

REPARACIONES DE ELECTRODOMÉSTICOS

Cuando la garantía ha vencido, hay que comparar presupuestos

Las averías en los electrodomésticos son una contingencia que antes o después acontece en todos los hogares. Por muy buen resultado que dé, ni el más sofisticado aparato de última generación está libre de sufrir percances. Cuando la avería ocurre, lo que hacemos la mayoría es ponernos en contacto con a los servicios de asistencia técnica (SAT). Pero a veces, el desplazamiento del técnico, el recambio de las piezas estropeadas y el coste de la mano de obra pueden suponer un coste tal que no compensa la reparación. He aquí algunas claves para dar en el clavo.

Reparación en garantía

- Cuando un producto que se halla dentro de los dos años de garantía obligatorios se estropea, el usuario tiene derecho a exigir su reparación si no ha hecho un uso indebido del mismo.
- Asegúrese de que la marca del electrodoméstico cuenta con **un buen servicio de asistencia técnica**. Desconfíe cuando para ejercitar la garantía hay que llamar un número de teléfono de tarificación adicional (los 803, 806, 807...) o un móvil, o no se indica el domicilio social de la empresa.
- Conserve, junto al manual de instrucciones de los aparatos, la tarjeta de garantía y la factura o ticket de compra.
- **La garantía mínima legal del fabricante es de dos años.** Pero en ocasiones el fabricante, o el vendedor, añade voluntariamente una garantía comercial, por lo que muchos aparatos vienen con un periodo de garantía superior a esos dos años obligatorios. No obstante, esta garantía comercial suele tener limitaciones frente a la obligatoria y en algunos casos está condicionada al cumplimiento de ciertos requisitos: es habitual que el desplazamiento o las piezas tengan que abonarse.
- **Durante los primeros seis meses de garantía se entiende de que el daño o avería viene de fábrica;** el vendedor asumirá los gastos de la reparación, tanto en concepto de piezas, como de desplazamiento y horas de trabajo. Si han pasado esos 6 meses, es el consumidor quien debe demostrar que el fallo viene de origen y que no ha sido causado por un mal uso del producto.

- **No manipule el aparato averiado:** puede perder el derecho a reclamar, por mucho que el defecto venga de fábrica.
- El tiempo de garantía queda en suspenso durante el tiempo que el electrodoméstico esté en reparación.
- No olvide que los bienes de segunda mano comprados a un empresario o profesional también gozan de una **garantía mínima de un año.**
- Sepa que puede exigir una **indemnización por los daños o perjuicios derivados de la avería** y el tiempo de reparación. Si adquiere una nevera y se estropea en una semana, además de solicitar que se haga efectiva la garantía, puede exigir una indemnización por los alimentos estropeados por el mal funcionamiento del electrodoméstico.

¿Acabó la garantía? Pues pida presupuesto

- Si la garantía ya ha vencido, pida presupuesto en varios talleres de reparación, además de al servicio técnico.
- Sondee por teléfono si merece la pena hacer la reparación, cuánto puede costar, cuánto cobran por mano de obra y desplazamiento... Si le interesa, pida un presupuesto por escrito que detalle el precio final de la reparación, que habrá de incluir mano de obra, sustitución de pieza y los gastos de desplazamiento, si los hubiera, las llamadas "salidas".
- No olvide que sólo está debe pagar el coste de elaboración del presupuesto cuando, tras haberlo solicitado, no lo acepta.





- **Si no acepta el presupuesto**, le deben devolver el aparato en las mismas condiciones en que lo entregó.
- El presupuesto se debe entregar en un plazo de cinco días hábiles desde que se solicita y ha de ser válido hasta 30 días después de su comunicación.

En el taller

- Recuerde que **en periodo de garantía no se pueden cobrar el desplazamiento, la mano de obra, las piezas ni los impuestos**.
- Si el electrodoméstico no está en garantía, es preferible que usted lleve el objeto a reparar. Evitará gastos.
- Sólo le pueden cobrar una vez por desplazamiento a su domicilio. No importa si el arreglo conlleva varios viajes o si han acudido a la casa y no han podido trabajar porque estuviera ausente.
- **Si la reparación se realiza en su hogar**, tiene derecho a que le informen con antelación de las tarifas de reparación.
- Se halle o no en garantía, solicite un resguardo en el que se justifique la entrega del electrodoméstico. Para ello el aparato deberá estar identificado: marca, línea, serie, etc.
- **Antes de llevarse el aparato a casa**, o de que el técnico se marche, compruebe que funciona correctamente.
- Una vez realizado el arreglo, retire el aparato cuanto antes. Tenga en cuenta que le pueden cobrar en concepto de consigna por cada día que transcurra desde que le notificaron que finalizó la reparación del electrodoméstico.
- Solicite, incluso si está en garantía, **una factura detallada** en la que se especifique el CIF de la empresa, la reparación efectuada, las horas de trabajo, el precio de la mano de obra, las piezas sustituidas, el IVA y el plazo de garantía de la reparación.
- Sepa que **los talleres de reparación deben exponer de forma clara y visible los precios** por hora de reparación y los gastos de desplazamiento.
- Cerciórese de que las piezas sustituidas son nuevas. Tiene derecho a que le entreguen las antiguas.
- **La garantía mínima de la reparación de su electrodoméstico es de tres meses**, y cubre también los desplazamientos y las piezas reparadas o sustituidas; por eso es fundamental que conserve durante dicho periodo la correspondiente factura. ◀

LA GARANTIA DE DOS AÑOS, OBLIGATORIA, CUBRE TANTO DESPLAZAMIENTO, COMO MANO DE OBRA, PIEZA E IMPUESTOS



TÉNGALO EN CUENTA...

POR LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO PUEDEN COBRARLE LOS SIGUIENTES IMPORTES:

- Para pequeños aparatos de uso doméstico: el importe correspondiente a quince minutos de mano de obra.
- Para línea marrón y electrónica: el correspondiente a una hora de mano de obra.
- Para línea blanca: el importe correspondiente a treinta minutos.



Un asegurado reclama la devolución de parte de una póliza a todo riesgo

→ **Lo que pasó.** El año pasado compré un vehículo y lo aseguré a todo riesgo. A los dos meses tuve un accidente con siniestro total. La compañía me reintegró lo estipulado por el coche. El problema es que el seguro me costó 1.800 euros y tengo "retenidos" en la compañía 1.250 euros, la parte proporcional del seguro no disfrutado. Yo ahora quiero recuperar el dinero, pero tengo vehículo de empresa y no me voy a comprar coche. ¿Cómo puedo recuperar ese dinero? Me han dicho que mis opciones son asegurar otro coche o que, cuando lo intente, la empresa no desee hacerse cargo y me reintegren la suma de dinero. Esas son las condiciones. ¿Es legal? ¿Qué puedo exigir?



→ **Qué hacer.** En el caso planteado, la compañía abonó tras el siniestro la cantidad pactada y ha dado también la cobertura pactada del 100%, por lo que las partes han cumplido con sus obligaciones. Por ello, carece de base el derecho a reclamar devolución de parte de prima porque se vulneraría la equivalencia de contraprestaciones entre las partes.

En el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados, se dice que la prima responde a los principios de indivisibilidad, invariabilidad, suficiencia y equidad. Por tanto, la prima del contrato de seguro es indivisible respecto al periodo

de tiempo para el que ha sido calculada, en este caso, para un año.

Como la prima es indivisible, no podrá exigirse legalmente la devolución de una parte porque, una vez pactada, la compañía afronta la totalidad del riesgo desde el primer momento. Además, también sería contraria a la equivalencia de contraprestaciones entre las partes. Así, sólo se podría exigir a la aseguradora la devolución de parte de la prima en casos como el analizado si así se hubiese pactado en la póliza o si se llegara a algún acuerdo en ese u otro sentido similar, como las opciones que ofrece la compañía en cuestión.

La empresa de ADSL quiere seguir cobrando pese a haber dado de baja al servicio

→ **Lo que pasó.** En 2004 me di de alta en un producto de prueba de ADSL. Cinco meses después remití un correo electrónico solicitando la baja. Me respondieron pidiéndome que llamara a un 902, algo que no consideré necesario. La compañía me continuó facturando, así que dos meses después llamé por teléfono y me explicaron que el correo electrónico no era válido para darme de baja y que me habían pasado de forma automática a otro servicio de ADSL, el más caro. La baja sólo se produciría si pagaba por adelantado los seis meses que faltaban de contrato y además el telefonista me anunció que esa conversación iba a ser grabada. Ahora he recibido un requerimiento de pago de una compañía de abogados. ¿Qué puedo hacer?

→ **Qué hacer.** Cuando el usuario solicita una baja de acuerdo a las condiciones del contrato y no es tramitada, hay un incumplimiento de la compañía. El paso automático a otra modalidad de servicio más cara, sin información previa ni consentimiento, es también un claro abuso que viciaría de nulidad el contrato. Pero el usuario debe comprobar primero en las condiciones de la oferta que aceptó el plazo mínimo por el que se vinculaba, las consecuencias de no cursar la baja transcurrido dicho plazo y las modalidades, formas y/o requisitos impuestos en las condiciones generales y especiales de la contratación para tramitar la baja.

La forma de solicitar la baja debe ser la que conste en el contrato. Si no consta nada, lo más recomendable es hacerlo por escrito (fax, buro fax o carta certificada con acuse de recibo). Como la compañía instó al afectado a solicitar la baja telefónicamente, el usuario debería haberlo intentado.

En cualquier caso, se debe conservar en el disco duro el mensaje con su fecha como medio de prueba, además de comprobar si en la información de la oferta y del contrato aceptada se señala o no si transcurridos seis meses sin cursar la baja se pasa a otra modalidad de servicio. Esto último puede llegar a ser lícito siempre que se informe con veracidad y claridad en las condiciones de la oferta y del contrato, y no se exijan trámites desproporcionados para cursar la baja con ánimo de impedir o dificultar su tramitación. El afectado debe acudir con copia de toda la documentación de la oferta y del contrato a la OMIC de su municipio. Si la actuación de la compañía no se ajusta a las condiciones de la oferta y del contrato, o éstas fueran oscuras o contrarias a los criterios de buena fe y equilibrio de contraprestaciones, siempre queda la opción de acudir a arbitraje de consumo o a un abogado.



Un caso similar puede merecer sentencia distinta

Esta sección recoge sentencias de nuestros tribunales que, por su contenido, afectan a los consumidores y usuarios de todo tipo de productos y servicios. No olvide que ante hechos similares, las cuestiones de prueba, las circunstancias concretas de las partes implicadas e incluso el tribunal que sea competente en la causa, pueden determinar fallos distintos.

El banco entregó billetes falsos a un matrimonio que viajó a Rusia

Con ocasión de un viaje a Rusia en 1994, un matrimonio español cambió en un banco pesetas por dólares. Resultó que el banco les había entregado tres billetes de cien dólares falsos, lo que no advirtieron hasta que fueron a pagar en tierras rusas. Sufrieron graves alteraciones y escándalos, fueron detenidos por la policía y se les retiró el pasaporte, aunque finalmente les fue devuelto y fueron puestos en libertad. Al regreso a España, el banco les devolvió el dinero, pero les cobró la comisión de devolución. Acudieron a juicio solicitando una indemnización por daño moral, negligencia e incumplimiento del contrato de cambio por parte del banco. El Tribunal Supremo, en sentencia del 17 de febrero de 2005, afirmó que el banco incumplió dicho contrato y el matrimonio no realizó ninguna conducta ilícita, cumplió sus obligaciones contractuales y pagó las comisiones de adquisición y devolución. Los avatares padecidos en Rusia fueron lastimosos y sufrieron daños morales evidentes en tanto que se vio afectada su libertad personal, su dignidad y su seguridad jurídica en situaciones violentas en un país con escasa tradición democrática y garantías ignoradas, por lo que el Supremo condenó al banco a indemnizar a cada uno de ellos con 78.131 euros.



El banco omitió información en una inversión que resultó fallida



Una consumidora tenía sus ahorros a plazo fijo en un banco al 3% de interés anual. El subdirector de la sucursal le propuso invertir estos ahorros en un producto financiero que ofrecía un 5,15% anual, pero omitió informarle de aspectos esenciales de la nueva inversión, como el riesgo de no lograr rentabilidad alguna o la posibilidad de que el capital invertido pudiera disminuir en atención a los riesgos del mercado, como así sucedió.

La usuaria demandó al banco y reclamó 5.284 euros por las pérdidas sufridas con el erróneo asesoramiento financiero y ganó el juicio. En sentencia del 15 de noviembre de 2004, el Juzgado de Primera Instancia número 15 de Palma de Mallorca constató que el perfil de la consumidora era el de una inversora conservadora y que así le constaba al banco. Además, no fue ella quien se dirigió al banco solicitando el cambio de inversión, sino que la entidad le ofreció el cambio de manera intencionada y a través de una información deficiente para que invirtiera en el producto que más interesaba a la propia entidad, y no a la cliente.

Esta omisión de información esencial sobre el producto financiero era contraria a la buena fe. Por todo ello, se condenó al banco a entregar a la afectada la cantidad perdida, 5.284 euros más los correspondientes intereses.

Una operadora de telefonía quitó clientes a otra con prácticas fraudulentas

Una operadora de telefonía demandó a otra por competencia desleal. Alegó que había realizado la preasignación de varios de sus abonados sin contar con el permiso del cliente, tal y como exige la ley, y presentó denuncias de abonados.

Aunque perdió en primera instancia, la Audiencia de Barcelona, en sentencia de 9 de febrero de 2005, le dio la razón. En la resolución se señaló que la preasignación telefónica —el abonado puede elegir un operador diferente del que provee el acceso sin necesidad de marcar previamente el código que le identifica— debe partir del cliente, que se lo comunicará al operador deseado para que lo comuniqué al anterior y así se haga efectiva. Además, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones especifica que el cambio de operador por preselección se debe iniciar previo consentimiento escrito del abonado, algo que no existía en los casos denunciados. Esta práctica de la operadora implicó competencia desleal, ataque al principio de igualdad de oportunidades y al funcionamiento del mercado. Por lo que fue condenada a cesar en estas acciones con carácter inmediato, a la anulación de las conductas llevadas a cabo y a publicar esta sentencia en dos periódicos de alcance nacional.

