



Llevamos a reparar el ordenador

Más sombras que luces en los SAT

Falta de información, facturas irregulares y una excesiva tendencia a cambiar lo que no funciona, en vez de tratar de repararlo, definen el sector de los servicios de asistencia técnica informática, a tenor de los resultados de nuestra encuesta.

Para saber cómo funciona un servicio, nada como probarlo en la práctica. Esto es lo que en la OCU hicimos en nuestros estudios sobre los servicios de asistencia técnica (SAT) de televisores, vídeos, etc. En esta ocasión, les toca el turno a los ordenadores.

Nuestro objetivo era obtener una instantánea fidedigna del sector. Y para conseguirlo visitamos 35 centros de asistencia de cuatro ciudades españolas. Se trata de una muestra limitada, pero suficiente para reflejar la realidad de un sector en el que, como veremos, los comportamientos chapuceros o irregulares no son la excepción.

A cada uno de esos SAT acudimos, de forma anónima, con un ordenador estropeado. Se trataba de ver cómo nos recibían, si nos daban presupuesto y un resguardo... y por supuesto, de ver cómo se abordaba la reparación: si acertaban a dar con la avería (dos en realidad) y si eran capaces de arreglarla de la mejor forma posible.

Lo que debería ser

Hay normas que establecen qué derechos tienen los consumidores en los servicios de reparación de aparatos de uso doméstico. La legislación vigente en la materia es el Real Decreto 58/1988 (en Cataluña la norma de referencia es el Decreto 213/2001, algo diferente). En esas normas se establece lo siguiente.

- Todos los servicios de asistencia técnica tienen que mostrar al público, de forma visible, el precio de la mano de obra, los costes de desplazamiento o transporte... así como, entre otras cosas, la indicación del horario, que el usuario tiene derecho a un presupuesto, que las reparaciones están garantizadas por tres meses, y que hay hojas de reclamación a disposición del público.
- Los usuarios tienen derecho a un presupuesto previo, por escrito, que se les debe facilitar en un plazo de 5 días y debe tener una validez de 30 días. En ese presupuesto deben estar detallados

LOS DATOS DE LA ENCUESTA

- Junio y julio de 2005 fueron los meses durante los que se realizó el trabajo de campo.
- Barcelona, Bilbao, Madrid y Sevilla son las ciudades elegidas para nuestra encuesta.
- 35 SAT, tanto establecimientos independientes como franquicias de cadenas fueron los encargados de la reparación. Muchos de ellos eran también tiendas de informática.
- 12 CPU. Compramos 12 ordenadores clónicos de características básicamente idénticas: Pentium III, disco duro de 20 o 40 Gb, 256 MB de RAM y lector de discos compactos. Todos tenían entre 4 y 5 años de antigüedad (la garantía no estaba vigente).
- 2 averías provocamos en cada uno de ellos.

los datos del servicio de asistencia técnica (nombre, domicilio, NIF), y también los del usuario, la identificación del aparato (marca, modelo y número de serie), el motivo de la reparación, el diagnóstico de la avería, los pagos desglosados (prestación del servicio, piezas...), y la fecha prevista de entrega del aparato, además del tiempo de validez del presupuesto. Este documento debe llevar fecha y firma del SAT, y tener un espacio para la firma de aceptación del usuario.

Elaborar el presupuesto puede cobrarse en los casos en que no se acepte la reparación, pero no le podrán cobrar por el más del importe de una hora de mano de obra. Cualquier defecto oculto que apareciera en el transcurso de la reparación debe comunicarse al usuario.

- Además, al dejarle un aparato para repararlo, el SAT debe facilitar al usuario un resguardo del depósito. El presupuesto también puede servir como acreditación.
- Una vez realizado el trabajo, se debe entregar al usuario una factura (con su número correlativo, los datos del servicio técnico, el usuario y el aparato que se ha reparado, el detalle de los trabajos efectuados, su coste, las piezas...).
- Los trabajos realizados tienen una garantía mínima de 3 meses.

Y lo que fue en realidad

En nuestro estudio nos hemos fijado en si los 35 servicios técnicos cumplían lo previsto por las normas. Lamentablemente, dejan mucho que desear.

Una información clara, completa, visible y legible, brilla por su ausencia en la mayoría de los sitios. En total, sólo 8 ofrecen a los usuarios que llevan un ordenador a arreglar una información aceptable, y únicamente en el barcelonés 232 Center (Beep) y en Future World y Bilbaonet (Batch PC) de Bilbao proporcionan todas las informaciones que la ley establece, de la manera adecuada. El resto obvia alguno de estos datos, y en 8 centros no se muestra ninguna información visible. Recorde-

mos que en muchos casos son establecimientos de ordenadores con servicio de SAT, y parece claro que prefieren destinar el espacio del que disponen a publicitar alguno de los productos que comercializan (componentes, juegos...), en vez de hacer el esfuerzo de informar a los clientes.

El resguardo es el justificante de que hemos dejado un bien de nuestra propiedad para su arreglo. Deben darlo “de oficio”, pero si no es así, no hay que tener reparo en pedirlo. En 29 de los

centros visitados nos lo dieron sin más; en 3 hubo que pedirlo para que lo dieran; en el bilbaíno Ever PC no nos lo dieron, alegando que no hacía falta, y en 2 más repararon el ordenador al instante, con el colaborador presente, por lo que no hizo falta resguardo.

No obstante, aunque daban resguardo, no todos recogían los datos que la ley exige, y 1 de cada 5 ofrece insuficiente información (no aparecen bien identificados el usuario o el SAT).

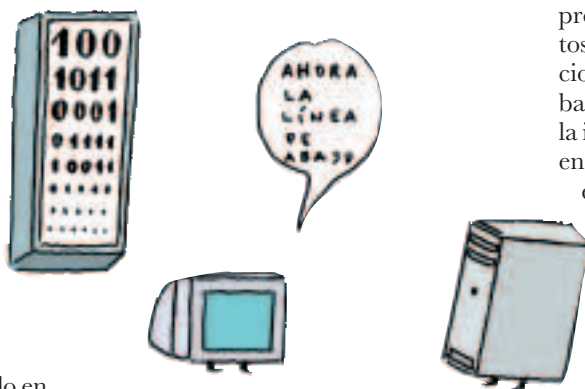
Lo de la factura ya es otro cantar. Según la ley, el establecimiento está obligado a entregar una factura de la reparación sin que haya necesidad de pedírsela. En 6 de los centros hubo que solicitarla expresamente, e Infocenter de Bilbao se negó a proporcionarla afirmando que “no se hacían facturas de las reparaciones”.

Es verdad que la mayoría sí dio factura, pero en muchos casos lo que consideraban así no cumplía los requisitos. Consideramos que un tique completo podría ser una garantía suficiente para el consumidor en caso de que existan problemas, pero en dos establecimientos de Barcelona se limitaron a proporcionarnos albaranes, que no son prueba del pago del servicio. Problemas en la identificación del usuario o el SAT, o en el desglose de los trabajos realizados explican también las malas notas en las facturas de casi un tercio de los establecimientos. Con todo, las de más de la mitad de los centros visitados tienen suficiente calidad, y en 15 casos eran prácticamente irreprochables.

Dos averías “de libro”

Para que pudieran servirnos como conejillos de indias, necesitábamos estropear nuestros ordenadores. Elegir la avería era algo importante, pues buscábamos que fuera algo factible, creíble, relativamente sencilla de reparar y que tuviera una solución correcta y clara.

Un ordenador es un aparato complejo que consta de una placa base, el alma del ordenador, a la que se conectan todos los demás elementos. Si falla uno de esos componentes, puede fallar el conjunto, y no siempre es fácil identificar al responsable.



REPARACIÓN DE ORDENADORES EN SAT

NOMBRE SAT (Cadena) y dirección	Información	Resguardo	Factura	Reparación		Irregularidades							VALORACIÓN GLOBAL	Precio (euros) julio 2005			
				hardware	software	cambian piezas sin necesidad	instalan piezas usadas	quitan piezas	no devuelven las piezas	colocan piezas inadecuadas	entregan otras piezas	facturas irregulares		mano de obra (hora)	fuentes de alimentación	Total factura (2)	
Barcelona																	
PRICOINSA. C/ Torres i Amat, 3.	—	⊕/+	—	⊕	⊕							⊕	34,80	19,08	53,88		
3-D MULTIMEDIA. C/ Provenza, 64.	⊖	⊕/+	+ / □	⊕	⊕							⊕/+	54		54		
232 CENTER. (BEEP). C/ Roger de Flor, 138.	⊕	+ / □	+	+ / □	⊕	•						+	50	38,28	88,28		
IE3 INFORMÁTICA. C/ Sepúlveda, 175.	⊕	⊕/+	—	⊕	⊕				•			+	34,80	17,40	52,20		
PC GREEN. C/ Casanovas, 34.	— / ⊖	+ / □	—	+ / □	⊕							+	27,89	23,08	37,03		
SISTAC ILS.(PC BOX). C/ Marina, 227.	+ / □	n.p.	—	⊕	⊕	•						+	23,20	21,62	38,64		
ALT+F4. C/ Carreras Candi, 37.	⊖	— / ⊖	+	⊕	⊕							+ / □	46,40	37	83,40		
SIS ZERO-Ú (UPI). C/ Roselló, 295.	⊖	+	⊖	+ / □	⊕							+ / □	23,20		23,2		
PC CITY. C/ Casanovas, 2.	□ / —	⊕	⊕	⊕	— / ⊖	•	•				•	— / ⊖	69,50	26	104,47		
GIG INFORMÁTICA. C/ Huelva, 43.	— / ⊖	—	⊖	—	⊕	•						— / ⊖	52,20	16,44	112,59		
Bilbao																	
KONEKTA 2. Pza. Músico Arambarri, 3.	—	⊕	⊕/+	⊕	⊕							⊕	23,20	25	48,2		
BILBAONET INF. S.C.R. (BATCH PC). C/ Pérez Galdós, 30.	⊕/+	+	⊕/+	⊕	⊕							⊕	40	16	56		
FUTURE WORLD. C/ Simón Bolívar, 22.	⊕	⊕	□	⊕	⊕							⊕/+	17,40	28,99	46,39		
INFORCENTER. C/ Puente de Deusto, 13.	—	⊕/+	□	⊕	⊕				•			+	36	18	54		
MOUSE MULTIMEDIA. C/ Padre Esteban Pernet, 1 bis.	⊖	□	—	⊕	⊕							+			85,6		
INFOREN 2000.(BEEP). C/ Henao, 13.	⊖	□	—	⊕	—							□ / —		30	30		
EVER PC. C/Alameda Urquijo, 73.	⊖	⊖	□	⊕	—							—	24,36	28,18	52,54		
Madrid																	
MEGACOL. Avda. Menéndez Pelayo, 26.	⊖	□	+	⊕	⊕							+	34,80	22,04	56,84		
PC CITY. C/ Fray Luis de León, 11.	+	⊕	⊕/+	⊕	⊕					•	•	•	□ / —	39,99	66,99	121,96	
MICROROSE. C/ Meléndez Valdés, 56.	—	□	+	⊕	⊕				•			•	—	34,86	29	64,9	
CALVO Y CAMINA. (APP). C/ Guzmán el Bueno.	—	—	—	⊕	⊖								—	13,92	16,47	26,2	
DIALWAY SYSTEM. (BEEP). C/ Príncipe de Vergara, 217.	+	□	□	⊕	—							•	•	— / ⊖	44,66	44	66,04
E.G.V. INFORMÁTICA. C/ Estudiantes, 5.	□ / —	—	⊕	⊕	— / ⊖	•		•				— / ⊖	13,92	23,08	53,13		
BARNACLA. (PC BOX). C/ Ponzano, 80.	—	+ / □	⊕	⊕	⊖	•				•		— / ⊖	46,40	56,94	120,34		
ARRAY 2000. Pza. Santa Cristina,2.	+	□	⊕	⊕	— / ⊖	•						— / ⊖	17,40	20	56,45		
VISION NET. C/ Cuatro Amigos, 5 post.	—	+	⊕/+	⊖	+							⊖ (1)	21,46	34,22	55,68		
SIXTIBER. Pº de Extremadura, 27.	—	+	n.p.	⊖	⊖							⊖ (1)		n.p.			
IDEC-TYR COMPUTER. Avda. Reina Victoria.	— / ⊖	□	⊕/+	+ / □	— / ⊖	•	•	•				⊖		40,66	61,42		
Sevilla																	
APP NAZARENA.. Avda. Ramón y Cajal, 9.	—	□	—	+ / □	⊕							⊕/+	6,96	17,63	21,2		
PC WELL. Avda. de Miraflores, 52 B.	—	—	⊕/+	+ / □	⊕							⊕/+	21	26,51	47,5		
PENTINFOR. Avda. Cruz del Campo, 62.	—	□ / —	⊕/+	+ / □	⊕							⊕/+	40	25	45		
SÁNCHEZ J.A. (BATCH PC). C/ Virgen de la Victoria, 2.	⊖	n.p.	⊕/+	⊕	⊕							⊕/+	9	16	25		
J MOL INFORMÁTICA. C/ Padre Campello, 8.	—	⊕	⊕/+	+ / □	⊕							+	23,20	21	44,2		
DYNOS. C/ Recaredo, 23.	⊖	⊕/+	⊕/+	⊕	□ / —							□ / —	26,68	20,88	47,56		
NIETOS JOSÉ CARMONA (BEEP). C/ Arroyo, 76.	—	+	⊕/+	⊖	⊖						•	⊖ (1)	n.p.		15		

(1) Estos ordenadores seguían sin funcionar. (2) Incluye además de mano de obra y el cambio de fuente, otras piezas, conceptos, etc.

Decidimos provocar dos averías: una en el ordenador propiamente dicho, una avería de *hardware*, y otra de configuración, de los programas que permiten que el aparato pueda funcionar.

Así, para la avería de *hardware* optamos por fundir el fusible de la fuente de alimentación. Si falla esa fuente, el

ordenador directamente no enciende. Arreglarlo era tarea sencilla: basta con cambiar el fusible... o, lo que ha hecho la abrumadora mayoría, cambiar directamente la fuente de alimentación.

Además, desconfiguramos el lector de CD, con lo que el ordenador no era

capaz de reconocerlo.

Y ya con el ordenador estropeado, nuestros encuestadores acudieron de forma anónima a los SAT, diciendo que su ordenador no se encendía y pidiendo que, ya de paso, le echaran un vistazo al lector de CD, que no funcionaba hacía tiempo.

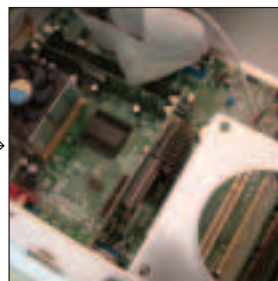
VIAJE DE IDA Y VUELTA AL TALLER



Un laboratorio especializado en informática revisaba cada CPU antes, para comprobar que estaba en perfectas condiciones.



Cada componente del ordenador había sido marcado con tinta invisible, para poder ser reconocido después.



En el laboratorio se provocaban las averías establecidas: fundir el fusible de la fuente de alimentación y desconfigurar el lector de CD. A partir de ahí ya estaban listos para acudir al SAT.

Tras el servicio de reparación, volvían al laboratorio, donde se evaluaba la calidad de las reparaciones y el trato dispensado al aparato. También determinaba si se había realizado algún cambio de componentes.

Que no todos resolvieron bien

Las averías de nuestro estudio eran sencillas: no requerían reparaciones complejas, ni grandes conocimientos informáticos. Podían subsanarse además recurriendo a piezas poco caras... No resolverlas de forma satisfactoria indicaba una falta de profesionalidad.

En el caso de la avería de *hardware*, 32 de los 35 servicios a los que acudimos detectaron sin problemas la avería, un fallo en la fuente de alimentación. Y lo repararon: lo ideal hubiera sido que cambiaran el fusible, pero nadie lo hizo. No obstante, valoramos muy bien a quienes cambian la fuente, siempre que avisen previamente al cliente. Si la cambiaban sin previo aviso, sólo aceptable.

Tres centros reciben malas calificaciones: GIG Informática, de Barcelona, porque aunque ve el fallo en la fuente de alimentación, cambia de paso la tarjeta de vídeo (que estaba perfecta), y Beep de Madrid y Sixtiber de Sevilla, porque no llegaron a reparar el ordenador, atribuyéndole un problema ¡nada menos que en la placa base!

Por lo que respecta al problema de configuración, la mayoría localizaron fácilmente donde estaba el fallo. Otros repararon en que se trataba de un problema de configuración, pero no lo resolvieron correctamente, sino que recurrieron a una chapuza que consistía en conectar el lector de CD al otro cable bus. Por último, en 6 centros se limita-

ron a cambiar el lector. O sea, en vez de indagar y tratar de resolver el problema (que es para lo que se acude a ellos), reemplazan una pieza que estaba perfectamente por otra, con el consiguiente incremento de coste para el cliente.

A fin de cuentas, los que habían visto bien el fallo lo repararon adecuadamente, configurando el lector en el administrador de dispositivos (menos uno que se dejó un cable suelto). También lo reparó bien otro SAT que atribuía el problema a un elemento extraño en el CD.

Las malas notas son para los que recurren a la chapuza (cambiar el lector al otro cable, instalar uno nuevo...). Aunque al final funciona, la reparación es incorrecta, porque la avería sigue sin arreglar. Otros dejan el lector sin funcionar, sea lo que sea lo que hayan hecho; obtienen, por ello, una muy mala valoración (☹).

Los resultados han sido muy desiguales. Son mayoría los que lo hacen bien (salvo en Madrid), pero 14 servicios técnicos quedan por debajo de lo que consideramos un mínimo aceptable: su forma de abordar la reparación denota impericia, falta de profesionalidad y una mentalidad de recambiar en vez de reparar.

Dan gato por liebre

La experiencia de nuestros colaboradores nos ha permitido comprobar que en ocasiones los usuarios son objeto de malas prácticas o de un trato poco pro-



A veces se instalan componentes demasiado "s sofisticados" para el ordenador, como esta fuente.



Hay quien repara la avería, pero estropea otra cosa. Al cambiar la fuente, dejan suelto otro elemento. El resultado es que el ordenador sigue sin funcionar.



En 6 centros nos cambiaron piezas sin necesidad (y cobraron por ello): son las que se ven en la foto.

UNA FOTO POCO FAVORECEDORA

Poco más de la mitad de las reparaciones se pueden considerar buenas. Y en Madrid, los resultados son francamente decepcionantes. Lo cierto es que a pesar de que la normativa vigente es ya veterana, en muchos servicios de asistencia técnica no parecen darse por enterados de las obligaciones que tienen para con los usuarios. De nuestro estudio queríamos extraer conclusiones que nos permitieran ver cómo actuar si se nos estropea nuestro ordenador. Obviamente, por mal que hayan salido las reparaciones en Madrid y bien en Sevilla, no es realista desplazarse para el arreglo. Pero sí hay cosas que podemos hacer para intentar que todo salga mejor:

- Tal vez no sea mala idea asesorarse antes, con algún amigo enterado, del mal que puede aquejar al ordenador para evitar que nos cuelen una reparación muy gorda cuando realmente el problema no es para tanto. En cualquier caso, ya hemos visto que la tendencia no es a arreglar lo estropeado, sino a quitarlo y sustituirlo por otro.

- Lea Lo que debería ser, y a la hora de elegir un SAT, compruebe que ofrece los datos a los que le obliga la ley: información sobre tarifas y también sobre los derechos del usuario (en especial, cerciórese de que tienen hojas de reclamaciones).
- Pida un presupuesto, sobre todo si no le cobran mucho si después lo rechaza (recuerde que el coste del presupuesto no puede ser superior a una hora de mano de obra).
- Exija un resguardo en condiciones, con la identificación de su aparato, de usted mismo y los datos del SAT. También es importante que se indique la fecha y una descripción de la avería.
- Una buena factura no es garantía de una reparación correcta, pero es fundamental a la hora de reclamar.
- Pida que le den las piezas sustituidas: así evitara que las usen en las reparaciones de otros ordenadores y cobren a los usuarios por ellas.
- Y no piense que si le cobran más caro es porque lo hacen muy bien: queda claro que una factura elevada no significa una reparación mejor.

así nos las dieron. En otros nos dieron piezas que no eran nuestras.

Siempre en relación a las piezas, la legislación establece que todas las piezas de repuesto deben ser nuevas, salvo que el usuario autorice por escrito el recurso a piezas usadas (que deberán estar en perfecto estado y tener un precio más bajo). Sin embargo, el “reciclaje” es una realidad. No dimos ese consentimiento, pero cuatro centros han caído en la tentación de recurrir a las piezas viejas, a veces cobrándolas caras...

Otra práctica relativamente habitual consiste en usar piezas demasiado “sofisticadas” para un ordenador de las características del nuestro: es una buena excusa para hinchar la factura.

La factura suele ser un nido habitual de irregularidades. En nuestro estudio nos hemos encontrado que algunos cobran lo mismo bajo dos conceptos diferentes, o bien que el importe cobrado no se corresponde con lo anunciado en la tienda, o simplemente, que cobran más por pagar con tarjeta...

Si nos fijamos en el cuadro, vemos que hay una tendencia a que se concentren esas irregularidades, lo que demuestra que algunos establecimientos son menos escrupulosos que otros. Mientras que en 21 observamos una conducta intachable con respecto a los usuarios, en otros no sucede así.

En Madrid, peor y más caro

En ese tipo de servicios hay libertad para fijar el precio de la mano de obra: de media nos han cobrado 31,97 euros/hora. Y 27,74 euros es lo que nos han cobrado, de media, por la fuente de alimentación que han cambiado. Como puede comprobar en el cuadro, donde aparecen los precios (con IVA), hay grandes diferencias. Lo cierto es que si consideramos que la factura media de la reparación ha sido de 58,60 euros, el que algunos establecimientos lleguen a los 100 euros nos parece excesivo... y hay quien se dispara aún más, como sucede con los establecimientos de PC City.

Por ciudades, podemos concluir que en Madrid reparar el ordenador sale por el doble de lo que cuesta en Sevilla. Y además, es donde peores resultados encontramos. El panorama es, cuando menos, preocupante. ■

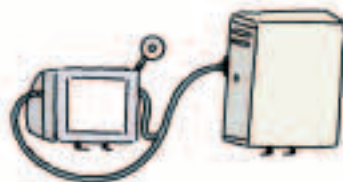
fesional. El aparato funciona cuando se recoge del SAT, sí, pero en el proceso se han producido ciertas irregularidades.

Las piezas están detrás de muchas de esas prácticas irregulares.

Las normas son claras al prohibir que se sustituyan piezas sin necesidad, y en ningún caso una sustitución innecesaria puede traducirse en un incremento de precio para el usuario. Sin embargo, así lo han varios centros: en GIG informática de Barcelona, cambian una tarjeta VGA (por la que nos cobraron 37,88 euros) y en PC City de Barcelona, el cable IDE (7,75 euros). En cuatro establecimientos de Madrid nos cambiaron, sin necesidad, el lector de CD: en Barnacla PC Box (cobrando 14,65 euros), Array 2000 (16,42), E.G.V. Informática (13,90) e Idec-Tyr Computer (17,90). A estos los precios hay que sumarles el IVA.

Además, en los dos últimos SAT nos quitaron el cabe bus IDE 2 (que estaba bien) sin avisarnos.

La norma afirma que el servicio técnico debe entregar al final de la reparación las piezas que hayan sido sustituidas, si así lo desea el usuario. La única excepción para ello es que la reparación esté amparada por la garantía del aparato (que no era el caso en nuestro estudio). A pesar de la claridad de la norma, en 5 establecimientos nos vimos obligados a pedir las, y en 3 ni aun




OCU Interactivo



Más de 15 aplicaciones abiertas al socio las veinticuatro horas

Las **calculadoras y simuladores de www.ocu.org** le permiten realizar complicados cálculos con unos pocos clics. Además, le informan, cuidan de su salud y le ayudan a ahorrar.



Desde saber si le interesa cambiar de préstamo hipotecario o de compañía eléctrica, hasta elegir la cámara digital que corresponde mejor a sus necesidades, pasando por conocer el punto limpio más cercano a su domicilio.

Prácticas y muy sencillas de utilizar, le facilitarán la vida en multitud de circunstancias.

Acceda a OCU Interactivo desde la página principal de www.ocu.org



El Ahorrador Telefónico

Le permite encontrar la mejor oferta de telefonía e Internet según sus hábitos de consumo.



Préstamos hipotecarios

Sepa si le conviene cambiar de préstamo.

Ya va siendo hora de cambiar de calculadora.



www.ocu.org

Visite nuestra web periódicamente y conozca las novedades que iremos incorporando.

Prestación contributiva por desempleo
Cambio de préstamo hipotecario
Cambio de tarifa gas y electricidad
Cambio de tarifa de luz
Puntos limpios
Aire acondicionado
Ahorro de energía

Cámaras digitales
Etiquetas medioambientales y de calidad
Préstamos
Riesgo cardiovascular
Coste económico del tabaco
Índice de masa corporal
Ahorrador Telefónico