

SERVICIOS

DE REPARACIÓN
URGENTE
A DOMICILIO



Confederación Española
de Cooperativas
de Consumidores
y Usuarios



**HISPA
COOP**

Una llave olvidada dentro de casa, una caldera que pierde agua en mitad de la noche, los chispazos de un aparato eléctrico o una lavadora que no desagua...

¿quién no ha tenido alguna vez una avería urgente dentro del hogar?

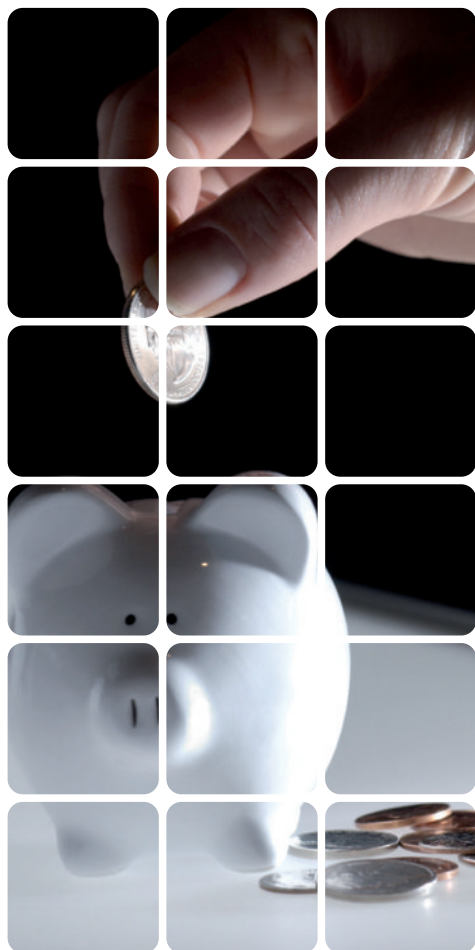
En estas ocasiones nos podemos plantear acudir a empresas que prestan servicios de reparación urgente y atención 24 horas.

Sin embargo, resulta habitual que estas empresas aprovechando la urgencia de la reparación, incurran en prácticas abusivas frente a las que el consumidor queda desprotegido, o bien nos encontremos con diferencias muy considerables en cuanto a los precios y el nivel de calidad del servicio prestado.



En este folleto recogemos las **recomendaciones básicas** que debemos tener en cuenta **antes de contratar** este tipo de servicios.

La reparación puede salir gratis



- Ante una avería en nuestro hogar lo primero que debemos preguntarnos es si nuestro seguro de hogar cubre la reparación. Para ello debemos revisar con detalle todas las condiciones de la póliza.
- Si se trata de una avería en algún tipo de suministro (electricidad, agua, gas...) conviene consultar en primer lugar con la empresa suministradora que además de garantizar el conocimiento de las instalaciones por sus propios técnicos en ocasiones cuenta con servicios de asistencia gratuitos o a precios más moderados.
- En todo caso habrá que valorar con objetividad la urgencia de la avería. Las tarifas de los servicios de urgencia pueden duplicar el precio de los servicios en horario ordinario.

CONSULTE SU PÓLIZA DE SEGURO DE HOGAR
LA REPARACIÓN PODRÍA ESTAR CUBIERTA

Saber a quién se contrata

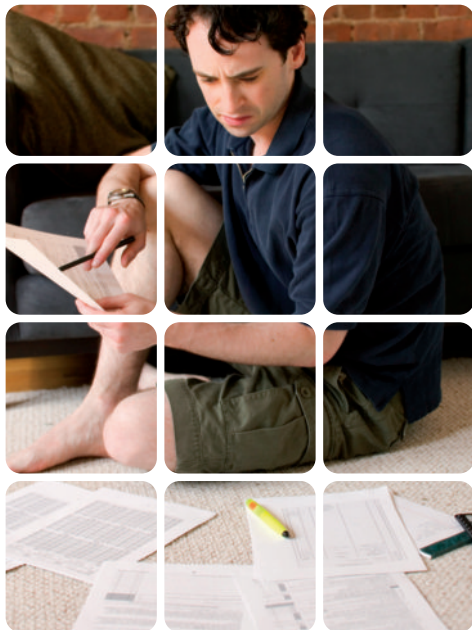
- Verifique antes de contratar con quién lo hace, recabando los datos que le ayuden en una posible reclamación futura: nombre de la empresa, domicilio, teléfono y especialmente el CIF.
- Desconfíe de las empresas que se publicitan a través de pegatinas en portales o farolas. Es más aconsejable acudir a listines telefónicos conocidos bien en papel o bien a través de páginas web.
- Sondeé previamente a varias empresas y compare precios antes de contratar, solicitando para ello presupuestos estimativos y consultando todas las dudas.



RECABE LOS DATOS REALES DE LA EMPRESA DE REPARACIONES
ANTES DE CONTRATAR

El presupuesto por adelantado

- Cuando llame por teléfono solicite un **presupuesto previo estimativo**. Recuerde que la empresa está obligada por Ley a informarle de las tarifas de precios vigentes, especialmente desplazamiento, mano de obra, coste de elaboración de un presupuesto por escrito y recargos en caso de servicios de urgencia.
- Recuerde que para la realización del presupuesto previo estimativo no es necesario que usted dé los datos de su domicilio. Así evitará que el técnico acuda a su casa directamente y sin previo aviso.
- Una vez que el operario visite su casa y a la vista de la avería, exija un **presupuesto por escrito** que aceptará, si así lo considera, a través de su firma.
- Cualquier modificación o encarecimiento posterior del presupuesto por cuestiones técnicas deberá presentarse por escrito al cliente quien, en caso de acuerdo, deberá aceptarlo.
- También puede negarse a firmar el presupuesto si finalmente no decide aceptarlo lo que le obligará, eso sí, al pago por su elaboración. Pregunte antes por el coste de elaboración del presupuesto escrito.



SOLICITE UN PRESUPUESTO PREVIO ESTIMATIVO POR TELÉFONO
QUE LE PERMITA COMPARAR CON LOS PRECIOS DE OTRAS EMPRESAS
Y RECUERDE QUE LOS COSTES POR DESPLAZAMIENTO Y POR SERVICIO
DE URGENCIA ENCARRECEN EL SERVICIO

¿QUÉ DATOS DEBE INCLUIR UN PRESUPUESTO?

- Datos del cliente y de la empresa prestadora del servicio.
- Desglose de los gastos de material, mano de obra, desplazamiento e IVA.
- Precio total con todo incluido.
- Fecha y tiempo que se prevé invertir en la reparación.
- Periodo de garantía (aunque por ley deberá ser de 3 meses).
- Firma del profesional y del cliente.

IMPORTANTE: Reseñar al margen si el presupuesto se firma antes de comenzar la reparación.

El importe de la factura

- El técnico tiene obligación de entregarle una factura por el trabajo realizado que además deberá corresponderse con el presupuesto aceptado. En ningún caso podrán cobrarle un extra por la elaboración de la factura.
- Cualquier modificación o incremento respecto del presupuesto aceptado deberá comunicarse por escrito al consumidor y ser, de nuevo, aceptado por éste.
- Exija en la factura el desglose de los materiales utilizados para la reparación, que deberán corresponder con el importe habitual de venta al público.
- Si el técnico u operario acude sin las piezas de repuesto, el desplazamiento añadido para traerlas no podrá incrementar la factura final. Es decir, sólo se puede cobrar una vez por el desplazamiento al domicilio.
- Si la avería no resulta reparada debido al desconocimiento técnico del profesional no podrán cobrarle ningún importe.

SÓLO PODRÁN COBRARLE UNA SOLA VEZ EL COSTE DEL DESPLAZAMIENTO

¿QUÉ DATOS DEBE INCLUIR UNA FACTURA?

- Datos de la empresa prestadora del servicio (nombre, domicilio, NIF...)
- Técnico prestador del servicio (Nombre y DNI)
- Fecha de finalización del trabajo
- Descripción del servicio prestado
- Desglose de los gastos de mano de obra, material, desplazamiento e IVA
- Precio total
- Periodo de garantía
- Firma del técnico y del cliente

MANTENIMIENT S.L.

INSTALACIONES Y REPARACIONES DE FONTANERÍA

C.I.F. B 81234567

Nº REGISTRO EMPRESARIAL 123456

C/ PEDRO SAGASTE 9 - MÓVIL 667 11 22 33
28000 MADRID

FECHA: 25 de Septiembre de 2008

Sr. D.: Luis Pardo Pardo

Domicilio: C/ Pedro Magurza 8

FACTURA Nº 25/08

C.I.F. B 81234567

CANT.	CONCEPTO	EUROS
	TRABAJO REALIZADO	
	1º.- Quitar el termo eléctrico de 30 litros, por estar roto y colocar uno nuevo de la misma marca de 30 litros	
	1 Termo eléctrico de 30 litros	92,00 €
	Mano de obra	150,00 €
	TOTAL	242,00 €
	I.V.A. 16%	38,72 €
	TOTAL	280,72 €
	Madrid 25 de Septiembre de 2008	
		

¿Cómo y dónde reclamar?

- Exija siempre que el técnico acuda a su casa provisto con un listado de tarifas vigentes y, si fuera necesario, solicite una hoja de reclamaciones. Si se negara, podría denunciarlo a la policía ya que es obligatorio facilitarlas al consumidor.
- La reclamación puede tramitarla a través de una Asociación de Consumidores o de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) que corresponda, donde también podrá plantear cualquier otro tipo de consulta.
- Compruebe antes si la empresa contratada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, lo que le permitirá una resolución más rápida y menos costosa, con la misma eficacia que una sentencia judicial.

SIEMPRE QUE LO NECESITE EXIJA LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

Este programa ha sido subvencionado por
el Ministerio de Sanidad y Consumo – Instituto Nacional del Consumo.



El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la organización Hispacoop.