesto, pero con los siguientes importes máximos:



Tienes derecho a...

- Pequeños aparatos: 15 minutos del valor de la hora de trabajo.
- Línea blanca: 30 minutos del valor de la hora de trabajo.
- Línea marrón: el valor de una hora de trabajo.

EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Piezas de repuesto:

Todas las piezas de repuesto deben ser nuevas. Sólo si damos el consentimiento por escrito pueden utilizarse piezas usadas, recuperadas o no originales, siempre que sirvan correctamente para el uso previsto.

Todas las empresas fabricantes tienen la obligación de servir piezas de repuesto hasta cinco años después de haberse dejado de fabricar un modelo.



DESPUÉS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Factura:

Una vez efectuado el servicio, el SAT tiene la obligación de entregarnos una factura, en la que deben detallarse, además de nuestra identificación y la del SAT, los siguientes datos:

- Marca y modelo del aparato reparado.
- Operaciones realizadas al aparato reparado.
- Precio, con desglose de las piezas de repuesto utilizadas y del tiempo de mano de obra empleado, así como de los conceptos de desplazamiento, transporte u otros.
- IVA.
- Fecha y la firma de la persona responsable del SAT.

El importe de la factura debe corresponderse con el del presupuesto, en caso de que lo hayamos solicitado.

Cuando el servicio se realice en nuestro domicilio y se trate de averías de sencilla reparación, pueden cobrarnos como tiempo mínimo de trabajo, aunque el tiempo real de ocupación haya sido menor, el siguiente importe:

Tienes derecho a...

- Pequeños aparatos: 15 minutos del valor de la hora de trabajo.
- Línea blanca: 30 minutos del valor de la hora de trabajo.
- Línea marrón: el valor de una hora de trabajo.

Garantía:

Todas las instalaciones y reparaciones de los SAT tienen una garantía por un período de validez mínimo de 3 meses desde la fecha de entrega del aparato, siempre que éste no sea manipulado o reparado por terceras personas. No hay que confundir esta garantía, que se refiere a instalaciones y reparaciones, con la garantía de 2 años que tienen los aparatos de uso doméstico, como otros productos de consumo duradero.



La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar.

PRECAUCIONES

Aún conociendo los derechos que nos amparan es interesante tomar algunas precauciones cuando contratemos este tipo de servicios.

Es conveniente comprobar que el aparato funciona correctamente y que la reparación es satisfactoria antes de llevarnos el aparato del establecimiento del SAT o de que el personal técnico se vaya de nuestro domicilio.

Cuando depositemos un aparato de uso doméstico en el establecimiento de un SAT, debemos solicitar (tienen el deber de entregárnoslo) un resguardo de depósito, cuya presentación es necesaria para la recogida del presupuesto. El presupuesto, debidamente firmado por ambas partes, también puede hacer de resguardo de depósito.

Tienes derecho a...

Hay que guardar todos los documentos (presupuesto, factura, etc.) ante posibles reclamaciones.

Es aconsejable pedir la entrega de las piezas que han sido cambiadas. Tenemos derecho a ello salvo que la reparación esté amparada por la garantía del aparato. Así mismo es conveniente, en caso de duda, solicitar al SAT la naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

Conviene retirar el aparato de uso doméstico del establecimiento del SAT antes de transcurrir un mes desde que nos comuniquen que está reparado, ya que, una vez transcurrido dicho plazo, pueden cobrarnos gastos de almacenamiento, siempre que tal circunstancia esté claramente reflejada en el establecimiento con indicación de su importe.

No tendremos derecho a una reparación con cargo a la garantía si la avería se ha producido por un uso inadecuado del aparato.

Contratar los servicios de SAT adheridos al Sistema Arbitral de Consumo supone una garantía para la resolución de conflictos que puedan surgir.

