

RESUMEN DE LA CAMPAÑA NACIONAL 2022 DE VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA A DOMICILIO REALIZADAS POR S.A.T. "NO OFICIALES DE MARCA": ELECTRODOMÉSTICOS /EQUIPOS INFORMÁTICOS

OBJETIVO

El objetivo de la presente campaña es comprobar el grado de cumplimiento de la normativa actual en materia de defensa de los consumidores en el ámbito de la prestación de servicios de reparación a domicilio de electrodomésticos y equipos informáticos por parte de los Servicios de Asistencia Técnica (S.A.T.) no autorizados como "oficiales de marca".

En esta campaña nacional han participado siete Comunidades Autónomas: Islas Baleares, Castilla y León, Galicia, Murcia, País Vasco, Melilla y Madrid.

ACTUACIONES REALIZADAS

Se han realizado un total de 20 inspecciones. Y se ha comprobado lo siguiente:

- Documentos utilizados por las empresas en su actividad habitual con los consumidores finales: presupuesto, factura, justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto.
- Página web de las empresas

RESULTADOS

De las actuaciones realizadas se ha comprobado que ocho empresas inspeccionadas presentan incumplimientos a la normativa de consumo por los siguientes motivos:

- Inclusión de cláusulas abusivas en sus documentos de contratación.
- Publicidad engañosa al definirse como servicios de la marca sin serlo.
- Falta de información obligatoria en las páginas web (no inclusión de datos relativos a la razón social, el domicilio o inscripción en el Registro Mercantil)
- Carencia de elementos obligatorios en presupuestos elaborados por las empresas
- Facturas con datos incompletos

Debido al interés de la campaña en lo que se refiere a la oficialidad de los servicios, será repetida en futuros ejercicios.

NORMATIVA APLICABLE

Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

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.