

## SERVEIS DE REPARACIÓ D'APARELLS D'ÚS DOMÈSTIC (SAT)

Són aparells d'ús domèstic els béns de consum durador d'ús domèstic que utilitzin, directa o indirectament, per al seu funcionament o aplicació qualsevol tipus d'energia. Els més habituals es classifiquen en petits aparells (eixugador, torradora...), línia blanca (rentavaixella, rentadora, frigorífic...) i línia marró (ordinador, televisor...).

Els serveis d'assistència tècnica (SAT) són els establiments o les persones que es dediquen a la reparació, el manteniment, la instal·lació o la conservació d'aparells d'ús domèstic, i presten serveis tant a les seves oficines com al domicili de l'usuari.

Tot usuari té dret a un pressupost previ escrit, que tindrà una validesa mínima de trenta dies. La renúncia a aquest pressupost haurà de constar expressament per escrit amb la seva signatura. El pressupost ha d'estar a la disposició del consumidor o usuari en un termini màxim de cinc dies hàbils.

L'usuari està obligat a satisfer al SAT l'import de l'elaboració del pressupost quan havent-lo sol·licitat no ho hagi acceptat, sempre que s'hagi indicat a la tarifa o cartell de preus o l'hagin informat prèviament. Aquest import ha de ser com a màxim de quinze, trenta o seixanta minuts del valor del preu aplicable per temps de treball, segons es tracti de petits aparells d'ús domèstic, aparells de línia blanca i aparells de línia marró o electrònica, respectivament.

Les avaries o defectes ocults que puguin aparèixer durant la confecció del pressupost o la reparació s'han de posar en coneixement de l'usuari al més aviat possible perquè aquest doni la seva conformitat per a continuar la reparació.

El servei d'assistència tècnica ha d'entregar a l'usuari un resguard de dipòsit si l'aparell es diposita a l'establiment per a reparar-lo o elaborar un pressupost.

L'usuari està obligat a pagar les despeses d'emmagatzematge a partir d'un mes des de la data en què es comunicui a l'interessat que l'aparell està reparat. El cobrament per emmagatzematge ha de reflectir-se en una taula exposada al públic, amb indicació d'aquestes despeses.

Totes les peces de recanvi que s'utilitzin a les reparacions han de ser noves, llevat que l'usuari doni el seu consentiment per escrit perquè s'utilitzin peces de recanvi usades o recuperades o no originals. Una vegada realitzada la reparació, el servei tècnic ha d'oferir i entregar a l'usuari que ho desitgi les peces de recanvi substituïdes, sempre que la reparació no estigui emparada per la garantia.

Tots els serveis d'assistència tècnica estan obligats a donar servei de peces de recanvi durant el termini mínim de cinc anys a partir de la data en què el producte deixi de fabricar-se per als productes anteriors a l'1 de gener de 2022 i de deu anys per a productes adquirits després d'aquesta data.

Als serveis realitzats a domicili, les despeses de desplaçament només es poden exigir una vegada, encara que siguin necessaris diversos desplaçaments per a realitzar-lo.

Totes les reparacions o instal·lacions efectuades en qualsevol servei d'assistència tècnica queden garantides per un termini mínim de tres mesos des de la data d'entrega de l'aparell a l'usuari. La garantia és total i afecta totes les despeses que puguin ocasionar-se, com el transport, peces de recanvi i desplaçament. El termini de garantia queda suspès durant el temps que durin les reparacions.

Les empreses que prestin els serveis esmentats tenen l'obligació de disposar de fulls de reclamacions a disposició del públic.

## NORMATIVA

Reial decret 58/1988, de 29 de gener, de protecció dels drets del consumidor al servei de reparació d'aparells d'ús domèstic.

Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.