



(Disposición  
Vigente)

Real Decreto 58/1988, de 29 enero

[RCL 1988\244](#)

**APARATOS DOMÉSTICOS.** Protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

MINISTERIO SANIDAD Y CONSUMO

**BOE 3 febrero 1988, núm. 29, [pág. 3700]**

### SUMARIO

- [Sumario](#)
- [Parte Expositiva](#)
- [TITULO I. Ambito de aplicación y derecho a la admisión \[arts. 1 a 2\]](#)
- [Artículo 1. Ambito de aplicación](#)
- [Artículo 2. Derecho a la admisión](#)
- [TITULO II. Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas \[arts. 3 a 5\]](#)
- [Artículo 3. Presupuesto previo y resguardo de depósito](#)
- [Artículo 4. Piezas de repuesto](#)
- [Artículo 5. Factura](#)
- [TITULO III. Garantía de las reparaciones. Hojas de reclamaciones \[arts. 6 a 7\]](#)
- [Artículo 6. Garantía de las reparaciones](#)
- [Artículo 7. Hojas de reclamaciones](#)
- [TITULO IV. Información al usuario \[art. 8\]](#)
- [Artículo 8. Información al usuario](#)
- [TITULO V. Competencias, infracciones y sanciones \[arts. 9 a 10\]](#)
- [Artículo 9. Competencias](#)
- [Artículo 10. Infracciones y sanciones](#)
- [DISPOSICIONES ADICIONALES](#)
- [Primera](#)
- [Segunda](#)
- [DISPOSICION DEROGATORIA](#)
- [DISPOSICIONES FINALES](#)
- [Primera](#)
- [Segunda](#)
- [ANEXO. Hoja de Reclamación](#)



#### Notas de desarrollo

Aplicado por [Decreto 73/1999, de 19 julio LCTB\1999\164](#). [ FEV 26-10-1999]

La experiencia adquirida desde la iniciación de la actividad administrativa en materia de consumo ha puesto de manifiesto la gran importancia desde el punto de vista económico y social que representa para el usuario la prestación del servicio de reparación de aparatos de uso doméstico que utilizan energía, y por ello la necesidad de disponer de una normativa básica que recoja de forma adecuada los derechos de los usuarios y que tenga en cuenta las competencias de

las Comunidades Autónomas.

Muchos de los aspectos recogidos en este Real Decreto constituyen un gran avance en cuanto a la protección de los derechos del consumidor y usuario. Deben ser destacados por la novedad que suponen en cuanto a su regulación los relativos a la obligación de entregar presupuesto previo escrito, salvo renuncia expresa a él por el usuario; requisito de facturación, garantía de las reparaciones, hojas de reclamaciones, e información mínima ofrecida al usuario de tales servicios.

La entrada en vigor, por otra parte, de la [Ley 26/1984, de 19 de julio](#), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dictada en desarrollo del [artículo 51.1](#) de la [Constitución](#), obliga a recoger en esta nueva normativa reguladora de la prestación del servicio de los talleres de reparación de los aparatos mencionados, los avances legislativos producidos en el campo de la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

En particular, y dada su relevancia para la real protección del consumidor, de acuerdo con lo establecido en el [artículo undécimo, apartado 5](#), de la meritada Ley, se determina la exigencia de un servicio de asistencia técnica y la existencia de repuestos durante un plazo determinado, como presupuestos necesarios para la comercialización de dichos aparatos.

Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en el [artículo 22](#) de dicha [Ley 26/1984](#), han sido oídas en consulta, tanto las Asociaciones de Consumidores y Usuarios como de Empresarios relacionados con este sector.

En su virtud y a propuesta del Ministro de Sanidad y Consumo, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 29 de enero de 1988, dispongo:

## TITULO I.

### Ambito de aplicación y derecho a la admisión

#### Artículo 1.

##### Ambito de aplicación

1.1. La presente disposición se aplicará a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la instalación, conservación, reparación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico.

1.2. A los efectos de la presente disposición se establecen las siguientes definiciones:

1.2.1. Aparatos de uso doméstico: Son aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen.

1.2.2. «Servicio de Asistencia Técnica» (SAT): Son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presten sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de los usuarios.

1.2.3. «SAT Oficial de Marca»: Son aquellos servicios de asistencia técnica que posean autorización escrita del fabricante o de su representante legal en España.

En el caso de los talleres no autorizados como SAT oficiales de marca, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que pueda inducir a confusión o error al usuario, respecto a la vinculación citada en el presente artículo.

1.2.4. Piezas de repuesto. En este concepto se incluyen:

a) Todo elemento o conjunto de elementos que realicen una función correcta y específica, incluso decorativa, en el aparato de uso doméstico.

b) Toda pieza necesaria para el correcto funcionamiento del aparato de uso doméstico.

#### Artículo 2.

### **Derecho a la admisión**

2.1. Las solicitudes de prestación de algún servicio por parte de los usuarios, conforme al uso establecido, deberán ser admitidas por los servicios de asistencia técnica, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento.

2.2. Se atenderá al usuario, sin discriminación alguna, y por orden de petición del servicio, salvo causa justificada, no debiendo los servicios cubiertos por garantía sufrir ninguna postergación.

2.3. El servicio de asistencia técnica efectuará todas las reparaciones requeridas siempre que la realización de las mismas esté dentro de sus posibilidades. En todo caso informará por escrito al usuario de forma previa sobre aquella o aquellas que no pueda reparar, con expresión de los motivos de tal imposibilidad.

2.4. Los SAT oficiales de marca no estarán obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan o no hayan sido legalmente importados, pero sí quedarán obligados a reparar todos los de la marca y gama que representen y se encuentre anunciada su reparación en el servicio de asistencia técnica correspondiente de forma clara y visible para el usuario, cualquiera que haya sido el establecimiento o el lugar de compra, en los términos establecidos en el presente artículo.

## **TITULO II.**

### **Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas**

#### **Artículo 3.**

##### **Presupuesto previo y resguardo de depósito**

3.1. Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto previo escrito. Este presupuesto tendrá una validez mínima de treinta días desde la fecha de comunicación al usuario.

3.2. En el presupuesto deberá figurar:

3.2.1. Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.

3.2.2. Nombre y domicilio del usuario.

3.2.3. Marca, modelo y número de serie del aparato.

3.2.4. Motivo de la reparación.

3.2.5. Diagnóstico de la avería.

3.2.6. Pagos a satisfacer por la prestación del servicio o servicios requeridos, referencia genérica a las piezas de repuesto a utilizar, o cualquier otro concepto.

3.2.7. Fecha y firma de persona responsable del SAT.

3.2.8. Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado, o en su caso, la fecha de la reparación cuando ésta se vaya a realizar en el domicilio del usuario.

3.2.9. Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.

3.2.10. Tiempo de validez del presupuesto.

3.3. Otras prescripciones sobre el presupuesto:

3.3.1. Los precios presupuestados para piezas de repuesto deberán corresponder con los precios de venta al público de las mismas. A falta de éstos, deberán corresponder, como máximo, con los precios de venta al público, aplicados usualmente por los talleres del ramo.

3.3.2. La cuantía del presupuesto, en lo relativo a la mano de obra, deberá corresponder, también como máximo, al

valor de los precios aplicables por tiempo de trabajo, a que se refiere el artículo 8.8.1.1 del presente Real Decreto y a los tiempos de ocupación real previstos para la reparación.

3.3.3. La cuantía del presupuesto que se refiere a otros servicios deberá corresponder, como máximo, con los precios exhibidos de los mismos, según se dispone en el [artículo 8.8.1.1](#) del presente Real Decreto.

3.4. El presupuesto deberá responder tanto en lo que se refiere a los daños descritos como a su valoración, a la realidad estricta de los mismos.

3.5. El usuario quedará obligado a satisfacer al SAT el importe de la elaboración del presupuesto sólo cuando, habiéndolo solicitado no fuera aceptado. En este caso, como importe de dicho presupuesto, podrán exigirse, como máximo:

Para pequeños aparatos de uso doméstico y otros no contemplados en los grupos siguientes: Quince minutos del valor del tiempo de trabajo a que se refiere el [artículo 8.1.1](#).

Para línea blanca y similares: Treinta minutos del valor del tiempo de trabajo a que se refiere el [artículo 8.1.1](#).

Para línea marrón y electrónica: Sesenta minutos del valor del tiempo de trabajo a que se refiere el [artículo 8.1.1](#).

3.6. Todo usuario quedará obligado igualmente a satisfacer el pago correspondiente a los gastos de almacenamiento, a partir del plazo de un mes de la fecha en que debiera haber recogido el aparato.

El plazo empezará a contar desde que se comunique al interesado que el mismo está ya reparado y a su disposición, siempre y cuando esta circunstancia de cobro por almacenaje se encuentre claramente reflejada en una tabla expuesta al público, con indicación de dichos gastos.

3.7. El presupuesto solicitado deberá estar a disposición del usuario en un plazo adecuado a la reparación o servicio interesado, que no podrá ser superior a cinco días hábiles.

3.8. En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el aparato deberá devolverse en las mismas condiciones en las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.

3.9. El escrito de renuncia, deberá ser redactado de forma clara y concisa, evitando cualquier otra referencia o explicación que pudiera inducir a error al usuario respecto a la naturaleza y consecuencias de tal renuncia.

3.10. Las averías o defectos ocultos que, eventualmente, puedan aparecer durante la confección del presupuesto o durante la reparación del aparato deben ser puestos en conocimiento del usuario a la mayor brevedad posible.

a) Cuando exista presupuesto inicial, deberá confeccionarse otro adicional correspondiente a la reparación de la avería o defecto oculto no previsto, al objeto de que el usuario exprese su conformidad.

b) En aquellos casos en que el usuario hubiera renunciado al presupuesto previo por escrito, el servicio de asistencia técnica deberá poner en conocimiento de aquél, en la forma que considere más conveniente, la existencia de la avería o defecto oculto siempre que la cantidad adicional que suponga esta nueva reparación no exceda de:

–10 por 100 del valor del aparato, cuando éste no exceda de 10.000 pesetas.

–8 por 100 del valor del aparato, cuando esté comprendido entre 10.000 y 50.000 pesetas.

–6 por 100 del valor del aparato, cuando éste exceda de 50.000 pesetas.

A estos efectos el aparato se valorará como si hubiese de adquirirse nuevo en el mercado.

En caso de superar los límites señalados, se deberá ofertar nuevamente la elaboración de presupuesto.

3.11. En todos los casos en que el aparato de uso doméstico quede depositado en el servicio de asistencia técnica, tanto para la elaboración de un presupuesto, como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el servicio de asistencia técnica entregará al usuario un resguardo acreditativo de su depósito. En los casos en que exista

presupuesto, éste debidamente firmado por el SAT y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

3.11.1. En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:

3.11.1.1. Número de orden correlativo.

3.11.1.2. Marca, modelo y número de serie del aparato.

3.11.1.3. Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.

3.11.1.4. Nombre y domicilio del usuario.

3.11.1.5. Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes, defectos observados, y/o en su caso, servicios a realizar.

3.11.1.6. Fecha de recepción del aparato.

3.11.1.7. Plazo previsto de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del aparato ya reparado.

3.11.1.8. Firma del usuario y de persona autorizada del SAT.

3.11.2. La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto previo, como para la retirada del aparato.

En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse a plena satisfacción del SAT.

3.12. Los servicios de asistencia técnica quedarán obligados a conservar la documentación relativa a resguardos y presupuestos previos durante un período mínimo de seis meses.

#### **Artículo 4.**

##### **Piezas de repuesto**

4.1. Todas las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deberán ser nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas o recuperadas o no originales, si éstas están en perfectas condiciones de uso para el que van destinadas y a precio más bajo de las nuevas si existieran en el mercado.

4.2. El servicio de asistencia técnica que efectúe la reparación, está obligado a ofrecer al usuario y a entregarle, al término de la misma, si así lo desea, las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato.

4.3. Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

4.4. Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario o una posible degradación del aparato.

4.5. Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos siete años para las funciones salvo en el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere las 10.000 pesetas, que será de cinco años, y dos para las estéticas, contados todos ellos a partir del cese de la fabricación de ese modelo.

Todas las piezas de repuesto, deberán servirse al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para los aparatos de importación y no superior a quince días para las piezas correspondientes a aparatos nacionales.

4.6. Los fabricantes, importadores y representantes oficiales de las marcas, estarán obligados a facilitar los repuestos de la marca o marcas representadas a los usuarios o servicios de asistencia técnica, oficiales o no, que lo solicitaren, siempre que tengan existencias de los mismos, y en todo caso en el plazo señalado en el apartado anterior.

#### **Artículo 5.**

## **Factura**

5.1. Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a entregar al usuario factura, en la que se detallarán las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, con expresión de sus respectivos importes. Igualmente deberá reflejarse la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otros que se facturen incluyéndose los datos fiscales en la forma prevista en su normativa reguladora.

Asimismo, deberán fijar en factura los siguientes datos:

5.1.1. Número de orden correlativo.

5.1.2. Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.

5.1.3. Nombre y domicilio del usuario.

5.1.4. Marca y modelo del aparato reparado.

5.1.5. Fecha y firma de persona responsable de SAT.

5.2. La cuantía de la factura deberá corresponder tanto en lo que se refiere a la valoración de piezas de repuesto, como a la mano de obra y a la prestación de otros servicios, a lo establecido en los puntos 3.3.1, 3.3.2 y 3.3.3 del [artículo 3](#) del presente Real Decreto.

No obstante lo anterior, los servicios de asistencia técnica podrán facturar quince, treinta o sesenta minutos según se trate de pequeño aparato de uso doméstico, línea blanca o electrónica o línea marrón, respectivamente, como tiempo mínimo de trabajo cuando el servicio se realice en el domicilio del usuario y el tiempo real de ocupación fuera inferior al citado anteriormente por tratarse de una avería de sencilla reparación.

5.3. Cuando exista presupuesto, la cuantía y concepto de la factura deberá corresponderse con éste.

5.4. En aquellos servicios realizados en el domicilio del usuario, los gastos de desplazamiento, que deberán reflejarse en factura, no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aun cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos y aun cuando fueran necesarios varios desplazamientos para la realización del mismo servicio. No se cobrará el desplazamiento si el usuario está ausente.

## **TITULO III.**

### **Garantía de las reparaciones. Hojas de reclamaciones**

#### **Artículo 6.**

#### **Garantía de las reparaciones**

6.1. Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica, quedarán garantizadas en las condiciones que establece este artículo.

6.2. La garantía que otorgue el servicio de asistencia técnica al respecto tendrá un período de validez mínimo de tres meses.

6.3. El período de garantía se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato y tendrá validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.

6.4. La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuar dicha reparación siempre que correspondan a los abonados en factura anterior, las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

6.5. No se podrá reclamar nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería, se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato, o por causas de fuerza mayor. Esta circunstancia habrá de ser probada

por el servicio de asistencia técnica que otorgó la garantía.

6.6. Si durante el período de garantía se reprodujera total o parcialmente una avería reparada o surgiera una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, el usuario deberá comunicar esta circunstancia al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía. En este caso el usuario tendrá derecho a la reparación gratuita en el servicio de asistencia técnica garante.

6.7. Si durante el período de garantía de la reparación, se produce una nueva avería y no existe acuerdo entre el servicio de asistencia técnica y el usuario respecto a si la deficiencia está cubierta por la garantía prestada, el usuario podrá optar entre utilizar los servicios del propio servicio de asistencia técnica garante o los de otros distintos, para que la deficiencia sea subsanada. Si se ejercitase la segunda opción el usuario deberá comunicarlo así al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía, con antelación suficiente para que pueda intervenir en el nuevo proceso de reparación. Realizada ésta y de persistir la falta de acuerdo, el usuario deberá satisfacer el importe. Con posterioridad, el usuario podrá presentar la correspondiente denuncia ante los Servicios competentes.

6.8. El Servicio de asistencia técnica no se responsabilizará de la avería sobrevenida cuando el fallo se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de averías ocultas previamente comunicadas conforme a lo previsto en el [punto 3.1 del artículo 3](#) , siempre y cuando la referida falta de aceptación se haga constar en la factura.

6.9. El servicio de asistencia técnica quedará obligado a devolver al usuario de forma inmediata, las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados, o sobre los presupuestos aceptados.

6.10. Cuando de la tramitación de un expediente se desprenda la existencia de negligencia o fraude en la calidad de los servicios efectuados, en la resolución del mismo, se podrá acordar la expedición a favor del usuario de testimonio bastante sobre los extremos que resulten oportunos, para que el usuario, si lo desea, deduzca las acciones que le correspondan ante los órganos jurisdiccionales.

6.11. Todos los servicios de asistencia técnica, estarán obligados a devolver a los usuarios los aparatos en el mismo estado en que fueron entregados, salvo con las lógicas modificaciones que hayan sido consecuencia de las reparaciones y/o servicios que sobre el mismo se hayan realizado.

6.12. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el [capítulo VIII](#) de la [Ley 26/1984, de 19 de julio](#) , General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el que se regula el régimen de garantías y responsabilidades.

## **Artículo 7.**

### **Hojas de reclamaciones**

7.1. Todo usuario que crea no ser atendido correctamente por un servicio de asistencia técnica tiene derecho a presentar reclamación ante las autoridades competentes en materia de consumo y en todo caso podrá acudir a la Asociación de Consumidores y Usuarios que estime conveniente en solicitud de asesoramiento, para tratar de obtener la más rápida y posible solución en su caso, bien sea con el fin de que le represente ésta ante los organismos competentes, o por otros medios que pudieran arbitrase.

7.2. Todos los establecimientos de Servicios de Asistencia Técnica tendrán a disposición de los clientes «Hojas de reclamaciones».

7.3. Las «Hojas de reclamaciones» estarán integradas por un juego unitario de impresos conforme al modelo oficial que se inserta como Anexo al presente Real Decreto, compuesto por un folio original de color blanco, una copia rosa y otra color verde.

7.4. En caso de la no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.

7.5. La existencia de «Hojas de reclamaciones» se anunciará según se especifica en el [artículo 8.1.2](#) de esta disposición.

7.6. Para formular su reclamación, el usuario de un SAT podrá solicitar a la persona responsable que se halle al frente del mismo la entrega de una «Hoja de reclamaciones».

El usuario deberá hacer constar su nombre, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

El usuario remitirá antes de que transcurra un mes desde la finalización de la garantía o la entrega del aparato, en su caso, el original de la «Hoja de reclamaciones» a las autoridades competentes en materia de consumo correspondientes al lugar donde se encuentre ubicado el servicio de asistencia técnica, conservando la copia verde en su poder y entregando la copia rosa al Director o persona responsable del SAT. Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente el resguardo o factura.

El servicio de asistencia técnica deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que constan en la «Hoja de reclamaciones». Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la «Hoja de reclamaciones» podrá ser suscrita por el establecimiento, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

7.7. En el plazo de quince días hábiles desde la recepción, la autoridad competente en materia de consumo acusará recibo al reclamante y, caso de considerarlo pertinente, dará traslado de la queja a la Empresa afectada, asociación de SAT y Entidades oportunas otorgándoles un plazo de diez días hábiles para que aleguen cuanto estimen conveniente.

La autoridad competente en materia de consumo pondrá en conocimiento del interesado todas las actuaciones realizadas.

7.8. El desistimiento del usuario en la reclamación implicará el archivo de las actuaciones practicadas, sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar expediente de oficio por cualquier irregularidad que proceda.

7.9. Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, la autoridad competente en materia de consumo iniciará, si procediera, la tramitación del oportuno expediente, de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor; sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

7.10. El sistema de reclamaciones establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio del procedimiento establecido en las disposiciones vigentes que regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

#### **TITULO IV.**

##### **Información al usuario**

##### **Artículo 8.**

##### **Información al usuario**

8.1. Todos los establecimientos de los Servicios de Asistencia Técnica de aparatos de uso doméstico estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:

8.1.1. Los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso; igualmente exhibirán los precios de aquellos otros servicios ofertados, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal, a petición del usuario.

Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, salvo el Impuesto del Valor Añadido, cuya inclusión será facultativa, pero en el caso de que no sea computado, será necesario que se anuncie al público esta circunstancia, con indicación del concepto y tipo a aplicar.

8.1.2. Leyendas que especifiquen lo siguiente:

–«Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo escrito de las reparaciones o servicios que solicite».

–«El usuario quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto sólo cuando, habiéndolo solicitado, no fuera aceptado». En este caso, como importe de dicho presupuesto podrá exigirse, como máximo:

Para pequeños aparatos de uso doméstico: Quince minutos del valor de la hora de trabajo.

Para línea blanca: Treinta minutos del valor de la hora del trabajo.

Para línea marrón y electrónica: Sesenta minutos del valor de la hora de trabajo.

–«Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses, en las condiciones especificadas en el artículo 6 del Real Decreto por el que se regula la prestación de servicios de reparación de aparatos de uso doméstico».

–«Este establecimiento dispone de "Hojas de reclamaciones" a disposición del usuario que las solicite. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo».

8.1.3. Horario de prestación de servicio al público, de forma perfectamente visible desde el exterior del establecimiento, tanto en los servicios usuales como de los especiales, cuando existan.

8.2. En aquellos servicios realizados en el domicilio del cliente, el técnico que realice la reparación o instalación deberá disponer para su entrega al usuario, si éste lo requiere, de hoja informativa donde se especifiquen, al menos en castellano, los datos a que se refiere el apartado 8.1 del presente artículo.

8.3. Todos los servicios de asistencia técnica tendrán a disposición del público, tanto en los servicios prestados en sus propios establecimientos como en los domicilios de los usuarios, la documentación a que se refiere el [artículo 4, apartado 4.3](#), del presente Real Decreto.

8.4. No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los SAT, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

8.5. Se prohíbe la inclusión en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el SAT de cláusulas que se opongan a lo establecido en este Real Decreto.

8.6. Las hojas de reclamaciones a que se refiere el artículo anterior deberán confeccionarse de acuerdo con lo establecido en el Anexo de este Real Decreto, y figurar, al menos, en castellano.



#### Notas de vigencia

Ap. 2 derogado por [disp. derog. única.c](#)) de [Ley 29/2009, de 30 diciembre RCL\2009\2633](#).

Ap. 1 derogado por [disp. derog. única.c](#)) de [Ley 29/2009, de 30 diciembre RCL\2009\2633](#).

Ap. 4 no es aplicable en el ámbito de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares por [disp. adic. .1](#) de [Decreto 21/1998, de 6 febrero LIB\1998\55](#).

Ap. 3 no es aplicable en el ámbito de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares por [disp. adic. .1](#) de [Decreto 21/1998, de 6 febrero LIB\1998\55](#).

Ap. 1.1 no es aplicable en el ámbito de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares por [disp. adic. .1](#) de [Decreto 21/1998, de 6 febrero LIB\1998\55](#).

## TITULO V.

### Competencias, infracciones y sanciones

#### Artículo 9.

##### Competencias

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en el presente Real Decreto y normas que lo desarrollan se realizará por los órganos de las Administraciones Públicas competentes en materia de protección al consumidor.

## **Artículo 10.**

### **Infracciones y sanciones**

10.1. El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición se considerará infracción en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el [artículo 34](#) de la [Ley 26/1984, de 19 de julio](#), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuya tipificación específica se contempla en los artículos [3](#) y [5](#) del [Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio](#), que regula las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

10.2. Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el [artículo 35](#) de la Ley 26/1984, de 19 de julio, así como en los [artículos 6](#), [7](#) y [8](#) del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

10.3. Las infracciones a que se refiere el presente Real Decreto serán sancionadas con multas de acuerdo con la graduación establecida en el [artículo 36](#) de la Ley 26/1984, de 19 de julio.

### **DISPOSICIONES ADICIONALES.**

#### **Primera.**

La comercialización de aparatos de uso doméstico en el territorio nacional exigirá la existencia de servicio de asistencia técnica que asuma la reparación, conservación y mantenimiento de dichos aparatos y el suministro de piezas de repuesto durante, al menos, siete años para las funcionales, salvo en el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere las 10.000 pesetas que será de cinco años, y dos para las estéticas, contados todos ellos a partir del cese de la fabricación o importación del modelo.

#### **Segunda.**

Lo establecido en el presente Real Decreto será de aplicación supletoria respecto de las disposiciones que dicten las Comunidades Autónomas que tengan competencias normativas en materia de defensa de consumidores y usuarios.

### **DISPOSICION DEROGATORIA.**

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente disposición.

### **DISPOSICIONES FINALES.**

#### **Primera.**

Se faculta al Ministro de Sanidad y Consumo para dictar las disposiciones complementarias en desarrollo de lo que dispone el presente Real Decreto.

#### **Segunda.**

El presente Real Decreto entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

### **ANEXO.**

#### **Hoja de Reclamación**

a) La presente hoja de reclamación es un medio que la Administración pone a disposición de los clientes de los talleres de reparación de aparatos de uso doméstico, a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

b) El usuario deberá hacer constar su nombre, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, su relación con el titular del aparato, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los

hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que se formula.

c) El Servicio de Asistencia Técnica (SAT) deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que constan en la hoja de reclamación. Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la hoja de reclamación podrá ser suscrita por el SAT, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

d) El usuario remitirá antes de que transcurra un mes desde la entrega del aparato o, en su caso, desde la finalización de la garantía, el original de la hoja de reclamación, de color blanco, a las autoridades competentes en materia de consumo de la localidad, conservando la copia verde en su poder y entregando la de color rosa a la persona responsable del SAT.

e) Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.