



REPARACIONES URGENTES EN EL HOGAR

ADEMÁS DEL PAGO POR DESPLAZAMIENTO Y POR MANO DE OBRA, MUCHAS EMPRESAS DE REPARACIONES EXIGEN UN SUPLEMENTO DE NOCTURNIDAD O UN EXTRA POR URGENCIAS E INCLUSO COBRAN POR AMBOS CONCEPTOS

Un servicio caro y con irregularidades

La rotura de un grifo que crea una vía de agua que amenaza con inundar la cocina, la caldera de la calefacción y el agua caliente que deja de funcionar en pleno invierno, las llaves que nos hemos olvidado en casa y necesitamos para entrar..., son situaciones problemáticas en las que se normalmente se requiere -además de paciencia y cierto sentido común-, ayuda técnica con urgencia. Si bien no son frecuentes, casi nadie puede presumir de no haber sufrido este tipo de contingencia alguna vez en su vida. Y hay que estar preparado. No pocas veces la solución pasará por llamar a una empresa de reparación urgente o de "atención 24 horas". Una solución que puede traer adherido algún problema añadido. El primero, que la rapidez sale cara, nada menos que 123 euros de media, y si se solicita el servicio a partir de las 10 de la noche -en algunos casos, incluso desde las 8 de la tarde- el precio puede incrementarse un 40%. El segundo problema es ya de ámbito más general: estos profesionales de la reparación doméstica no siempre cumplen con las obligaciones establecidas por la ley que regula su actividad. Dejemos que sigan hablando los datos, procedentes de un informe reciente de esta revista: sólo el 15% de los técnicos elaboran presupuestos previos y en la mitad de las facturas no se indica el periodo de garantía de la reparación; y sólo uno de cada seis cerrajeros pidieron el DNI al cliente para comprobar que la puerta que debían abrir era efectivamente la de su vivienda.

El estudio, realizado entre septiembre y octubre de 2008, analizó el funcionamiento de 41 empresas de reparaciones a domicilio de Madrid, Barcelona, Sevilla, Valencia, Bilbao y A Coruña y fue encargado por HIS-PACCOOP (Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios) para su publicación en CONSUMER EROSKI. Se analizaron, en cada una de estas seis ciudades, dos empresas de reparación de electrodomésticos, una de calderas, una de fontanería y una de arreglo de persianas. Al fontanero y al persianista se les llamó dentro del horario >

laboral normal mientras que a los especialistas en calderas y calefacciones se les requirió después de las 10 de la noche. En A Coruña, sólo se pudieron estudiar seis empresas: no se encontró ningún técnico de calderas que trabajara en horario nocturno.

En 2007 se cursaron en España unas 8.000 reclamaciones por deficiencias relacionadas con la prestación de estos servicios a domicilio, lo que, unido a las conclusiones del informe de CONSUMER EROSKI, parece indicar que cuando sobreviene una de estas averías en el hogar, conviene reflexionar sobre la dimensión real del problema y sobre el grado de urgencia que tiene su solución: ¿puede esperar hasta mañana? es la pregunta obligada. Marcar el número de teléfono de una de estas empresas que prometen una solución rápida a cualquier hora del día o la noche puede no ser la mejor opción. De entrada, en ocasiones el coste del servicio puede asumirlo el seguro de hogar; y si se trata de una avería en un electrodoméstico, quizá puede ser solucionada por los servicios de asistencia técnica de la marca. Si el seguro no cubre la reparación y el usuario no sabe solucionar la avería, llamar a varias empresas y comparar presupuestos es lo más conveniente. Las empresas no están obligadas a dar presupuestos cerrados por teléfono antes de comprobar el alcance de la avería pero sí deben informar sobre sus tarifas por desplazamiento y mano de obra, e indicar si cobrarán extras (que pueden ser muy onerosos) por nocturnidad o urgencia a partir de las 8 o, en la mayoría de los casos, de las 10 de la noche.

REDES NACIONALES: IGUAL PRECIO, DISTINTA CALIDAD

Son muchas las empresas de atención 24 horas que, mediante diversas denominaciones, tienen el mismo número de teléfono (normalmente un 902 de tarificación especial) o la misma sede física. Establecen así redes nacionales de atención 24 horas que pretenden dar al consumidor una sensación de confianza. A menudo, estas redes contratan técnicos autónomos o subcontratan talleres en las distintas ciudades que trabajan para ellas de forma ocasional. Asimismo, estos talleres pueden trabajar para diferentes redes nacionales de servicios 24 horas. Contratar una empresa asociada a una red nacional no garantiza que la profesionalidad del técnico que acude al domicilio sea la idónea. Los servicios son distintos en cada ciudad con la característica común de que cobran el mismo precio por conceptos tales como desplazamiento y mano de obra. Por ello, la mejor fórmula para contratar este servicio, con todas las garantías, es elegir empresas asociadas al Sistema Arbitral de Consumo, mediante el cual se someterá al arbitraje público en caso de reclamación por parte del usuario.

El problema es que el número de empresas asociadas a este sistema es aún pequeño, no más del 2% del total.

PRECIOS DE SERVICIO DE LUJO

Desplazamiento y mano de obra son los conceptos básicos por los que deberá abonar quien solicita uno de estos servicios. Sólo por desplazarse hasta el domicilio del cliente, un técnico de reparación "24 horas" cobra de media cerca de 30 euros en horario laboral y 40 euros si se le llama de noche o en fin de semana. A este importante coste inicial habrá que añadirle otros 55 euros, de media, por el trabajo propiamente dicho, que se convierten en 70 euros si la reparación urgente se realiza fuera del horario normal.

En su caso, se cobran otros extras que rigen en estas empresas a partir de las diez de la noche e incluso de las ocho en numerosas ocasiones. Son los **suplementos por nocturnidad o urgencia**, implantados en casi la mitad de estas empresas. En general, se trata de tarifas fijas que rondan los 51 euros en concepto de urgencia y los 53 euros por nocturnidad, aunque lo más destacable es que casi cuatro de cada diez de estas empresas cobran los dos suplementos a la vez, lo que añadiría más de 100 euros extra al precio final de la reparación que pagará el usuario.

NO SE HACEN PRESUPUESTOS

Aunque es lógico que estas empresas no faciliten un presupuesto cerrado por teléfono cuando el usuario realiza la primera llamada, puesto que no han podido comprobar aún la avería *in situ*, deben aclarar el cobro o no de estos suplementos o informar sobre sus tarifas por desplazamiento y mano de obra. Pero no lo hacen en la mayoría de los casos. El 85% de las empresas no elabora un presupuesto correcto por teléfono, ni en el domicilio. Lo más habitual es que no se concreten por teléfono muchos de los conceptos por los que luego se cobrará al cliente, que en el domicilio tampoco se presenten las hojas informativas donde se especifican y desglosan las tarifas y que en la factura falten datos obligatorios como nombre y DNI del técnico o, en su caso, el precio de los materiales de repuesto utilizados. Además, es muy común que la factura no incluya un desglose de los gastos por los que se cobra (sólo un 20% de los técnicos los detallan), e incluso, que no especifiquen el periodo de garantía de la reparación (apenas la mitad de facturas que se elaboran son correctas en este sentido).

Las irregularidades son la pauta en el momento de cobrar, entre otras razones, porque no es habitual que las empresas realicen un segundo presupuesto cuando, por algún imprevisto, el gasto final es superior al indicado en un primer momento.

>



ANTES DE CONTRATAR UN SERVICIO URGENTE...



Antes de llamar a un servicio técnico revise a fondo la avería, y relativice la urgencia. Numerosas averías tienen fácil arreglo (un plomo que ha saltado, un fusible fundido, un fregadero atascado...) o no son tan urgentes como para llamar a un servicio de urgencia. Si la atención dentro del horario considerado ordinario no es barata, en horarios especiales puede llegar a duplicar su precio, ya que le pueden cobrar un suplemento de nocturnidad o emergencia (e incluso los dos).

Compruebe si su seguro de hogar cubre la avería. En ocasiones el seguro contratado puede incluir servicios como el de cerrajería o fontanería. Lo puede comprobar leyendo la 'letra pequeña' del contrato. En el caso de averías eléctricas o relacionadas con la calefacción, la empresa suministradora del servicio cuenta con un departamento de técnicos que realizan a sus clientes reparaciones gratuitas o con tarifas más moderadas.

Llame a varias empresas y compare precios antes de decidirse por alguna. Las diferencias de precio son enormes entre las distintas empresas que conviene hacer un sondeo previo de tarifas y servicios.

Compruebe si la empresa contratada está adscrita al Sistema Arbitral de Consumo, un órgano de resolución de conflictos entre empresas y usuarios.

Pertenecer a este organismo supone acatar sus decisiones, que son vinculantes para consumidores y profesionales.

Infórmese sobre la empresa que contrata. No dude en preguntar por la identidad de quien finalmente realizará la reparación en su domicilio y por los datos de la empresa, sobre todo el CIF, el nombre completo y la dirección. Esta información es determinante en caso de reclamación.

Pregunte cualquier duda que le surja. Hay cuestiones sobre la prestación de estos servicios que no están claramente reguladas y que dependen del acuerdo entre el consumidor y la empresa.

Desconfíe de la publicidad. No todos los SAT (Servicio de Asistencia Técnica) ofrecen servicio 24 horas. Aunque se anuncien como tal, en ocasiones, sólo dan servicio en horario laboral. Las empresas que cuentan con teléfonos especiales para urgencias dan una mayor garantía de respuesta inmediata.

Proteja sus datos personales. Con un nombre y un teléfono es suficiente para que la empresa le devuelva la llamada y le informe de las tarifas o del presupuesto previo.

Las empresas de reparaciones domésticas que se anuncian por Internet no son mejores en este aspecto, ya que la mayoría tampoco exhiben las tarifas en sus páginas web. Por otra parte, si una vez el técnico en casa del cliente, el usuario rechaza el presupuesto, debe pagar una compensación, que representa, de media, 40 euros, aunque varía mucho según las ciudades y las empresas.

NO TAN URGENTES

Estas empresas tardan, de media, casi dos horas (100 minutos) en llegar a casa del usuario cuando se les llama dentro del horario normal. Requeridos a partir de las 10 de la noche, reducen este tiempo de respuesta a 55 minutos, si bien varía mucho entre ciudades. Lo que más sorprende es que una de cada cuatro de estas empresas “24 horas” no atendieran la avería en el día. Los más rápidos, menos de media hora y tanto de día como de noche, fueron los cerrajeros. Los fontaneros tardaron, de media, dos horas, y los que reparan calderas, tres horas.

Dejarse olvidadas las llaves dentro de la vivienda es un despiste siempre inoportuno, pero si no se tiene a mano a un vecino que nos guarda por si acaso una copia o a un pariente a quien hemos dado un juego de llaves, puede obligarnos a llamar de urgencia al cerrajero. Solución a evitar, porque representa en nuestro país un desembolso de unos 90 euros en horario normal, y un 45% más a partir de las ocho o las nueve de la noche. Las diferencias entre ciudades son llamativas: el mismo servicio costaba 60 euros en A Coruña y 130 euros en Valencia. Ocho de cada diez cerrajeros facilitaron un presupuesto cerrado por teléfono, lo que es de agradecer, pero tampoco es éste un servicio carente de deficiencias. Una de las más comunes es que la cantidad indicada por teléfono como coste de la intervención no incluya el IVA. Otra, que la normativa obliga al cliente a acreditar la titularidad de su vivienda antes de que el cerrajero la abra. Si el cliente no tuviera el DNI a mano, el cerrajero debería llamar, en su caso, al casero de la vivienda o, si no, a la policía, para abrir la puerta en su presencia, pero lo cierto es que no se hace así: sólo uno de cada 6 cerrajeros solicitó el DNI al cliente que le pidió ayuda para abrir la puerta de su vivienda. Un exceso de confianza, sin duda.//

El 28% de las empresas de reparaciones que se anuncian de “24 horas” no atendieron las urgencias en el día

PRESUPUESTOS Y ÓRDENES DE TRABAJO: INDISPENSABLES

Pida un presupuesto previo orientativo por teléfono. Las empresas están obligadas por ley a facilitar sus precios y, aunque no se les pueda exigir que informen del tiempo de trabajo y de los materiales que necesitarán, deben comunicar al cliente las tarifas que cobran por desplazamiento y por mano de obra, y en su caso, por los recargos que añadirán a la factura por prestar el servicio fuera de la jornada laboral normal. Pregunte a qué hora empiezan a aplicar la “tarifa especial”. Además, le deben indicar si el IVA está o no incluido en el precio y cuál será, en su caso, el tipo aplicable. Cuando acuda a su domicilio, el técnico debe disponer de una hoja informativa donde se especifiquen todos los datos citados.

Solicite y firme el presupuesto antes de iniciar la reparación. La empresa está obligada a presentar el presupuesto escrito una vez comprobada la avería *in situ*. La firma del presupuesto por el usuario supone la conformidad con el mismo y hace las veces de ‘orden de trabajo’. La renuncia a este derecho a presupuesto debe hacerse por escrito.

El cliente no está obligado a aceptar el presupuesto, pero le pueden exigir que abone una cantidad por su elaboración. ¿Qué cantidad será esta? El Real Decreto 58/1988 establece que al pago de los gastos de desplazamiento se añadirá un porcentaje del precio-hora de mano de obra, con estos importes máximos: **Pequeños aparatos:** 15 minutos del valor de la hora de trabajo. **Línea blanca** (frigorífico, lavadora...): el valor de 30 minutos. **Línea marrón** (cadena de sonido, home-cinema...): el valor de una hora de trabajo. En las averías en las que no hay electrodomésticos de por medio, son los Decretos autonómicos los que fijan la cantidades a abonar por el cliente cuando se niega a aceptar el presupuesto.

Importante: el técnico no está obligado a informarle de que renunciar al presupuesto supone pagar una cantidad considerable (en el informe de CONSUMER EROSKI, una media de 40 euros). Por tanto, pregúntele directamente cuánto costará decir no al presupuesto.



Las cuentas, CLARAS

- **ESTAS EMPRESAS DE REPARACIÓN URGENTE SÓLO PUEDEN COBRAR UNA VEZ POR EL DESPLAZAMIENTO AL DOMICILIO.** Si realizan distintas visitas para solucionar una misma avería, se cobra sólo la primera.
- **EL TÉCNICO DEBE PORTAR CONSIGO HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DEL USUARIO.** Si la empresa o el técnico se niega a facilitar este documento, el consumidor puede denunciarlo a la policía. La hoja de reclamación o, en su defecto, la denuncia es necesaria para emprender acciones contra la empresa que ha prestado el servicio. Puede tramitar su reclamación en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC). Consulte la lista completa de estas oficinas en la web del Instituto Nacional de Consumo (www.consumo-inc.es).
- **EXIJA LA FACTURA DE LOS MATERIALES EMPLEADOS INCLUIDOS EN EL PRESUPUESTO.** La empresa debe tener a su disposición justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones y sólo puede cobrar el precio de venta al público de esos materiales.
- **TODAS LAS PIEZAS DE REPUESTO DEBEN SER NUEVAS.** Sólo si da su consentimiento por escrito pueden utilizarse piezas usadas, recuperadas o no originales, siempre que sirvan para el uso previsto y que resulten más económicas que las nuevas.
- **UNA VEZ TERMINADA LA REPARACIÓN COMPRUEBE QUE EL PRESUPUESTO PREVIO FIRMADO Y LA FACTURA FINAL COINCIDEN.** Si hay aumentos significativos en el precio por motivo de complicaciones técnicas, el usuario debe ser inmediatamente informado de las mismas para que dé su consentimiento. Si hay un gran desajuste no tiene por qué pagar y podrá solicitar un presupuesto nuevo.
- **RECUERDE QUE LA GARANTÍA** de todas las reparaciones o instalaciones tiene una duración mínima de tres meses.
- **SI NO HA QUEDADO SATISFECHO CON EL SERVICIO Y DESEA FORMULAR UNA QUEJA,** solicite a la empresa una hoja de reclamaciones para presentarla en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC). El procedimiento en estos casos incluye un ‘careo’ entre ambas partes ante un colegio arbitral que decidirá sobre el caso y, si procede, la reparación de los daños causados. En caso de que la mediación no llegue a buen puerto, siempre queda la posibilidad de acudir a los juzgados.