

ESTUDIO 2016

PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA (SAT)

Garantías, averías y reparaciones

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. MUESTRA	5
3. DATOS RECOGIDOS.....	6
4. CONCLUSIONES	14
ANEXO (Cuestionario utilizado)	16

1. PRESENTACIÓN

El presente informe recoge los datos obtenidos en el estudio “PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA (SAT). Garantías, averías y reparaciones”, llevado a cabo entre febrero y junio de 2016.

Un total de 263 personas participantes en el *programa de formación en consumo para mayores* ha respondido a este cuestionario. En él se reflejan los conocimientos que estas personas tienen sobre las garantías de los productos y sobre sus derechos en cuanto a los servicios de asistencia técnica (obligatoriedad o no del presupuesto, garantía mínima de la reparación, etc.). Así mismo, recoge sus propias experiencias, al abordar si han tenido conflictos con este tipo de servicios y cómo los han resuelto.

En total, han colaborado 16 colectivos de mayores de la CAPV: 10 de Bizkaia, 4 de Gipuzkoa y 2 de Araba/Álava.

Para llevar a cabo el estudio, se ha elaborado un cuestionario bilingüe en el que se ha preguntado sobre los siguientes contenidos:

- Capacidad de **diferenciación** entre garantía legal y comercial de los productos.
- Conocimiento de sus derechos durante el tiempo de **garantía** de los productos.

- Conocimiento de sus derechos con respecto a los SAT en cuanto a:
 1. Presupuestos.
 2. Cobros por desplazamiento.
 3. Servicio de piezas de repuesto.
 4. Facturas.
 5. Garantía mínima de la reparación.

- **Conflictos más habituales** con los que las personas mayores se encuentran con respecto a garantías y SAT.

- **Grado de satisfacción** ante la solución del problema.

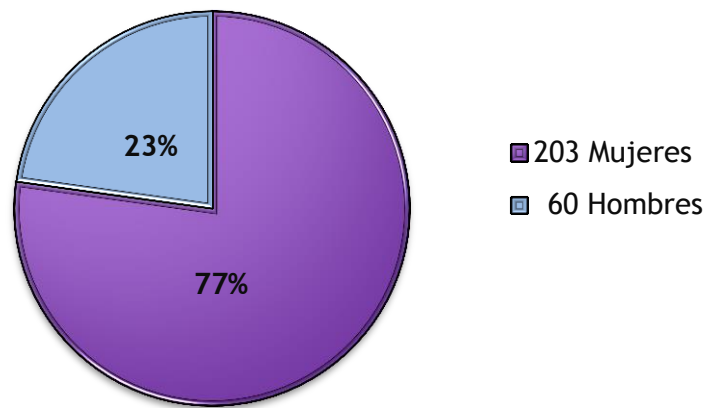
	CENTRO	LOCALIDAD	PROVINCIA
1	ASOCIACIÓN FRUNA, FRUIZKO NAGUSIAK	FRUIZ	BIZKAIA
2	ASOCIACION AMIGOS DE LOS MAYORES	BILBAO	BIZKAIA
3	AYUNTAMIENTO DE MUNDAKA	MUNDAKA	BIZKAIA
4	ARROLAMENDI, HIRUGARREN ADINEKO ELKARTEA	NABARNIZ	BIZKAIA
5	CASA DE CASTILLA Y LEÓN	BASAURI	BIZKAIA
6	CEPA LEIOA	LEIOA	BIZKAIA
7	HOGAR DEL JUBILADO TOKI ARGÍ	ARRASATE	GIPUZKOA
8	CEPA ELGOIBAR	ELGOIBAR	GIPUZKOA
9	CENTRO DE LA 3º EDAD DE ORTUELLA	ORTUELLA	BIZKAIA
10	SOCIEDAD CULTURAL SOLASTIAR	LAUDIO	ARABA
11	CEPA SESTAO	SESTAO	BIZKAIA
12	HOGAR EL JUBILADO EL PARQUE	ERRETERIA	GIPUZKOA
13	CEPA EIBAR	EIBAR	GIPUZKOA
14	ASOCIACIÓN DE JUBILADOS DE GALLARTA Y SANFUENTES	ABANTO-ZIERBENA	BIZKAIA
15	HOGAR DEL JUBILADO GURE ETXEA	USANSOLO	BIZKAIA
16	AYUNTAMIENTO DE OKONDO	OKONDO	ARABA

Una vez respondida la encuesta, se han introducido todos los datos obtenidos en el programa estadístico informático *Statistical Package or the Social Sciences (SPSS)*, para el posterior tratamiento y análisis de los resultados y la elaboración de este informe.

2. MUESTRA

La muestra ha estado formada por **263 PERSONAS MAYORES**.

PERSONAS ENCUESTADAS POR SEXO



El elevado porcentaje de mujeres encuestadas se justifica por su mayor participación en los programas de formación destinados a personas mayores.

Los rangos de edad de las personas encuestadas han sido los siguientes:

- 21- 29 (6 personas)
- 30- 39 (6 personas)
- 40-49 (8 personas)
- 50-59 (21 personas)
- **60-69 (75 personas)**
- **70-79 (110 personas)**
- 80-92 (37 personas)

Como podemos observar, **la mayor parte tenían entre 70 y 79 años.**

3. DATOS RECOGIDOS

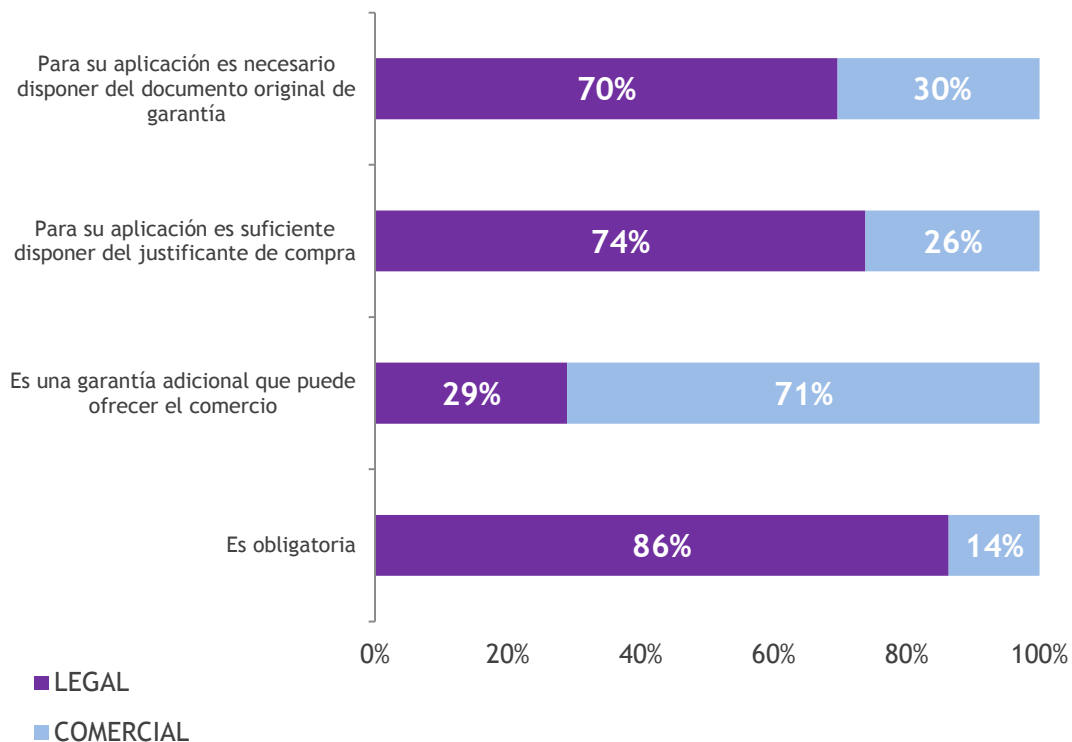
Los resultados obtenidos han permitido analizar sus **conocimientos** sobre las siguientes cuestiones:

1. Diferencia entre garantía legal y garantía comercial de los productos (ítem 1).
2. Duración mínima de la garantía legal de los productos nuevos (ítem 2).
3. Reparaciones durante el tiempo de la garantía (ítem 3).
4. Derecho a presupuesto previo (ítem 4).
5. Cobro por desplazamiento del SAT (ítem 5).
6. Piezas de repuesto (ítem 6).
7. Factura de la reparación (ítem 7).
8. Garantía mínima de la reparación (ítem 8).

Y sus experiencias sobre:

9. Problemas con la garantía de un producto o con un SAT (ítem 9).
10. Grado de satisfacción ante la solución del problema (ítem 10).

1. ¿CONOCES LAS DIFERENCIAS ENTRE GARANTÍA LEGAL Y GARANTÍA COMERCIAL DE LOS PRODUCTOS?



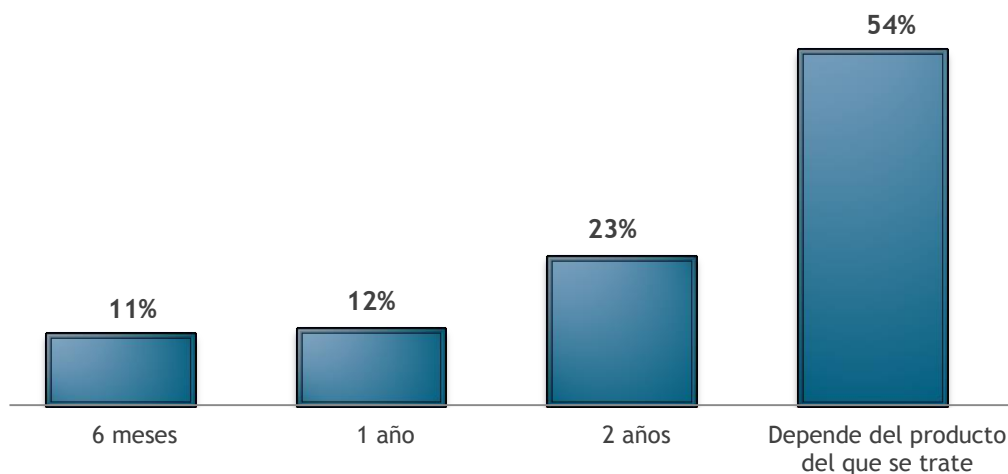
En cuanto a los resultados obtenidos en este primer ítem y teniendo en cuenta el gráfico mostrado más arriba, podemos diferenciar las respuestas en dos grupos: el color azul oscuro haría referencia a la garantía legal y el claro, a la garantía comercial.

El 86% sabe que la garantía legal es obligatoria, frente al 14% que piensa erróneamente que la obligatoriedad corresponde a la garantía comercial.

En cuanto a cuál de ellas es una garantía adicional que puede ofrecer un comercio, la mayor parte, el 71%, identifica correctamente que se refiere a la garantía comercial.

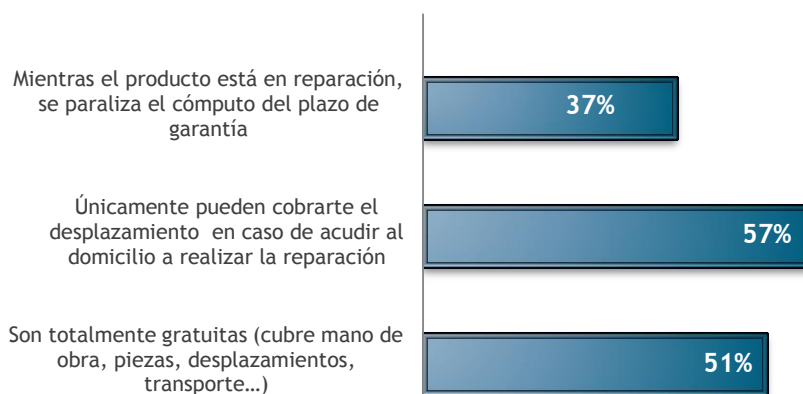
El 74% dice conocer que para la aplicación de la garantía legal es suficiente con el justificante de compra. Pero, curiosamente, el 70% opina que para conseguir su cumplimiento es necesario disponer del documento original de garantía, algo que realmente no lo es.

2. DURACIÓN MÍNIMA DE LA GARANTÍA LEGAL DE LOS PRODUCTOS NUEVOS



Respecto a la duración mínima de la garantía legal de los productos nuevos, solo el 23% responde correctamente que son 2 años. Más de la mitad de las personas encuestadas piensa que depende del producto del que se trate.

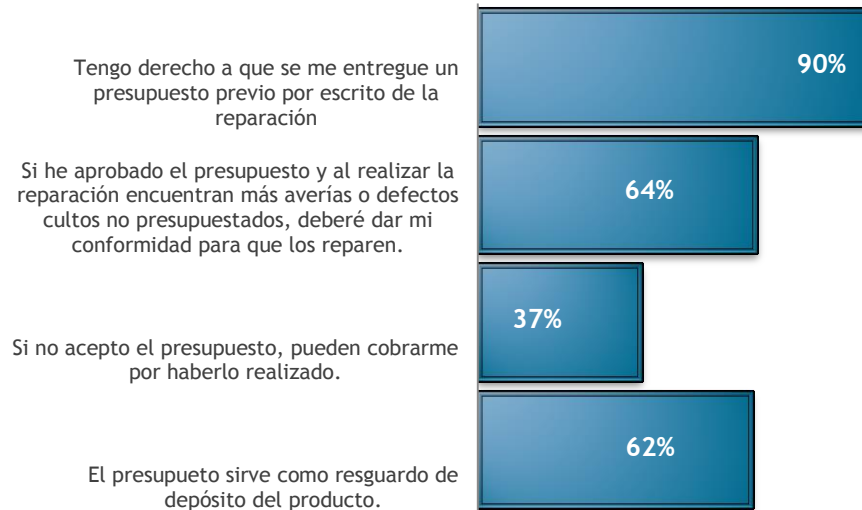
3. REPARACIONES DURANTE EL TIEMPO DE GARANTÍA



El 57% (unas 150 personas) considera que únicamente pueden cobrarte el desplazamiento en caso de acudir al domicilio. El 51%, es decir, unas 133 personas, piensa que las reparaciones son totalmente gratuitas durante el tiempo de garantía, cubriendo todos los gastos posibles. Los resultados revelan, por tanto, que es un tema que no tienen suficientemente claro.

Por otro lado, solo el 37% señala que mientras el producto esté en reparación se paraliza el cómputo del plazo de garantía, frente al 63% que opina equivocadamente lo contrario.

4. PRESUPUESTO PREVIO



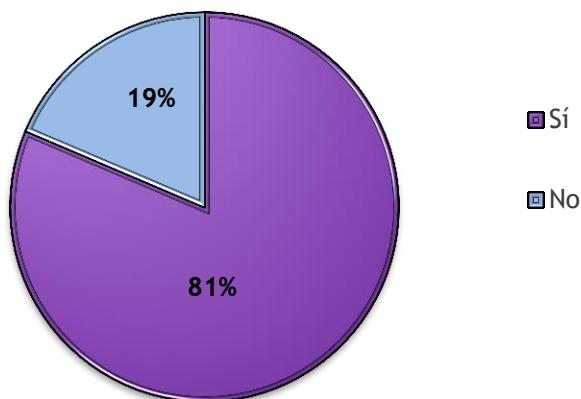
La gran mayoría de las personas encuestadas, el 90%, tiene claro que tiene derecho a que se le entregue un presupuesto previo por escrito de la reparación.

Más de la mitad, el 64%, sabe que tiene derecho a dar su conformidad o no, para arreglar una avería o defecto oculto que no esté presupuestado.

Las personas encuestadas muestran más dudas sobre si les pueden cobrar por la realización de presupuestos no aceptados: solo el 37% sabe que, si no lo aceptan, pueden reclamarles el pago por haberlo solicitado.

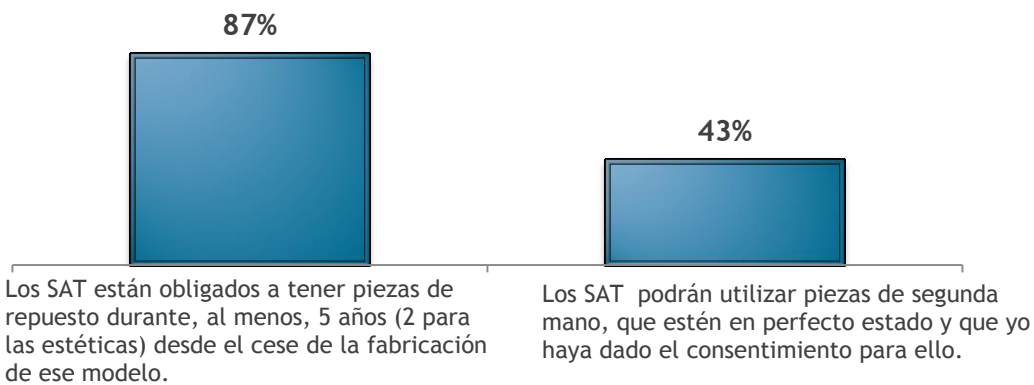
Por último, en cuanto a si el presupuesto sirve o no como resguardo de depósito del producto, más de la mitad, el 62%, ha respondido correctamente que sí, frente al 38% que ha contestado negativamente.

5. SI EL SAT SE DESPLAZA AL DOMICILIO EN MÁS DE UNA OCASIÓN POR LA MISMA AVERÍA, SOLO ME PUEDEN COBRAR UN DESPLAZAMIENTO



El 81% conoce que si un SAT se desplaza al domicilio en más de una ocasión por la misma avería, solo le puede cobrar un desplazamiento.

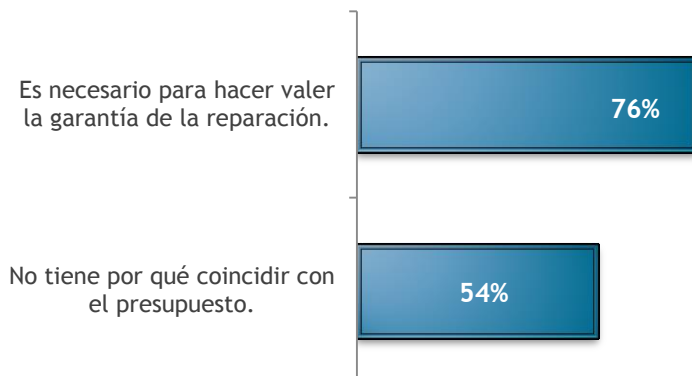
6. PIEZAS DE REPUESTO



La mayor parte, el 87%, es conocedora de la obligatoriedad de los SAT de tener piezas de repuesto durante, al menos, 5 años (2 para las estéticas) desde el cese de la fabricación de ese modelo.

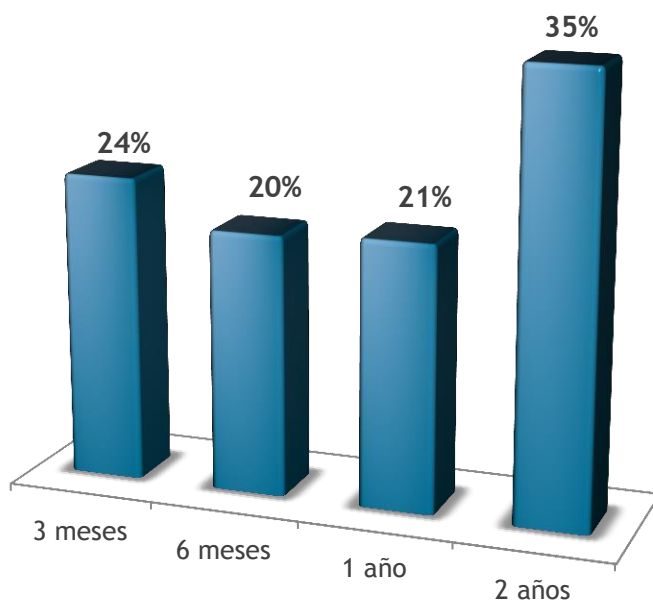
En cambio, menos de la mitad de las personas participantes en la encuesta, el 43%, sabe que los SAT pueden usar piezas de segunda mano, siempre y cuando estén en perfecto estado y se haya dado consentimiento para ello.

7. FACTURA DE LA REPARACIÓN



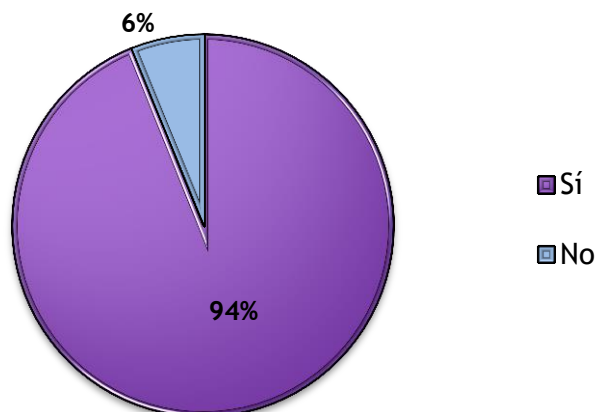
En la cuestión relativa a si la factura de la reparación es necesaria para hacer valer la garantía de dicho arreglo, la gran mayoría de las personas encuestadas, el 76%, es concedora de que es así. Por el contrario, existe alguna duda en cuanto a que la factura de la reparación tenga que coincidir con el presupuesto aportado, pues el 54% opina erróneamente que no tiene por qué coincidir, y, en cambio, el 46% sabe que sí deberían coincidir.

8. GARANTÍA MÍNIMA DE REPARACIÓN



Según los datos obtenidos, podemos observar que las personas encuestadas no tienen nada claro el tiempo mínimo de garantía de reparación de un producto, ya que tan solo el 24% ha dado la respuesta correcta (3 meses).

9. ¿HAS TENIDO ALGÚN PROBLEMA CON LA GARANTÍA DE UN PRODUCTO O CON UN SAT?

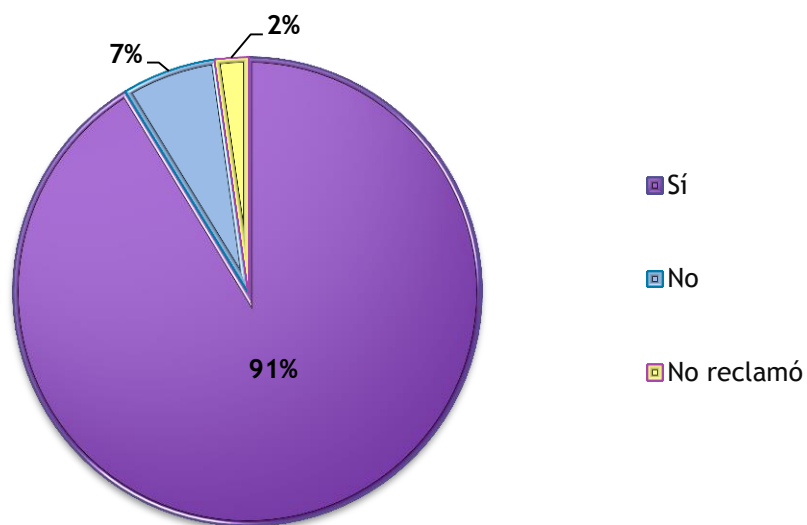


Casi la totalidad de las personas encuestadas, el 94%, ha manifestado haber tenido algún problema con la garantía de algún producto o incluso con un SAT.

En este ítem, se les dio la oportunidad de señalar el conflicto que tuvieron, y estas son las situaciones indicadas:

- *Con un ordenador personal.*
- *Un televisor, que con 6 meses se rompió.*
- *Se rompió la goma de la puerta de la nevera estando en garantía y tuve que pagarla.*
- *Al comprobar que no estaba averiado, me han cobrado la salida.*
- *Llamé a la grúa y no vinieron.*
- *Algunos SAT falsean la verdadera pertenencia a SAT.*
- *Que se me rompió una pieza del extractor y, como era de plástico, no la cambiaron.*
- *Calefacción.*
- *Hacen una reparación y me tienen que cambiar la caldera. Mirando por un particular no tenía nada.*
- *Con una licuadora. Me acusaron de mal uso.*

10. ¿SE SOLUCIONÓ EL PROBLEMA DE FORMA SATISFACTORIA?



La gran mayoría, el 91%, responde afirmativamente a esta cuestión. Solo el 7% ha contestado que no se solucionó el problema y el 2% que no reclamó.

En cuanto a las personas que han indicado que no reclamaron, las razones han sido las siguientes:

- *Por no tener cerca el servicio técnico.*
- *Sí, he reclamado a Kontsumobide, pero no hacen nada.*
- *Porque no lo conozco.*
- *Creo que ningún organismo se hace cargo de nada que nos afecte a los compradores.*
- *No reclamo.*
- *Porque no quedaba bien.*
- *No he tenido necesidad.*
- *Por falta de información.*

4. CONCLUSIONES

Según los datos obtenidos, podemos concluir que las personas mayores encuestadas **tienen bastantes dudas con respecto a sus derechos en relación a garantías y reparaciones de los productos.**

Aunque la mayoría diferencia claramente entre garantía legal y comercial (el 86% sabe que la legal es obligatoria y el 71%, que la adicional es la que puede ofrecer el comercio), algunas personas (70%) **consideran erróneamente que para hacer valer la legal es necesario el documento original de garantía.** Además, solo el 23% sabe que la duración mínima de la **garantía legal de los productos nuevos es de 2 años** (el 54% considera que depende del producto del que se trate).

En cuanto a los posibles costes de las reparaciones de un producto durante el tiempo de garantía, el 57% de las personas encuestadas piensa que pueden cobrarles el desplazamiento en caso de acudir al domicilio. Curiosamente otra mitad, esto es, el 51% sabe claramente que son totalmente gratuitas. Con lo cual, consideramos que tampoco tienen muy clara esta cuestión.

Respecto al conocimiento de la duración mínima de la garantía de la reparación, se puede deducir que las personas encuestadas la han podido confundir con la garantía del producto, ya que el 35% ha marcado la opción de 2 años y solo el 24% la respuesta correcta, de 3 meses. No obstante, **no parece que tengan claro este tiempo de garantía mínimo de las reparaciones** por los porcentajes obtenidos entre las diferentes posibilidades de respuestas.

Otra creencia errónea que tienen es que durante las reparaciones continúa el cómputo del plazo de garantía. Así lo piensan más de la mitad de las personas encuestadas (63%).

También desconocen que pueden cobrarles por la realización de un presupuesto que al final no hayan aceptado, pues solo el 37% lo sabía.

En cambio, sí que tienen claro sus derechos respecto a los presupuestos en cuanto a:

- Que les tienen que entregar un presupuesto previo por escrito, (90%).
- Que sin su conformidad no pueden arreglarles nada que no apareciese en el presupuesto (64%).
- Que el presupuesto sirve como resguardo de depósito (62%).

Así mismo, también tienen claros sus derechos respecto a los SAT en cuanto a:

- Que si un SAT se desplaza al domicilio en más de una ocasión por la misma avería, solo les pueden cobrar un desplazamiento (81%).
- Que los SAT deben tener piezas de repuesto durante, al menos, 5 años (2 para las estéticas) desde el cese de la fabricación de ese modelo (87%).
- La factura de la reparación es necesaria para hacer valer la garantía de dicha reparación (76%).

Desconocen cuestiones como que los SAT pueden usar piezas de segunda mano, siempre y cuando estén en perfecto estado y se haya dado consentimiento para ello. Solo el 44% era conoedora de ello.

También tienen alguna duda sobre si el presupuesto previo y la factura real de la reparación de la avería tienen que coincidir, ya que el 54% opina que no, frente al 46% que piensa que sí.

Aparte de querer detectar con este estudio el conocimiento de las personas mayores de sus derechos frente a estos servicios, también se ha pretendido averiguar si han tenido conflictos y si los han solucionado

satisfactoriamente. Casi todas las personas encuestadas, el 94%, reconoce abiertamente que ha llegado a tener en alguna ocasión algún problema, y un porcentaje también alto ha manifestado haberlo solucionado satisfactoriamente (91%).

En definitiva, tras los resultado obtenidos, vemos la **necesidad de incidir en la formación e información en estos contenidos** con las personas mayores, para ampliar más sus conocimientos respecto a sus derechos en cuanto a garantías y Servicios de Asistencia Técnica.

**ANEXO
(CUESTIONARIO UTILIZADO)**

ESTUDIO

PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA "Garantías, averías y reparaciones"

SEXO: Mujer Hombre

EDAD:

MUNICIPIO:

PROVINCIA: Álava/Araba Bizkaia Gipuzkoa

GARANTIAS DE LOS PRODUCTOS

1. ¿Conoces las diferencias entre la garantía legal y la garantía comercial de los productos?



	legal	comercial
• Es obligatoria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Es una garantía adicional que puede ofrecer el comercio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Para su aplicación es suficiente disponer del justificante de compra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Para su aplicación es necesario disponer del documento original de garantía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Duración mínima de la garantía legal de los productos nuevos. (Elige la respuesta correcta)

- 6 meses
- 1 año
- 2 años
- Depende del producto del que se trate

3. Reparaciones durante el tiempo de la garantía.

	verdadero	falso
• Son totalmente gratuitas (cubre mano de obra, piezas, desplazamientos, transporte,...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Únicamente pueden cobrarte el desplazamiento en caso de acudir al domicilio a realizar la reparación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Mientras el producto esté en reparación se paraliza el cómputo del plazo de garantía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA (SAT)

4. Presupuesto previo.

- | | Verdadero | Falso |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> Tengo derecho a que se me entregue un presupuesto previo por escrito de la reparación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> Si he aprobado el presupuesto y al realizar la reparación encuentran más averías o defectos ocultos no presupuestados deberé dar mi conformidad para que los reparen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> Si no acepto el presupuesto, pueden cobrarme por haberlo realizado. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> El presupuesto sirve como resguardo de depósito del producto. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Si el SAT se desplaza al domicilio en más de una ocasión para reparar la misma avería, sólo me pueden cobrar un desplazamiento.

Sí No

6. Piezas de repuesto.

- | | Verdadero | Falso |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> Los SAT están obligados a tener piezas de repuesto durante, al menos, 5 años (2 para las estéticas), desde el cese de la fabricación de ese modelo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> Los SAT podrán usar piezas de segunda mano, siempre que estén en perfecto estado, siempre que yo haya dado el consentimiento para ello. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



7. Factura de la reparación.

- | | Verdadero | Falso |
|--|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> No tiene por qué coincidir con el presupuesto. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Es necesaria para hacer valer la garantía de la reparación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. Garantía mínima de la reparación. (Elige la respuesta correcta)



- 3 meses
- 6 meses
- 1 año
- 2 años.



9. ¿Has tenido algún problema con la garantía de un producto o con un SAT (Servicio de Asistencia Técnica)?

- No
- Sí. ¿Cuál? _____

10. ¿Se solucionó el problema de forma satisfactoria?

- Sí
- No
- No he reclamado. ¿Por qué? _____

Muchas gracias por su colaboración.