

Análisis Comparativo de los SERVICIOS DE REPARACIÓN URGENTE A DOMICILIO



1- INTRODUCCIÓN

Las relaciones en las transacciones comerciales entre los consumidores y las empresas o comercios es constante motivo de discusión. La **defensa de los derechos** del usuario choca en ocasiones con los intereses y estrategias comerciales de las empresas. La **publicidad agresiva, pero poco fiable, o la disminución de la calidad** que acompaña muchas veces la bajada de precios en muchos productos son motivos habituales de reclamación en los distintos organismos públicos y privados a disposición del consumidor. **La mayor parte de las veces, las quejas están asociadas a un servicio en el que ha primado el abaratamiento de costes en detrimento del servicio y la calidad.**

Sin embargo, **en ocasiones los precios de determinados servicios son caros sin que eso elimine la posibilidad de que se den prácticas irregulares** en las que no se garantizan los derechos del consumidor. **Es el caso de los servicios de reparaciones a domicilio** que incluyen actividades que van desde la fontanería a la reparación de electrodomésticos pasando por cerrajeros, persianistas o electricistas.

El servicio de las **empresas de reparación urgente y atención 24 horas supone una solución rápida para emergencias** de distintos tipos. Tanto dentro de los horarios conocidos como laborables como fuera de ellos, algunas reparaciones generan una urgencia que obliga a contactar con este tipo de empresas y no permite pedir una cita con los servicios de asistencia técnica que pueda tener contratados de manera regular el usuario. Por tanto, **hay ocasiones en las que un consumidor se puede ver obligado a solicitar los servicios de estas empresas debido a la urgencia de la reparación.**

El consumidor entra así en un terreno abonado a las reclamaciones. Según datos del servicio jurídico de una de las principales asociaciones de consumo, **en 2007 recibieron más de 9.200 reclamaciones** relacionadas con el **servicio de reparaciones a domicilio**. Las denuncias sobre este servicio supusieron **un 4,4% del total de quejas** recibidas en este organismo en 2007. En total fueron más de 9.000 reclamaciones que representaron **un incremento del 232% respecto a** las registradas en **2006**, cerca de 4.000. En esta cifra se engloban todas las consultas, tanto las motivadas por una queja o denuncia como las que reclamaban un asesoramiento sobre los derechos y las condiciones que deben regir la actividad de las empresas del sector.

► LA GARANTÍA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO ◀

El Sistema Arbitral de Consumo (SAC) es un órgano dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo que sirve como **vía extrajudicial de resolución de conflictos** y permite resolver las controversias entre el consumidor y la empresa **sin gastos y sin necesidad de acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia**. El SAC media entre los consumidores y aquellas empresas adheridas voluntariamente y consiste en un procedimiento extrajudicial voluntario, en el que se encomienda a un Colegio Arbitral la resolución de una controversia. Su decisión tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.

En el Sistema Arbitral de Consumo intervienen dos tipos de órganos: las **Juntas Arbitrales, encargadas de la administración** del arbitraje y que pueden ser de ámbito **municipal**, de mancomunidad de municipios, **provincial** y **autonómico**. Además, existe una Junta Arbitral **Nacional** cuyo ámbito territorial excede del de una comunidad autónoma, siempre y cuando los consumidores y usuarios estén afectados por controversias que superen asimismo dicho ámbito. El otro órgano implicado es el de los **Colegios Arbitrales**, que son quienes **conocen la reclamación concreta y emiten el laudo** (que es como una sentencia judicial que resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada). Éstos son designados para cada caso concreto.

En 2007, el SAC recibió un total de 2.260 reclamaciones referidas al sector de las reparaciones en el hogar y a los servicios de asistencia técnica de electricidad y electrodomésticos. Estas quejas supusieron cerca del **4% del total** de reclamaciones recibidas ese año. Sin embargo, este es un órgano voluntario y 975 de esas reclamaciones fueron rechazadas por las empresas, lo que supone **el rechazo del 43%** de las quejas presentadas.

► DERECHOS DEL CONSUMIDOR ◀

Las distintas administraciones públicas han elaborado en los últimos años **legislación para defender los derechos del consumidor y reglar las condiciones de prestación** de estos servicios. Organismos como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o la Dirección General de Consumo de cada Comunidad Autónoma suponen una garantía a los derechos del consumidor. En estos organismos se pueden interponer reclamaciones y quejas amparándose en las normas y leyes que garantizan el interés del usuario.

Los derechos del consumidor están regulados y existen lugares donde defenderlos. Sin embargo, **no siempre se respetan y no siempre resulta fácil exigir su cumplimiento** o actuar contra determinadas prácticas irregulares, como demuestra el 43% de quejas recibidas en el Sistema Arbitral de Con-

sumo rechazadas en 2007. **Por eso, es fundamental conocer la normativa en vigor** y que el propio consumidor defienda sus intereses amparándose en las leyes y decretos propugnados hasta la fecha. El dato referente a la cantidad de reclamaciones interpuestas, demuestra que, a pesar de que **las leyes** garantizan los derechos del consumidor, **no siempre se respetan** aprovechando, precisamente, el desconocimiento de las normas por parte del usuario.

En otras ocasiones, las empresas **se aprovechan de la urgencia de la reparación para cometer abusos**. El consumidor puede tener cierto conocimiento sobre sus derechos pero, ante la necesidad de una rápida solución a su problema, puede verse obligado a aceptar las condiciones y las maneras de proceder de las empresas, aunque no respeten la normativa vigente. Para evitar caer en la trampa, **el consumidor debe defender sus derechos** y relativizar la urgencia, pues en ocasiones se pueden llegar a pagar cifras desorbitadas por reparaciones muy sencillas.

Es conveniente **revisar a fondo las averías producidas, puesto que en muchas ocasiones tienen arreglo** sin ser necesaria la presencia de un profesional. Así, puede darse el caso de que algún electrodoméstico no funcione debido a un plomo que haya saltado o a un fusible fundido, lo cual es bastante sencillo de reparar. Sin embargo si se llama a un servicio de reparación 24 horas, algo tan simple puede costar, según las horas, alrededor de los 100 euros en concepto de urgencia y nocturnidad.

Tras comprobar que realmente se sufre una avería, el consumidor debe decidir a qué empresa llamar. Para empezar, **muchos seguros del hogar cubren percances de este tipo**, así que antes de nada se debe revisar la propia póliza, en el supuesto de tenerla. En el caso de averías eléctricas o de calefacción, la propia empresa suministradora de los servicios cuenta habitualmente con un **departamento de técnicos** que, por el mero hecho de ser su cliente, realizan ciertas **reparaciones de forma gratuita o realizan rebajas importantes**, como puede ser no cobrar la mano de obra o el desplazamiento del profesional si éste se encuentra cerca.

En caso de que finalmente haya que llamar a una empresa de reparaciones a domicilio, no hay que olvidar los derechos del consumidor. Las garantías principales para el usuario hacen referencia a aspectos como el **derecho a reclamar un presupuesto previo** a la reparación, las condiciones que deben regir esos presupuestos, la exigencia de presentar **hojas con las tarifas** de la empresa, las coberturas y los plazos de la **garantía** de la reparación o la forma en la que se debe emitir la **factura**.

Las garantías y los derechos que amparan al consumidor son más fáciles de defender en un momento previo a la realización de los trabajos que una vez realizados, porque las reclamaciones como tal son bastante complicadas. Ante esto, **conviene que el usuario o consumidor conozca el nombre de la**

empresa que va a contratar, evitando aquellas empresas multiservicio de dudosa existencia, que normalmente se publicitan incorrectamente en guías, farolas, paredes, marquesinas, etc..., limitándose sólo a dar un teléfono de contacto.

Muchas empresas reciben las llamadas en una centralita que contacta con distintos profesionales en función del área geográfica desde donde llama el cliente. Se entra así en un sector en el que prima las subcontratas y la cesión de servicios, provocando cierta desconfianza en la prestación del servicio, una merma en la calidad del mismo y un incremento considerable de las tarifas, todo ello en detrimento de los consumidores y usuarios.

2- METODOLOGÍA

En este estudio, realizado por HISPACCOOP (Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios) y financiado por el Instituto Nacional del Consumo (INC), se ha investigado, en distintas ciudades de España, la calidad del servicio de las empresas de reparaciones relacionadas con la **fontanería, la cerrajería, las calefacciones, el arreglo de persianas y la reparación de electrodomésticos**. En él se ha pretendido valorar el nivel de atención del sector, teniendo en cuenta la eficacia y rapidez del servicio, el precio y el respeto a la normativa vigente en materia de consumo.

En cuanto al aspecto metodológico, la investigación se ha llevado a cabo entre los meses de **septiembre y octubre de 2008** en **seis capitales españolas**. En cada una de las seis ciudades, un técnico de la consultora encargada de realizar el estudio ha solicitado los servicios de distintas empresas de reparaciones a domicilio. Para ello, los técnicos del estudio se han hecho pasar por usuarios simulando **pequeñas averías** en su domicilio sobre distintas cuestiones del hogar, con el fin de reclamar los servicios de especialistas en los diferentes campos que se quieren estudiar: **calefacción, fontanería, cerrajería, reparación de persianas y arreglo de electrodomésticos**. Cada colaborador ha rellenado un cuestionario valorando el servicio de las distintas empresas.

En el caso de las **cerrajerías**, los técnicos han solicitado los servicios de **una empresa en horario laboral y de otra en horario de urgencia en cada una de las seis ciudades**, con el fin de comparar las variaciones del servicio según el horario de atención al público. En total se han estudiado **12 cerrajerías**. Dentro de este grupo hubo dos empresas a las que se les solicitó no realizar la apertura ya que ésta conllevaba destrozos en la misma, pero se pudo valorar completamente el servicio de estas empresas. Por otro lado, hubo dos

técnicos que se mostraron incapaces de abrir la puerta y se descartaron del estudio, aunque en el dato referido al porcentaje de cerrajerías contactadas que no logró abrir la puerta, sí se ha incluido en las conclusiones.

Para estudiar las empresas de **reparación de electrodomésticos** también se han demandado los servicios de dos empresas por ciudad, **una en horario laboral y otra de urgencia**. Sin embargo, mientras **en horario extraordinario se solicitaba el arreglo completo** de la avería ficticia, **dentro del horario laboral se rechazaba el presupuesto** presentado por el profesional que acudió al domicilio del supuesto cliente. El objetivo era valorar la actuación de las empresas cuando un cliente rechaza un presupuesto y ver si se cumplen las condiciones de cobro por su elaboración. En total se han estudiado **12 empresas de reparación de electrodomésticos**.

Para **el resto de averías** (calefacción, fontanería y persianas) **se han contratado los servicios de una empresa en cada una de las seis ciudades**. A las **12 empresas de fontanería y persianas** se les ha llamado dentro del **horario laboral** mientras que a **las 6 dedicadas a reparar calefacciones** y calderas se les llamó para que acudiesen a partir de las 10 de la noche, es decir, en **horario de urgencia**.

Sin embargo, **en el caso de A Coruña no fue posible contratar a ninguna empresa que atendiera urgencias** referidas a calderas y calefacciones, por lo que la muestra final fue de **5 compañías especializadas en calderas y calefacción**. El colaborador encargado del estudio en la ciudad gallega **contactó con una docena de empresas** sin que ninguna de ellas acudiera al domicilio en el horario señalado, a partir de las 10 de la noche. Esto ocurrió a pesar de las continuas promesas recibidas por el colaborador en las que le señalaban una cita que finalmente no se confirmaba.

En definitiva, la muestra total ha sido de 41 empresas. Para llegar a esta cifra de muestra final se tuvo **contacto con 50 empresas**. A las 41 contratadas finalmente habría que sumar las **dos cerrajerías que no lograron abrir la puerta** y las **siete empresas que**, aunque anunciadas como servicio de urgencias, **no prestaron el servicio** solicitado a partir de las 10 de la noche. Estos nueve contactos extra se reemplazaron por otras empresas pero se han tenido en cuenta para sacar algunas conclusiones y por eso se mencionan en esta descripción metodológica.

El caso de la docena de empresas de reparación de calderas que no atendieron de urgencia en A Coruña, se ha contabilizado como un solo caso ya que es excepcional y por eso se menciona a parte en las conclusiones.

Para **valorar el servicio** de estas 41 empresas, los técnicos han cumplimentado un **cuestionario**. Para su elaboración se tuvieron en cuenta las informaciones recogidas en un **contacto previo mantenido con 31**

empresas de los distintos gremios de las seis ciudades donde se ha desarrollado el estudio. Para esta fase previa de la investigación, se contactó telefónicamente con estas empresas, a las que se les solicitó un presupuesto previo sobre diferentes casos de averías caseras. El objetivo de este primer contacto era el de situarse sobre el terreno del estudio y concretar las cuestiones a tener cuenta en la elaboración del cuestionario.

A la hora de recoger la información se tuvieron en cuenta las distintas fases de la relación con las empresas y de la realización de los arreglos y **se establecieron secciones dentro del cuestionario.**

La **primera parte** del cuestionario con la información recogida tras la llamada al servicio de reparaciones urgentes, tanto entre semana como en horario de fin de semana, **ha dado respuesta a cuestiones tales como:**

- El **tiempo** que tardará el operario **en llegar** al domicilio.
- Los **gastos** que conlleva la **salida**.
- El **coste por hora** de la mano de obra.
- Si se elabora un **presupuesto previo por escrito**.
- **Calificación profesional** del personal que presta el servicio.
- **Cuestiones técnicas:** tiempo de espera, si se trata de una centralita que conecta con autónomos u otras empresas, o si directamente se contacta con la empresa anunciada.

La **segunda parte** del cuestionario se completaba tras la **llegada del técnico al domicilio** del colaborador. Era el momento entonces de comprobar **si la información recogida en la llamada telefónica al servicio 24 horas coincidía con la realidad** a la llegada del operario contratado. **Se comprobaba:**

- El **tiempo efectivo** que tarda en llegar.
- El **tiempo** que dedica a **buscar y solucionar** la avería.
- **Precio final** y diferencia respecto a lo presupuestado.
- La entrega de **factura**.
- El cobro del **I.V.A.**.
- La existencia de **hojas de reclamaciones**.

Posteriormente, se valoraron y estudiaron todos los aspectos relativos a la **revisión de la avería**, al **presupuesto** facilitado y a la **factura** final, para concluir con unas **valoraciones finales del servicio.**

En la valoración del presupuesto realizado había que comprobar que aparecían todos los datos exigidos por ley. Se ha tenido que comprobar que en el presupuesto se detallaban cuestiones como:

- **Datos** del cliente.

- **Datos del profesional.**
- **Materiales:** cantidad, calidad y precio.
- **Mano de obra:** precio por día, por hora u otra tarificación.
- **Precio** del servicio (impuestos incluidos).
- Periodo de **garantía** de la reparación.
- **Fecha y firma** del profesional.
- Periodo de **validez** del presupuesto.
- Casillas o espacios donde señalar la **entrega previa y aceptación del presupuesto**, la renuncia expresa al mismo o la orden de trabajo.

En el punto referente a la **facturación** se han tenido en cuenta cuestiones como:

- **Identificación** completa de la **empresa** (NOMBRE, DOMICILIO Y C.I.F.).
- **Identificación** del **técnico** prestador del servicio (NOMBRE Y D.N.I.).
- **Fecha.**
- **Descripción del servicio** prestado.
- **Desglose** del precio por conceptos.
- **Precio total.**
- Periodo de **garantía.**
- **Firmas** del técnico y del cliente.

En las **valoraciones del servicio** se han observado elementos como la **rapidez**, la **limpieza**, el **trato personal** recibido en la **llamada** y durante el **servicio**, la **calidad** del arreglo y la **profesionalidad** del técnico. Cada uno de estos apartados se valoró del 1 al 5, siendo 1 el valor asignado para la calificación de 'Muy bien' y 5 el valor asignado para las valoraciones de 'Muy mal'.

Para determinar el grado de profesionalidad de los técnicos que accedieron al domicilio **se tuvo en cuenta si elaboraron un presupuesto previo por escrito y si aportaron tarifas** de precios escritos o de forma oral, aspectos recogidos en la ley. En el caso de las cerrajerías también se tuvo en cuenta **si los técnicos comprobaban** que quien solicitaba sus servicios era el propietario del inmueble.

Además, **se han tenido en cuenta otros detalles recogidos en los cuestionarios de los colaboradores referidos a las buenas o malas prácticas de los técnicos de reparaciones.** En la investigación se han provocado averías y otras simplemente no existían. Por eso también se ha considerado si el técnico ha 'exagerado' algunas averías o si, por el contrario, ha llegado a poner en duda que existiera tal avería y ha cobrado sólo los mínimos exigibles.

La importancia de los puntos tenidos en cuenta para valorar la profesionalidad a la hora de calificar el servicio de estas empresas **y la relevancia de la profesionalidad** por encima de la limpieza, la rapidez, el trato recibido o la calidad del arreglo, ha determinado que **la profesionalidad tuviera el mismo peso que el resto de valoraciones juntas a la hora de realizar la calificación final de las empresas**. Así, la mitad de la valoración final se extrajo de las valoraciones sobre limpieza, rapidez, trato en la llamada y durante el servicio, y sobre calidad del arreglo, mientras que la otra mitad de la nota final se obtuvo de la valoración sobre la profesionalidad.

En los contactos mantenidos con empresas de reparación de electrodomésticos a las que sólo se les solicitó presupuesto no se valoró la limpieza ni la calidad del trabajo, ya que éste finalmente no se realizó. Por otro lado, en los dos casos de cerrajeros en los que se frenó la apertura por la necesidad de provocar daños en el inmueble del investigador tampoco se valoró la calidad del arreglo.

3- VALORACIÓN DE LAS EMPRESAS

Como ya se explicó anteriormente en la metodología del análisis, en las **valoraciones generales del servicio** se han observado elementos como la **rapidez**, la **limpieza**, el **trato personal** recibido en la **llamada** y durante el **servicio**, la **calidad** del arreglo y la **profesionalidad** del técnico.

En el momento de valorar a cada una de las empresas, se ha concluido que, de todos los elementos claves reseñados previamente, el del grado de profesionalidad de los técnicos es el que tiene un peso equiparable al del conjunto de los restantes elementos objeto de valoración general de los servicios.

Conforme con lo anterior, a la hora de realizar la calificación final de las empresas, se ha contado con dos grupos. Por una parte, la mitad de la calificación final de las empresas se ha obtenido del conjunto de las valoraciones sobre elementos claves como la limpieza, la rapidez, el trato recibido por el cliente durante la llamada telefónica como durante la prestación del servicio, y la calidad del arreglo o reparación. Mientras que la otra parte de la valoración, es decir, la otra mitad de la calificación final de las empresas, se ha extraído del criterio del grado de profesionalidad de los técnicos.

Como bien ha quedado indicado en este estudio, el grado de profesionalidad de los técnicos prestadores del servicio se ha obtenido a través de cuestiones tales como la presentación o no de un presupuesto previo por escrito por parte del técnico, la elaboración de uno nuevo si se introducen modificaciones al mismo,

la aportación de las tarifas correspondientes, bien sea de forma escrita o bien verbalmente, el buen trato recibido por el cliente por parte de los técnicos o las malas prácticas de los mismos en el momento de la reparación. No hay que obviar, que en el caso concreto del sector de los cerrajeros, un criterio que se tuvo muy en cuenta fue el de la comprobación por parte de los técnicos de la propiedad del inmueble antes de la apertura de la puerta.

Por consiguiente, se puede especificar que el elemento de la profesionalidad ha adquirido una posición relevante a la hora de valorar los servicios prestados por las empresas, situándose por encima de otros elementos que, en principio, podrían considerarse de especial importancia, como es la rapidez o la calidad de la reparación.

En el momento de valorar cada uno de los criterios ya reseñados, se procedió a valorar del 1 al 5 cada uno de ellos, siendo 1 el valor asignado para la calificación de 'Muy bien' y 5 el valor asignado para las valoraciones de 'Muy mal'.

1. Muy Bien 2. Bien 3. Regular 4. Mal 5. Muy mal

Así, la **nota media** que han obtenido las empresas **de reparaciones urgentes a domicilio es de 2,93. Una valoración REGULAR y que supone un SUSPENSO** teniendo en cuenta que el aprobado se situaría entre el 1 el 2,50.

Una nota media que se ha sacado también por gremios, siendo **el peor** parado el de **cerrajerías** con una calificación **REGULAR-MALA** de **3,20. La mejor valoración la reciben los técnicos de electrodomésticos con una valoración REGULAR-BUENA de 2,6**, aunque tampoco llegan al aprobado.

Como se ha mencionado, la **profesionalidad es uno de los aspectos más relevantes** para calificar el servicio de estas empresas. Por eso, **se ha sacado una valoración media** de la profesionalidad de las 41 empresas por gremios. **La calificación media de la profesionalidad de todas ellas es 3,58, una nota entre MALA Y REGULAR. Los más profesionales son los servicios de reparación de electrodomésticos con una valoración REGULAR de 3,1. Los cerrajeros repiten aquí también con la peor valoración y su profesionalidad se califica como MALA con una calificación de 4,08.**

| GREMIO | CERRAJEROS | ELECTRODOMESTICOS | FONTANERÍA | CALDERAS | PERSIANAS | TOTAL |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------------------------|
| Valoración Global | 3,2 Regular | 2,6 Buena-Regular | 2,98 Regular | 3,08 Regular | 2,8 Regular-Buena | 2,93 Regular |
| Valoración Profesionalidad | 4,08 Mala | 3,1 Regular | 3,6 Mala-Regular | 3,6 Mala-Regular | 3,3 Regular | 3,58 Mala-Regular |

Por ciudades y teniendo en cuenta todos los gremios estudiados la mejor valorada es MADRID con una calificación BUENA de 2,36. La peor valorada es BILBAO con una calificación MALA-REGULAR de 3,39.

| CIUDAD | MADRID | BARCELONA | A CORUÑA | SEVILLA | VALENCIA | BILBAO |
|------------|----------------------|-----------------------|--------------|-----------------|---------------------|-----------------------------|
| Valoración | 2,36 Buena | 2,50 Buena-Regular | 3 Regular | 3,13 Regular | 3,26 Regular-Mal | 3,39 Mala-Regular |

4- CONCLUSIONES FINALES

► LA REPARACIÓN PUEDE SALIR GRATIS ◀

Tanto la falta de conocimientos técnicos por parte de los consumidores y usuarios sobre los servicios de reparación urgente a domicilio o 24 horas, como su inexperiencia en este tipo de servicios, conforman un claro problema para los mismos y les sitúa en una posición inferior en las relaciones contractuales. De este modo, se considera conveniente que el propio usuario, antes de contactar con las empresas que prestan los servicios de reparación urgente a domicilio o 24 horas, dedique el tiempo preciso para **revisar a fondo la avería a fin de evitar que ciertos arreglos se hagan sin la ayuda del profesional**. Si bien es cierto, que esto no implica que se tenga que manipular aparatos sin conocimiento, pero si que se examine aparentemente cual es el problema o la avería.

Por consiguiente, la realización de un examen previo de la avería antes de contactar con la empresa, puede servir de gran ayuda al cliente. Además, **si el usuario aprovecha las llamadas telefónicas a las empresas explicando el problema que tiene, éstas pueden proporcionarle información precisa o puede recibir un breve asesoramiento que le permita resolver de manera fácil y eficaz el problema surgido**. Con ello se quiere indicar que si se contacta telefónicamente con una empresa solicitando

un presupuesto previo de la avería, conviene que en el mismo momento se obtenga una breve explicación a fin de evitar el desplazamiento del técnico al domicilio y ahorrarse, con ello, un gasto innecesario.

Con frecuencia, los operarios solucionan en muchos casos y de manera habitual algunos de los problemas y, además, pueden ofrecer consejos al usuario sobre la comprobación de algunos elementos determinantes para un correcto funcionamiento del aparato o sistema sobre el que versa la consulta.

Otra de las situaciones más comunes es la falta de conocimiento por parte del usuario de la cobertura de la avería por los seguros de hogar. **Muchas veces este tipo de percances son cubiertos por los seguros de hogar, por lo que resulta imprescindible que se consulte la póliza con el fin de pagar la reparación.** En los supuestos de averías eléctricas o de calefacción, son las propias empresas suministradoras de este servicio las que tienen a disposición de los usuarios un **departamento de técnicos que realizan de forma gratuita las reparaciones, o bien, al ser cliente, disponen de tarifas más moderadas.**

Así, por ejemplo, dependiendo del tipo de contrato, 'Gas Natural' incluye en su servicio de reparaciones el desplazamiento y las tres primeras horas de mano de obra gratuitas, además de otorgar una garantía de seis meses (el doble de lo que establece la ley). Y 'Naturgas', según el servicio contratado, el gasto de salida no se cobra.

► CUIDADO A QUIÉN SE CONTRATA ◀

El consumidor debe tomar cierto tipo de precauciones antes de llamar a una empresa de arreglos a domicilio. Una de ellas sería no contar con los servicios de un profesional que se publicita con impresos pegados en distintos puntos de la ciudad, como puede ser una farola, un portal o un muro, o bien a través de distribución de propaganda en buzones. **Y es que el consumidor se encuentra indefenso en caso de que el servicio no se realice óptimamente, ya que muchas veces, en estos casos, no cuentan ni con el nombre de la empresa, ni con su domicilio, ni con su C.I.F..**

Lo más aconsejable **es dirigirse a algún listín de números telefónicos de empresas y**, tras contactar con ellos, **exigirles** que suministren estos **datos antes de contratarles**. Además, muchas de las compañías tienen páginas web en Internet donde aparecen estos detalles. Y es que se debe insistir en que el consumidor demande, antes de nada, **el nombre de la empresa, su domicilio y su C.I.F.. Además de otros datos interesantes como la persona de contacto, fax, teléfono, etc..., que pueden ayudar a una posible reclamación posterior.**

Sin embargo, acudiendo al listín telefónico o a una guía de negocios, el consumidor se puede encontrar con **'trampas' en la denominación de las empresas** que restan confianza y credibilidad. Muchos negocios **anteponen las primeras letras del abecedario** a su nombre con el fin de aparecer entre las primeras referencias del sector por orden alfabético. Así, por ejemplo, una empresa que se llame 'Talleres X' puede aparecer en una guía o en Internet como 'AA Talleres X', con lo que aparecerá en las primeras referencias del listado y tendrá más posibilidades de que le llamen, ya que los usuarios de estos servicios no tienen preferencia por ninguna empresa en especial y muchas veces deciden contratar alguna de las primeras que ven.

Como se explicará más adelante y más detalladamente, **dentro de este sector se encuentran grandes empresas que** lo que realmente hacen cuando se requieren sus servicios es **subcontratar a otra compañía más pequeña o un autónomo para realizar la obra**. Las formas de establecer esta relación entre empresas varían, pero en casos como el de los servicios técnicos oficiales (Servicios de Asistencia Técnica - SAT) puede duplicar el importe económico de la factura de la reparación.

Como ejemplo, se conoce el caso de un cliente de Bilbao que el 11 de noviembre de 2008 llamó a una de las compañías cuyo 'modus operandi' corresponde con el descrito anteriormente para el arreglo de una lavadora. Tras llegar al domicilio y realizar la obra, el técnico cobró al consumidor 125 euros y entregó una tarjeta explicando que, si hubiera contactado directamente con él sin llamar al SAT, la reparación le hubiera costado "alrededor de los 60 euros".

► ¿SON TODAS LA MISMA EMPRESA? ◀

En muchas ocasiones el consumidor observa como distintas **empresas del sector se anuncian bajo nombres diferentes, pero presentan el mismo número de teléfono o la misma sede física**. A veces, cuando el consumidor busca información en Internet sobre **empresas** de una ciudad observa cómo presentan distintas direcciones, pero **coinciden a la hora de señalar sus delegaciones en el resto de España**. Esto significa que ambas empresas **están asociadas a una misma central** de servicios de reparaciones urgentes. Incluso un mismo taller puede pertenecer a distintas redes nacionales de servicios 24 horas. Todo esto **incrementa la sensación de inseguridad del consumidor** frente a futuras reclamaciones ya que la relación entre la empresa a la que llama y la que finalmente realiza el arreglo en su domicilio está poco clara.

Otras veces, las **empresas se anuncian con el mismo nombre** en las diferentes ciudades pero al llamar, **el consumidor descubre que habla con un autónomo o técnico independiente que trabaja ocasionalmente para esa empresa**. Se trata de grandes empresas que cuentan con delegaciones

propias en algunas ciudades del país, mientras en el resto cubren el servicio con profesionales autónomos. Con ello tratan de aprovecharse del reclamo publicitario y la supuesta confianza que genera una empresa con presencia en toda España. Sin embargo, la **falta de concreción en la titularidad** del servicio que se percibe en estos casos va en **detrimento de la confianza** que se pretende generar.

Como ejemplo, hay que mencionar que de **15 empresas seleccionadas en Madrid, prácticamente la mitad presentan vínculos entre ellas**. O bien están registradas en la misma dirección u ofrecen el mismo número de teléfono fijo o de tarificación especial 902.

Así, empresas como **'Rapi2 Reparaciones', 'Iberia Servicios Globales', '3i Multihogar', 'Técnicos del Hogar' y 'Globalia Assistance'** coinciden en varios de los talleres que conforman su red de atención nacional. Además, varias de estas empresas ponen a disposición del público **el mismo número de teléfono**. El 902 365 025 lo utilizan *'Rapi2 Reparaciones', 'Globalia Assistance' y '3i Multihogar'*. Además, *'Rapi2 Reparaciones' y '3i Multihogar'* ofrecen también el número 902 248 080 como medio de contacto. *'Iberia Servicios Globales' y 'Técnicos del Hogar'* coinciden al presentar el 902 330 666 y el 915 719 736 como teléfonos de contacto.

Sin embargo, al profundizar en la investigación no se ha comprobado que las distintas empresas sean la misma, pero comercializada con distintos nombres. La conclusión es que se **trata de agencias de servicios de reparación que subcontratan y establecen acuerdos con talleres de distintas ciudades de España con el objetivo de presentar al público una atención global**.

En Internet se encuentran también páginas con nombres más genéricos como www.fontanerosbizkaia.com, www.fontanerosbilbao.com, www.cerrajerosbarcelona.com, www.sevillaelectricistas.com. Estas **guías de empresas pretenden mostrarse al público como páginas oficiales del gremio** en cuestión en la localidad. Sin embargo, son espacios gestionados por particulares que incluyen datos de contacto de distintos profesionales del sector, a los que cobran por aparecer en estas páginas. Se busca agrupar al mayor número de profesionales en una web que aparezca bien colocada en el buscador de Internet. Al coincidir el nombre de la página con lo que habitualmente se escribe en el buscador, su **posicionamiento en Internet es preferente**.

► LOS TALLERES DE UNA MISMA RED COINCIDEN EN TARIFAS PERO NO EN PROFESIONALIDAD ◀

Hay empresas de urgencias que anuncian sus servicios en todo el país. **Para conformar esa red nacional lo habitual es que esas centrales de servicios contacten con talleres de las diferentes ciu-**

dades. Con estos talleres locales se alcanzan acuerdos para que presten servicios en su zona de actividad a aquellos clientes que demandan los trabajos de la empresa grande. Durante el estudio se ha comprobado que **en SEIS ocasiones se solicitaron los servicios de talleres pertenecientes a la red de TECNI ASISTENCIA**, que fue la marca reflejada en la factura en los seis casos.

Se puede concluir que el **15% de las empresas contratadas pertenecían a una misma red** nacional o compartían la subcontrata de **TECNI ASITENCIA**.

En Madrid se solicitaron los servicios de fontanería de **'Rapi2 Reparaciones'**, mientras que a **'Cityasistencia'** se le solicitó la reparación de una lavadora en Madrid y Sevilla. En Valencia se contactó con **'Global Assistance'**, así como con un taller que directamente se anunciaba como perteneciente a **'Tecni Asistencia'** para reparar una lavadora. Además, en la capital levantina se llamó a **'A3 Servicios'** solicitando la reparación de una persiana. Para el mismo caso se llamó en Sevilla a **'Técnicos del hogar, asistencia inmediata'** y también acudió **TECNI ASISTENCIA**. **En todos los casos 'Tecni Asistencia' aparecía como empresa identificada en las facturas.**

Comparando las facturas y las averías planteadas se llega a la conclusión de que **las tarifas de los conceptos incluidos en las facturas coinciden en los seis casos.** (Desplazamiento 39,4 euros; mano de obra 76,20 euros). Sin embargo, la profesionalidad de los técnicos es distinta en cada caso. Así, hay quien realiza presupuesto y entrega tarifas y quien no hace ninguna de las dos cosas. Además, a la hora de cobrar nocturnidad y urgencia se observan distintas maneras de proceder.

Por tanto, se puede concluir que **los talleres de una misma red de servicios de reparación de ámbito nacional coinciden en las tarifas pero no en la profesionalidad, que depende del buen hacer del técnico que acude al domicilio.**

▶ **SÓLO EL 15% DE LAS EMPRESAS**
ELABORA CORRECTAMENTE UN PRESUPUESTO PREVIO A LA REPARACIÓN ◀

Después de decidir la empresa a contratar, el consumidor debe llamar por teléfono a la compañía y, tras explicar con todo detalle la avería producida, debe exigir un presupuesto, aunque sea sólo estimativo ya que el técnico no la ha llegado a revisar. Sin embargo, la empresa está obligada a explicar sus tarifas en conceptos de gasto de desplazamiento y por mano de obra, tanto si el trabajo se va a realizar dentro del horario laboral o con carácter de urgencia.

No obstante, el hecho de no haber comprobado 'in situ' la avería, no debe servir a la empresa como excusa para no presentar o facilitar un presupuesto, como ocurre en muchas ocasiones, o para que las compañías se escuden en que quien responde a la llamada es una centralita y no un profesional del ramo requerido.

De este modo, el consumidor puede comparar varios precios si así lo desea y elegir el más económico o el que mayores garantías le ofrece. El problema suele ser, como se ha comentado anteriormente, que **no todas las compañías realizan este presupuesto telefónico ni informan de sus tarifas**. Sin embargo, **por ley están obligadas a informar**, si el usuario lo solicita, **"de los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de transporte y/o desplazamiento, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal"**.

El único grupo que concreta un presupuesto previo es el de cerrajeros mientras que el resto de profesionales se resisten a adelantar un coste sin estudiar en persona el grado de dificultad de la avería. **Estos profesionales suelen limitarse a informar sobre el precio del desplazamiento** hasta el domicilio y del **coste de la mano de obra**.

El 85% de las empresas facilita por teléfono un presupuesto inicial o las tarifas del servicio que sirven para hacerse una idea del coste mínimo de la reparación, ya que muchos de los conceptos no se facilitan o concretan hasta la llegada del profesional al domicilio del cliente.

Por lo tanto, además de solicitar las tarifas por teléfono, es conveniente indicar que se requiere que el técnico acuda al domicilio con una hoja informativa en donde se especifiquen y desglosen las tarifas y se señalen los horarios considerados normales y de urgencia. Es preferible solicitar también que el operario acuda al lugar de la reparación con hojas de reclamaciones, otro de los instrumentos para garantizar los derechos del consumidor.

Sin embargo, sólo el 17% de los técnicos acude al domicilio con una hoja de tarifas.

Una vez que el técnico ha acudido a nuestro hogar y ha revisado la avería, antes de comenzar a repararla, **está obligado, también por ley, a realizar un presupuesto por escrito que debe ser aceptado por el consumidor. Así, el cliente sabrá cual es el gasto económico al que tendrá que enfrentarse y evitará que le añadan gastos que no se hayan producido.**

Sólo el 15% de las empresas elabora un presupuesto previo a la realización del arreglo. La

mayoría de estas empresas se han localizado en Madrid, donde el 57% de las empresas de averías contactadas cumplieron con la obligación de elaborar un presupuesto.

Un presupuesto bien realizado debe englobar los siguientes conceptos (Se indica el porcentaje de empresas que incluyen cada uno de estos conceptos en el presupuesto):

- **Datos del cliente y del técnico:** Lo indican el **100%** de las empresas que hacen presupuesto.
- **Desglose de los gastos de materiales**, mano de obra, desplazamientos e I.V.A.: **100%**.
- **Precio total con todo incluido: 100%.**
- **Fecha: 100%.**
- **Tiempo invertido en la reparación: 0%.**
- **Periodo de garantía:** Por lo general, este tipo de arreglos cuentan por ley con tres meses de garantía por parte de la empresa prestadora del servicio: **80%**.
- **Firma del profesional y del cliente: 100%.** Es conveniente que al lado del lugar de la rúbrica del cliente se deje constancia de que el presupuesto se ha firmado antes del comienzo de la reparación.

Las **variaciones posteriores** que pretendan introducirse en el presupuesto, sin importar la causa, **deberán presentarse por escrito al cliente en un nuevo documento**, que, por supuesto, debe incluir los mismos conceptos mencionados anteriormente para que el cliente decida admitirlo o denegarlo. No se han encontrado casos en los que se haya elaborado y actualizado un presupuesto.

► EL COSTE POR RENUNCIAR A UN PRESUPUESTO RONDA LOS 40 EUROS ◀

La elaboración del presupuesto es gratuita y tan sólo se deberá pagar por él si se decide no aceptarlo, ya sea porque el cliente lo considera poco económico o porque prefiere que antes revise la avería otro técnico.

La ley sólo establece el coste de la elaboración del presupuesto para la reparación de **aparatos de uso doméstico. Este sector queda regulado por el Real Decreto 58/1988 y señala el pago de una parte del coste de la hora de mano de obra en función del tipo de electrodoméstico.**

Si se trata de **pequeños aparatos** de uso domestico se podrá **cobrar quince minutos** del valor de la hora de trabajo. Para **línea blanca** y similares (neveras, lavadoras, lavavajillas, aparatos de cocina y hogar) se puede solicitar el pago de **treinta minutos de mano de obra** y para aparatos de **línea marrón** (audio y video) y electrónica, es posible exigir el desembolso de una hora de mano de obra.

En el caso de las seis empresas dedicadas a la reparación de electrodomésticos a las que se les solicitó un precio antes de realizar el arreglo y finalmente se rechazó contratar dicha compañía, **el precio medio solicitado al cliente por acudir a localizar la avería es de 40 euros**. Los precios que determinan esta media van desde los 20 euros solicitados en Sevilla hasta los 89,90 euros pedidos en Valencia.

A pesar de las grandes diferencias de precio, hay que indicar que en la ciudad levantina se cobra al consumidor lo que corresponde por ley: el gasto de desplazamiento y 30 minutos de mano de obra. **El motivo de encontrar precios tan dispares es que, aunque se cobren los conceptos que corresponden, las tarifas de estos son muy distintas en las seis ciudades del estudio y en las diversas empresas valoradas**. Además, hay empresas que incluyen conceptos distintos en el cobro de un presupuesto rechazado. De este modo, en cinco de las seis empresas se incluye el gasto de desplazamiento por elaborar el presupuesto, en tres la realización de un diagnóstico y en dos de ellas 30 minutos de mano de obra.

Otro dato importante es que de estas seis empresas a las que se rechazó sus servicios a última hora, tan sólo uno realizó correctamente un presupuesto por escrito.

► NINGUNA EMPRESA FACILITA UNA ORDEN DE TRABAJO EN EL CASO DE NO REALIZAR PRESUPUESTO PREVIO ◀

Cabe la posibilidad de renunciar al derecho a solicitar un presupuesto previo. En este caso, la orden o permiso para iniciar los trabajos debe quedar expresada en un documento conocido como **'orden de trabajo'**. Así, esta renuncia se debe hacer constar con frases del tipo "Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación", escrita de puño y letra del cliente y la firma de éste. Este documento debe incluir información sobre aspectos como:

- **Nombre y apellidos o denominación social, domicilio e identificación fiscal del prestador** del servicio y en su caso, la cobertura del seguro de responsabilidad civil.
- **Número del Registro Empresarial**, en el caso de que fuera preceptiva su inscripción en registro creado a tal efecto.
- **Nombre, domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado el trabajo**, en el caso de que sea distinto al de residencia.
- **Descripción del trabajo** solicitado.
- **Fecha prevista de inicio y finalización** del servicio.
- **Periodo y condiciones de la garantía**.

Cuando se elabora un presupuesto previo, éste hace las veces de orden de trabajo. Sin embargo, y a pesar de que sólo el 15% realiza un presupuesto previo, **ninguna empresa ha facilitado una orden de trabajo para permitir la reparación.**

Durante la reparación, el técnico debe acudir al domicilio con las piezas de repuesto que puedan ser necesarias, por lo que si no las ha llevado, el tiempo invertido en ir a por ellas no puede ser añadido en la factura final dentro del coste por la duración que ha conllevado la reforma. **Ninguna de las empresas estudiadas intenta cobrar los desplazamientos por este motivo.**

Además, el cliente tiene el derecho de exigir la factura de los materiales o que se desglose este concepto en la factura final y de esta forma conocer a cuánto asciende su importe económico. **Por ley, los precios presupuestados por este concepto tienen que corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos.**

Ninguno de los técnicos que incluyó el gasto en concepto de materiales aportó ningún tipo de factura o justificación del coste de esos elementos.

► **UNA DE CADA DOS EMPRESAS DE REPARACIONES A DOMICILIO
NO ESPECIFICA EL PERIODO DE GARANTÍA EN LA FACTURA** ◀

Tras finalizar una reparación, los técnicos de las empresas de reparaciones urgentes a domicilio **están obligados a realizar una factura. El 95% de las empresas de reparaciones a domicilio cumple con la obligación de emitir factura. Ese documento debe incluir los siguientes datos.** (Se señala el porcentaje de empresas que incluyen cada uno de ellos en la factura):

- **Identificación de la empresa prestadora del servicio:** Nombre, domicilio y C.I.F.: **90%**.
- **Identificación del técnico prestador del servicio:** Nombre y D.N.I. del técnico: **20%**.
- **Fecha: de finalización del trabajo:** **100%**.
- **Descripción del servicio prestado:** (breve explicación de los trabajos realizados): **92%**.
- **Desglose de los gastos de mano de obra, gastos de material, de desplazamiento e I.V.A.:** **74%**.
- **Precio total de la obra o reparación:** **100%**.
- **Periodo de garantía:** **49%**.
- **Firma del técnico:** **82%**.
- **Firma del cliente:** **74%**.

La cuantía de la **factura debe corresponderse con el presupuesto** aceptado en su día, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto inicial. Incluso, ese mismo presupuesto puede hacer las veces de factura final si no han existido modificaciones en el importe ni en la descripción del trabajo realizado. **Este es un aspecto que se ha cumplido en el 67% de los casos en los que se ha facilitado un presupuesto previo.**

De las seis empresas que lo han elaborado, cuatro no varían el importe final. Las dos que sí cambian el importe lo hacen por motivos distintos: una de ellas incluye finalmente un gasto de 10 euros+IVA en concepto de materiales y la otra rebaja la factura final al no ser aceptado el presupuesto previo.

Si el servicio no ha sido el adecuado, el técnico debe contar con hojas de reclamaciones donde establecer las quejas de modo que quede constancia de las mismas y puedan ser presentadas ante las Oficinas de Información al Consumidor.

Como se ha mencionado anteriormente, las diferentes administraciones públicas dentro de cada Comunidad Autónoma determinan la forma en la que deben funcionar estos servicios. Del mismo modo, **las distintas instituciones establecen los derechos que amparan al consumidor**, así como las condiciones y obligaciones de las compañías prestadoras de los servicios de reparación a domicilio.

► ¿DÓNDE RECLAMAR? OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) ◀

Lo primero y esencial cuando un consumidor no está de acuerdo con una reparación realizada en su hogar es **exigir una hoja de reclamaciones**. Si el técnico o la empresa no las facilita, el consumidor debe denunciarlo a la policía ya que la ley obliga a disponer de estas hojas de reclamaciones. La **hoja de reclamaciones o, en su defecto, la denuncia es necesaria para emprender acciones contra la empresa que ha prestado el servicio.**

A partir de aquí, el cliente tiene diferentes posibilidades para tramitar la queja. Por un lado, se encuentran las diferentes **organizaciones de consumidores privadas** que, normalmente, exigen **asociarse y pagar una pequeña cuota para recibir atención** y asesoramiento. Además, existen diferentes entes públicos de diversos ámbitos (municipal, regional, nacional) de defensa del consumidor.

En este punto se encuentran las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC). Se trata de departamentos dependientes de los Ayuntamientos a los que el ciudadano puede **dirigirse para informarse sobre aspectos relacionados con el consumo** o para plantear demandas que **se solventan directamente o se tramitan al organismo competente.**

Las reclamaciones se pueden presentar en persona o de forma escrita a través del correo ordinario, correo electrónico o fax. Los datos que deberán proporcionarse son:

- **Firma y D.N.I. del usuario.**
- **Datos de la empresa reclamada.**
- **Hechos por los que presenta la reclamación.**
- **El objeto de la reclamación.**
- **Documentos que sirvan como fundamento o medio de prueba para la reclamación.**
- **Hoja de reclamaciones si es que se ha cumplimentado.**

Los principales Ayuntamientos de las ciudades o de los pueblos en cada una de las provincias cuentan con una OMIC a la que poder dirigirse en caso de querer establecer una reclamación. La lista completa se puede encontrar en la página web del Instituto Nacional del Consumo, perteneciente al Ministerio de Sanidad y Consumo. (www.consumo-inc.es). En caso de que no haya OMIC en el municipio de un consumidor, éste deberá dirigirse a la Oficina Territorial de su Comunidad Autónoma.

► **UNA GARANTÍA EXTRA: EL DISTINTIVO DE PERTENENCIA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO** ◀

Además de tomar las precauciones anteriormente mencionadas, **el nuevo Sistema Arbitral de Consumo es una garantía para el usuario.** Se trata de un procedimiento de **sometimiento voluntario por parte de las compañías y gratuito** para resolver los desacuerdos que puedan surgir entre el consumidor o usuario y el vendedor o prestador de servicios. La normativa introduce importantes novedades para mejorar la resolución extrajudicial de los litigios de consumo. La decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una sentencia.

Sólo una de las 41 empresas contratadas ha acreditado su pertenencia al Sistema Arbitral de Consumo durante la relación mantenida con el cliente. Para ello se ha tenido en cuenta si presentaban el distintivo de este organismo en la documentación que aportaban al cliente (hoja de tarifas, presupuesto, factura, tarjetas de visita) o en la indumentaria de los técnicos.

Las empresas que se acogen a este sistema arbitral pueden utilizar el distintivo oficial, lo que supone un elemento adicional de calidad e informa de que la empresa pone a disposición de los ciudadanos un **foro donde resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surjan en las relaciones de consumo**. Los consumidores pueden consultar a la empresa su pertenencia a este Sistema Arbitral de Consumo como garantía del servicio.

► EL 83% DE LOS CERRAJEROS NO COMPRUEBA LA PROPIEDAD DE LA PUERTA ◀

Un problema que afecta más al profesional que al propio consumidor es en el caso de los cerrajeros a los que se les solicita sus servicios para abrir la puerta de una vivienda, oficina o local comercial. Estos profesionales deben asegurarse de que el cliente que les ha contratado es realmente el propietario o residente en la dirección cuya cerradura va a tener que manipular.

Puede ser algo tan simple como pedir el D.N.I. al cliente para cotejar que su vivienda es la que dice ser. **Si por la razón que fuere no tuviera el D.N.I. encima o se tratara de un piso de alquiler, el cerrajero debe llamar a la policía para que un agente esté delante de la apertura de la puerta y evitarse así problemas mayores.**

En algunos casos, estos profesionales se conforman con que un vecino certifique que el cliente vive o reside en dicha dirección o realizan una llamada por teléfono al supuesto casero. Sin embargo, nada de esto les ofrece garantías ya que pueden estar cayendo en una trampa puesto que la otra persona puede ser un cómplice del cliente.

De este modo, tan sólo **el 17% de las cerrajerías contratadas comprobaron la identidad de la persona** que había solicitado sus servicios. De estas, todas ellas lo hicieron solicitando el Documento Nacional de Identidad, aunque en el caso de una de ellas en Valencia (*'Asistec24'*) **lo exigió una vez abierta la puerta.**

Por otro lado, los técnicos de dos empresas, una de A Coruña (*'Central Cerrajeros'*) y otra de Valencia (*'ACU24'*), **se mostraron incapaces de realizar correctamente la reparación solicitada.** A pesar de ello, no solicitaron la ayuda de otro compañero u ofrecieron el número de otra empresa, dejando al consumidor sin haber solucionado su problema.

► **LOS SERVICIOS DE UN CERRAJERO**
SE ENCARECEN UN 45% AL REQUERIRLO EN HORARIO DE URGENCIA ◀

Un 83% de los cerrajeros da un precio cerrado por teléfono, lo que convierte a este gremio en el que **más facilidades ofrece para dar presupuesto telefónico**. Sin embargo, en **tres de cada cuatro casos** el precio final que se exige al cliente **no es el que se había indicado en un primer contacto**.

En dos de cada tres casos la factura se eleva ya que el montante indicado por teléfono **no incluía el IVA** y en uno de los casos en Sevilla ('A.R.P.') la empresa cobra 12,50 euros más por la realización de la factura. Por otro lado, **un 33% cobra menos** debido a que a que el consumidor decide frenar al profesional cuando éste decide realizar destrozos importantes en la puerta, a la amabilidad del técnico que decide cobrar menos por la sencillez de la reparación o bien porque el cliente se quejaba de la tarifa demasiado elevada ('AR24H' decidió en un principio cobrar como urgencia una apertura realizada en horario laboral alegando la dificultad del arreglo de la avería.)

En **horario laboral** el precio medio de las empresas contratadas es de **91 euros**, yendo de los 58 euros cobrados en A Coruña hasta los 133 euros en Valencia. En los casos de **urgencia** o fuera del horario laboral se eleva hasta los **105,83 euros** de media, encontrando las mayores diferencias en las mismas ciudades mencionadas anteriormente, de 72 euros a 174 euros. En general, esto supone un **encarecimiento en horario de urgencia del 15%**, pese a ello este dato debe ser matizado.

En Barcelona, la empresa que se decidió contratar a partir de las 22.00 horas ('Fichet') decidió tan sólo cobrar el desplazamiento debido a la sencillez de reparación, **razón por la cual el precio reclamado por esta compañía resulta más barato que la del horario laboral**. Ahora bien, lo que si se observa en este punto es **un encarecimiento del 50% en los gastos de desplazamiento**.

Por lo tanto, teniendo en cuenta este dato y las diferencias obtenidas en las demás ciudades, el encarecimiento **resulta una media del 45%**, siendo **Bilbao la ciudad donde más diferencia se encuentra, un 97%**, y **Madrid la que menos, un 8%**.

Por localidades, las cerrajerías más baratas se encontrarían en A Coruña y las más caras en **Valencia, donde este tipo de reparaciones costarían un 139% más que en la ciudad gallega**. Tras A Coruña, se encontrarían por orden en esta clasificación Sevilla, Barcelona, Madrid y Bilbao.

Los **precios y tarifas de los servicios a domicilio son muy diferentes y muy caros**, tanto en horario laboral como en urgencias. Sin embargo, **las diferencias entre ambos horarios son conside-**

rables y, por ello, es recomendable citar a estos profesionales dentro del horario habitual de trabajo para disminuir el desembolso por la avería, siempre y cuando sea posible.

► **LOS SERVICIOS DE AVERÍAS COBRAN ALREDEDOR DE 29 EUROS DE MEDIA POR EL DESPLAZAMIENTO Y EN CASO DE URGENCIA PUEDEN AUMENTAR UN 39% ESA TARIFA** ◀

La gran diferencia entre contratar una reparación de urgencia o solicitarla en horario laboral obliga a **recomendar que se relativice la urgencia**, ya que en ocasiones se pueden llegar a pagar cifras desorbitadas por reparaciones muy sencillas y que no son tan apremiantes. Por tanto, en la medida de lo posible **es preferible solicitar una cita con el técnico si la avería puede esperar**. Uno de los pocos casos en los que la urgencia está más que justificada es el de los cerrajeros.

El precio medio por desplazarse en horario laboral, es de 29 euros y en horario de urgencia se eleva hasta los 40,40 euros. Hay que tener en cuenta que muchas empresas incluyen además otros conceptos relacionados con el simple desplazamiento fuera del horario laboral, como son los gastos por nocturnidad o urgencia.

► **EL CONCEPTO DE COBRO POR URGENCIAS CUESTA DE MEDIA 50,64 EUROS Y POR NOCTURNIDAD 53,19 EUROS** ◀

Las empresas de reparaciones urgentes a domicilio cuentan con unas tarifas especiales por mano de obra y desplazamiento según la relevancia de la avería y del horario en que se realiza. Si bien, además de ese aumento en dichos conceptos, se ha observado en este estudio que las compañías también facturan **en concepto de nocturnidad y de urgencia**, según la hora en la que se vaya a realizar la reparación.

De este modo, y dejando de lado las cerrajerías ya que en ellas no se ha observado este fenómeno- dan precios cerrados según el horario-, **el 100% de las empresas contactadas ha solicitado alguno de estos extras cuando se ha solicitado sus servicios a partir de las diez de la noche: un 37% exige el pago de ambos conceptos, un 45% sólo por nocturnidad y un 18% por urgencia**.

El precio medio solicitado por cada uno de ellos es de 53,19 euros y 50,64 euros, respectivamente. De manera que, si una compañía decide cobrar ambos conceptos al estimarlo oportuno, la reparación puede encarecerse en 104 euros más.

En diez de los once casos aquí analizados, los precios de nocturnidad y de urgencia son fijos; mientras que en uno, Tecnisevilla24h, se cobra un extra del 30% del total de la factura por acudir fuera del horario laboral.

► **EL PRECIO DE LA MANO DE OBRA RONDA, POR HORA,
LOS 55 EUROS EN HORARIO LABORAL Y 70 EUROS EN URGENCIAS** ◀

La mano de obra es un concepto que sirve para tarificar el trabajo del técnico y presenta diferentes importes en función de si el trabajo se realiza en horario laboral o de urgencia. Así, aunque el desplazamiento también se encarezca en ocasiones y se sumen conceptos como la nocturnidad o la urgencia, fuera del horario laboral también aumenta el coste de la mano de obra.

El coste medio de la mano de obra en horario laboral es de 55,23 euros y en urgencias se eleva un 27% más hasta alcanzar los 70,10 euros por hora de trabajo.

► **LOS CERRAJEROS TARDAN 32 MINUTOS EN ACUDIR AL DOMICILIO
Y DEDICAN POCO MÁS DE 7 MINUTOS A LA APERTURA DE LA PUERTA** ◀

Los servicios de cerrajería a domicilio tardan una media de 32 minutos en acudir al domicilio del cliente, sin que se observen diferencias de tiempo de respuesta entre solicitar sus servicios en horario laboral o de urgencia.

En el contacto telefónico se establece una tardanza media de casi 29 minutos por lo que el retraso entre el tiempo anunciado en la llamada telefónica y el tiempo real que tarda en llegar el técnico es irrelevante, con **una media de apenas 4 minutos de retraso.**

En el supuesto planteado, en el que el cliente se ha dejado las llaves en casa pero la puerta está cerrada sin llaves y éstas no estén puestas en la cerradura, el tiempo de trabajo es escaso. Así, **la media de tiempo empleada por los técnicos en abrir la puerta no llega a 7 minutos y medio.**

► **LOS SERVICIOS DE REPARACIONES 24 HORAS TARDAN CASI LA MITAD DE TIEMPO EN LLEGAR AL DOMICILIO EN CASO DE URGENCIA QUE CUANDO ATIENDEN EN HORARIO LABORAL** ◀

En el caso planteado en el estudio sobre reparación de lavadoras se solicitaron los servicios de dos empresas en cada ciudad, una en horario laboral y otra de urgencia. Así, se ha observado **que el tiempo de respuesta de las empresas en horario de urgencia es un 45 % inferior al empleado durante el horario laboral.**

Las empresas de electrodomésticos contactadas **en horario laboral tardan una media de 2 horas y 18 minutos en llegar** mientras que las que acuden **de urgencia lo hacen en apenas 1 hora y 15 minutos. Además, dos de las empresas contactadas dieron cita para el día siguiente.**

Un dato interesante es el **tiempo señalado en la llamada telefónica.** Las que acuden en **horario laboral indican una tardanza de 1 hora y 34 minutos, por lo que el retraso medio en ese horario es de 44 minutos.**

Sin embargo, en **urgencias señalan una tardanza de 1 hora y 24 minutos** cuando sólo emplean una media de 1 hora y 15 minutos en llegar. Se puede concluir que **los servicios de urgencias llegan casi 10 minutos antes de lo señalado.**

Teniendo en cuenta estos tiempos y los de la anterior conclusión se observa que **el servicio de cerrajería es el que presta un servicio más rápido a domicilio.**

En el caso de los persianistas, se les llamó en horario laboral y **tardaron una media de 2 horas y 22 minutos en llegar al domicilio, con un retraso medio de 18 minutos.** De las seis empresas de persianas contratadas **solo el 50% atendió en el día.**

En el caso de las calderas se contrataron cinco empresas pero **sólo tres atendieron en el día y tardaron entre 30 minutos y 3 horas en llegar.**

Los **fontaneros** tardan una media de **2 horas y 22 minutos,** igual que los persianistas. No obstante, se encontró el caso de un fontanero que dio cita para otro día a pesar de la insistencia del cliente.

Con todos estos datos se puede concluir que **EL 20 % DE LAS EMPRESAS QUE SE ANUNCIAN COMO 24 HORAS NO ATENDIERON LA AVERÍA EN EL DÍA.** Dejando a un lado los cerrajeros, cuya labor sólo se entiende si prestan servicio urgente, este porcentaje se eleva hasta el 28%.

► CERRAJEROS Y FONTANEROS SIN FORMACIÓN CUALIFICADA ◀

Los estudios para los oficios de cerrajero y fontanero no están regulados oficialmente en España. De esta manera, al revisar el catálogo de títulos de la Formación Profesional del Ministerio de Educación, no se encuentra ningún curso que corresponda con estas profesiones. Tan sólo existen escuelas privadas que ofrecen dichas enseñanzas, pero el diploma que se obtiene no tiene ninguna validez oficial.

Distinto es el caso de aquellos trabajadores que quieran realizar estudios de electricidad y calefacción ya que dentro del catálogo de títulos que ofrece el Ministerio de Educación, hay varios entre los que poder elegir, tanto de Grado Medio como de Grado Superior.

Esta distinción se hace evidente a la hora de repasar las ofertas de trabajo de estos oficios. Tras revisar los anuncios de dos de los principales portales españoles de trabajo, 'Infojobs' e 'Infoempleo', se ha encontrado que **las empresas dedicadas a la electricidad y a la calefacción que buscan trabajadores con estudios en estos campos, es un 92%.**

En cambio, tan sólo cuatro de cada diez ofertas para cerrajeros establece un nivel de estudios para quienes desean ocupar el puesto y, por lo general, lo único que exigen es haber obtenido la 'Educación Secundaria Obligatoria', en un 70%. Por otro lado, los servicios de fontanería que buscan incorporar a un nuevo trabajador a su plantilla en un 68% tan sólo piden un determinado número de años de experiencia.

Es decir, no existe ningún documento acreditativo en España que garantice la óptima formación académica de los cerrajeros y fontaneros que se encargan de reparar las averías de los hogares de los consumidores.

► EL DOMICILIO Y EL TELÉFONO DEL CLIENTE:

PRIMERA PREOCUPACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE REPARACIONES URGENTES A DOMICILIO ◀

La pretensión de cualquier consumidor cuando llama a una empresa o a un técnico para que repare algún desperfecto en su domicilio es conocer lo que dicho arreglo le va a suponer para su bolsillo. Sin embargo, como se ha explicado anteriormente, informar sobre este aspecto no es una de las prioridades de las compañías suministradoras de esta clase de servicios.

En muchos de los contactos en los que el cliente ha explicado a la empresa su problema, la compañía ha **solicitado rápidamente un nombre de contacto, un número de teléfono y la dirección donde**

se ha producido la avería. Al explicar que tan sólo se ha llamado para conocer un presupuesto, la reacción común- algunos de muy malos modos e incluso gritando- es escudarse en que no pueden realizarlo puesto que no han revisado la avería. Sin embargo, como ya se ha mencionado anteriormente, por ley están obligados a facilitar las tarifas por los conceptos de desplazamiento y mano de obra, así como a elaborar un presupuesto antes de realizar los trabajos de reparación.

Una situación que se hace más evidente si cabe cuando quien contesta al teléfono es una centralita. La operadora solicita los datos antes mencionados con la excusa de pasárselos a uno de sus técnicos para que éste realice un presupuesto. Sin embargo, al recibir su llamada, su primera preocupación es saber la hora a la cual puede pasar a arreglar la avería, sin que el consumidor consiga conocer tampoco en esta ocasión el importe de dicha reparación.

Por consiguiente, las empresas están obligadas a informar sobre el precio que cobran por el desplazamiento y por la hora de trabajo, debido a la obligación que existe de tarifar tanto dentro de la jornada laboral como para casos de urgencia. Es decir, no se les puede exigir siempre un presupuesto cerrado, aunque sí al menos el coste de estos dos conceptos; con lo que, tras la descripción del cliente, la compañía podría al menos realizar una estimación del importe que supondrá el arreglo de la avería.

▶ **¿SON REALMENTE EMPRESAS DE REPARACIONES
24 HORAS TODAS LAS QUE SE PUBLICITAN COMO TAL?** ◀

Dentro de las empresas de reparaciones urgentes a domicilio están aquellas que publicitan ofreciendo sus servicios 24 horas al día, 365 días al año. Las experiencias vividas con compañías de este tipo son las que se han recogido en este estudio. Sin embargo, se ha apreciado **que no todas ellas, a pesar de anunciarlo, tienen servicio de urgencias.**

Algunas empresas cuentan con un **número de teléfono de urgencias.** En caso de necesitar un técnico durante la noche o un día festivo, es más recomendable llamar a quienes cuentan con este tipo de teléfono, porque las garantía de atención a la llamada telefónica del consumidor son mayores que en el resto de los casos.

El 28% de las empresas anunciadas como de atención 24 horas no atendió la petición de servicio fuera del horario laboral y se descartaron del estudio. En este dato no se han incluido las doce empresas con las que se contactó en A Coruña para realizar la revisión de una caldera debido a

que no todas ellas se publicitaban explícitamente como compañías de reparaciones en cualquier momento del día o de la noche.

Por otro lado, de las 41 empresas que se contrataron, **el 20% no acudió en el día a la cita con el cliente, independientemente de que se reclamasen sus servicios en horario laboral o de urgencia. Si se descarta de este dato a las empresas de cerrajería, cuyo servicio sólo tiene utilidad si es inmediato, el porcentaje de empresas de reparaciones a domicilio que no atiende en el día se eleva al 28%.**

► INTERNET: UNA NUEVA VÍA, MISMOS ERRORES ◀

El mundo de las reparaciones urgentes a domicilio ha visto en Internet un novedoso mecanismo para captar a nuevos clientes. Ya no hace falta dirigirse a los listines telefónicos de empresas, ya sean los tradicionales en papel o los 'virtuales', para buscar una compañía que en un momento determinado pueda sacar de un apuro a un cliente.

Las principales empresas de los diferentes sectores (arreglos de fontanería, cerrajería, electricidad, electrodomésticos, calefacción, persianas...) tienen su propia página web donde establecen la clase de averías que reparan, áreas de actuación y números de teléfono de contacto, entre otras informaciones.

Sin embargo, en las sedes virtuales de estas empresas de reparación urgente a domicilio o 24 horas no se incluye ningún tipo de tarifas, al igual que ocurría al contactar telefónicamente con estas empresas que no facilitan las tarifas previamente. Es cierto que hasta que el técnico no revise a fondo una avería no se puede conocer la gravedad del problema ni los materiales que serán empleados o sustituidos, pero sí que **es posible especificar tanto en la web, como por teléfono, el precio que se cobra, bien en horario laboral como de urgencia, por los gastos de desplazamiento, por mano de obra, y por realización de un presupuesto tanto en caso de acudir al domicilio como en el caso de ser rechazado.**

Otra posibilidad que ofrece Internet es realizar la petición de un presupuesto por vía electrónica, sin necesidad de utilizar el teléfono. Sin embargo, no todos ellos funcionan correctamente. De las cuatro peticiones que se realizaron a través de la vía electrónica para pedir una estimación sobre lo que cuesta el arreglo de una avería a un cliente, tres de ellas no contestaron y tan sólo uno de ellas, cuya empresa se sitúa en Barcelona, respondió de forma inmediata, con un presupuesto cerrado, aunque no desglosado, y extremadamente caro: 208,80 euros frente a los 100 euros aproximadamente que pedían en la misma ciu-

dad por la misma avería. (Esta situación fue planteada por un cliente ficticio ante esta misma empresa y el precio finalmente fue de 98,60 euros).

Por último, en el caso de buscar un profesional vía Internet, el consumidor puede asegurarse de si la compañía está adherida al Sistema Arbitral de Consumo (SAC) localizando en su página web el distintivo del logo sobre la pertenencia al mismo sistema, lo cual permite que el cliente disponga de mayores garantías.

CONSEJOS PRÁCTICOS EN LA CONTRATACIÓN DE REPARACIONES URGENTES

- 1. Comprobar si el seguro del hogar cubre la avería.** En ocasiones el seguro contratado puede incluir algún tipo de servicio como el de cerrajería o fontanería entre la 'letra pequeña' del contrato.
- 2. Hay que saber a quién se contrata.** El consumidor no debe dudar en preguntar por la identidad de quien finalmente va a realizar la reparación en su domicilio y por los datos de la empresa, sobre todo el C.I.F., el nombre completo y la dirección. Esta información será fundamental en caso de reclamación.
- 3. Solicitar un presupuesto previo por teléfono.** Las empresas están obligadas por ley a facilitar sus precios y, aunque no puedan calcular por teléfono el tiempo de trabajo o los materiales que van a emplear, sí deben informar, al menos, sobre las tarifas por desplazamiento y por mano de obra.
- 4. Firmar el presupuesto definitivo antes de iniciar la reparación.** La empresa está obligada a realizar un presupuesto por escrito a petición del usuario una vez revisada la avería 'in situ'. La firma del presupuesto por parte del usuario supone la conformidad con el mismo y hace las veces de 'orden de trabajo'. Si no se pide ni realiza el presupuesto, hay que firmar un escrito que sirva de 'orden de trabajo'.

- 5. El consumidor no está obligado a aceptar el presupuesto.** Si no lo acepta deberá abonar una cantidad por su elaboración. En el caso de la reparación de aparatos domésticos existe legislación nacional articulada en un Real Decreto por el que corresponde el pago de un porcentaje del precio de la hora de mano de obra según el tipo de electrodoméstico, además del pago de los gastos de desplazamiento.
- 6. Es conveniente preguntar previamente por el coste de la elaboración del presupuesto puesto que si no satisface al usuario, éste deberá pagar por su elaboración.** Para el resto de averías reparadas en el domicilio son los distintos Decretos autonómicos los que fijan la manera de decidir el importe. En cualquier caso, el servicio técnico no está obligado a facilitar el coste de la elaboración de un presupuesto en caso de ser rechazado. Por ello, conviene preguntar el coste.
- 7. Sólo pueden cobrar una vez por el desplazamiento al domicilio.** Si se realizan distintas visitas para solucionar una misma avería sólo se debe cobrar la primera.
- 8. Deben existir hojas de reclamaciones a disposición del usuario.** Este documento será necesario para poner una reclamación ante los organismos de consumo y las empresas están obligadas a facilitarlo.
- 9. Se puede exigir la factura de los materiales empleados incluidos en el presupuesto.** La empresa sólo puede cobrar al cliente el precio de venta al público de esos materiales.
- 10. El presupuesto previo firmado y la factura final deben coincidir.** Si se producen aumentos significativos en el precio por motivo de complicaciones técnicas, estas deben ser inmediatamente informadas al cliente que deberá dar su consentimiento. En caso de que suponga una gran variación en el presupuesto, el usuario podrá solicitar uno nuevo.
- 11. Hay que revisar a fondo la avería y relativizar la urgencia.** Puede que el problema tenga fácil solución o que no corra tanta prisa como para llamar a un servicio de urgencia. La atención dentro del horario considerado ordinario no es barata, pero en horarios especiales puede llegar a duplicar su precio.
- 12. Llamar a varias empresas y comparar precios antes de contratar.** Las diferencias de precio son tan grandes entre las distintas empresas que resulta recomendable hacer un sondeo previo de tarifas y servicios.

- 13. Comprobar si la empresa contratada está adscrita al Sistema Arbitral de Consumo,** órgano de resolución de conflictos entre empresas y usuarios. Pertenecer a este organismo supone acatar sus decisiones, que son vinculantes para consumidores y profesionales.
- 14. Preguntar cualquier duda.** Hay cuestiones sobre la prestación de estos servicios que no están claramente reguladas y que dependen del acuerdo entre el consumidor y la empresa. Por consiguiente, se estima conveniente consultar todas las dudas antes de contratar el trabajo y cerrar todos los flecos del servicio.
- 15. No todas dan servicio 24 horas.** Aunque se anuncien como tal, en ocasiones sólo dan servicio en horario laboral. Otras empresas cuentan con teléfonos especiales para urgencias, lo que da una mayor garantía de respuesta inmediata.
- 16. Existe una red nacional de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)** donde consultar dudas y recibir asesoramiento. Se trata de un servicio municipal de atención directa y gratuita donde los consumidores y usuarios pueden defender sus derechos por medio de la información previa, el asesoramiento y presentación de reclamaciones en temas de consumo.
- 17. Proteger los datos del consumidor.** Con un nombre y un teléfono es suficiente para que la empresa devuelva la llamada al usuario y le informe de las tarifas o del presupuesto previo. Muchas veces las empresas piden la dirección y cuando llaman al cliente le anuncian directamente que van a acudir al domicilio.

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.

