



Si está roto, ¿por qué no arreglarlo?

Reparar en lugar de tirar

Una pequeña avería en un ordenador portátil puede solucionarse sin tener que comprar uno nuevo. Cuando no hay garantía ni servicio técnico oficial, una opción son los talleres especializados. Algunos son honrados y eficientes. Otros, aficionados del fraude.

Síndrome del nuevo rico: trastorno de la mente y la conducta que empuja a quien lo padece a derrochar para provocar la envidia del vecino. Paradójicamente, el trastornado cree que es más rico cuanto más gasta. Hoy suena a chiste, pero en tiempos más boyantes era normal que si algo se rompía fuese a la basura. ¿Para qué arreglarlo si puedo comprar uno nuevo? La partitura ha cambiado y la crisis es el único acorde. Las reparaciones vuelven a estar de moda y los ordenadores no son una excepción. Los portátiles han desplazado a los de escritorio en los hogares españoles, pero hasta la tecnología punta se estropea. ¿Qué hacer cuando llega el momento fatal y la pantalla se queda en negro o el teclado no funciona?

¿Confiar en la tienda de la esquina? Podemos llamarlos talleres: algunos son pequeñas tiendas de informática, otros pertenecen a cadenas especializadas. Son

una opción económica para quien tiene un disgusto con un portátil fuera de garantía. Se supone que la tienda de la esquina es barata, pero también decididamente informal. No tiene nada que ver con el trato cercano. En este caso ser informal quiere decir que cuando les pague quizás no reciba una factura en condiciones, o que la información que ofrecen al consumidor es escasa. Si las cosas se tuercen y toca reclamar, puede quedar indefenso pese a que hace casi 25 años que entró en vigor un Real Decreto que le protege (ver "Lo que dice la ley"). Pero no todos estos talleres son iguales, y por eso era necesario un estudio que pusiese a prueba su buena fe: una avería sencilla (un cable desconectado), 25 tiendas, 4 ciudades y la incógnita de si intentarían engañarnos.

Ni información ni resguardos
Si no sabemos a lo que tenemos derecho, no daremos problemas. Esta parece ser la idea de estas tiendas, ya que lo habitual es que en ningún sitio se nos informe. Tienen alergia a poner las cosas negro sobre blanco. Colocar un par de carteles no cuesta mucho, pero la mitad de los talleres del estudio suspenden en este apartado y un 35% no informa absolutamente de nada. No les importa que la ley les obligue a exhibir de forma visible los precios por hora de trabajo y otros aspectos fundamentales (como que toda reparación está garantizada durante 3 meses). Así que, sin saber a lo que nos exponemos, dejamos allí nuestro portátil roto y salimos de la tienda... ¿sin llevarnos una sola prueba que demuestre que lo hemos entregado? Si nos olvidamos, es posible que nadie nos lo recuerde: durante nuestro estudio tuvimos que exigir el resguardo en varios talleres. Y en un lamentable caso (La Esquina del

Consumible, en Madrid) se negaron a proporcionarnos uno. En el otro extremo está Computer Companions (Barcelona), donde no hizo falta pedir ningún resguardo porque arreglaron el portátil en el acto, gratis y ante nuestros ojos. En MS Portátiles (Valencia) tampoco hubo resguardo porque también lo repararon enseguida (aunque no gratis).

¿REPARAR O TIRAR?
Estos son los costes medios de comprar o reparar un ordenador portátil:

Coste medio de nuestras reparaciones (la avería era mínima)	48 euros
Comprar 2º mano	200 euros
Comprar ordenador nuevo (gama baja)	450 euros

24 TALLERES EN CUATRO CIUDADES

Llevamos nuestros portátiles a reparar para comprobar si los arreglan sin trampas y respetando la ley (Real Decreto 58/1988). Nuestro objetivo era poner a prueba a los pequeños talleres que se ocupan de sacar de apuros a quien se queda fuera de garantía. Buscando en internet y fijándonos en los carteles publicitarios que se encuentran por la calle seleccionamos 25 negocios. Lo primero fue estropear nuestros ordenadores provocando una sencilla avería: desconectamos el cable que va del teclado a la placa base, por lo que el ordenador se encendía pero el teclado no funcionaba. El único remedio posible es tan sencillo como barato: volver a conectar el cable.

AVERÍAS, TALLERES Y TINTA INVISIBLE
Usamos únicamente portátiles fuera de garantía y nos presentamos de incógnito en talleres de Madrid, Barcelona, Sevilla y Valencia. Si los reparadores actuaban de buena fe, arreglar el ordenador no debía llevarles más de una hora (facturada como tal en concepto de mano de obra).

Por si acaso se les ocurría cobrarnos por piezas no cambiadas o sustituir piezas de manera innecesaria, marcamos todos los componentes de nuestros portátiles con tinta invisible. ¿Intentarían tomarnos el pelo e inventar una complicada historia que justificase una minuta hinchada? Si el ordenador se rompe no hay por qué tirarlo, pero tampoco está garantizado que quien cobre por arreglarlo no intente engañar: en nuestro experimento hubo sitios en que la reparación nos salió gratis y otros en los que pagamos 138 euros.



REPARACIÓN DE PORTÁTILES	RESULTADOS								CALIFICACIÓN GLOBAL
	Información	Resguardo	Días que tarda la reparación	Calidad reparación	Irregularidades	Valoración factura	Importe factura (euros)		
Establecimiento y dirección									
BARCELONA									
COMPUTER COMPANIONS Sepúlveda 153	-	n.p.	0	+	+	n.p.	0	+	
COQUILLAT INFORMÁTICA Nicaragua, 57-59, local 1	-	+	1	+	□	□	34	+	
BOTIGA DEL ORDENADOR Roselló, 457, local 8	+	●	2	+	+	-	45	+	
COMPUTER WEALTHY Santa Tecla, 7, bajos	●	+	8	+	+	-	71	+	
PC GREEN Ronda Sant Antoni, 45	●	+	2	+	+	●	35	□	
MODULAR TECHNOLOGY Sepúlveda, 184	□	+	1	□	●	-	138	●	
CLÍNICA DEL ORDENADOR Aragón, 36	●	●	0	●	+	-	47	●	
MADRID									
IGP SISTEMAS Narvaéz 62	+	+	8	+	+	□	47	+	
PC REDNET Blasa Pérez 8	-	-	15	+	+	-	45	+	
INFOREPAR Peña Nueva 78, 3ªA (a domicilio)	n.p.	-	1	+	+	-	60	+	
ESQ. DEL CONSUMIBLE Av. Menéndez Pelayo, 15	●	●	10	+	+	-	45	□	
PERFECT WEB Blasco de Garay, 7	□	-	16	+	+	●	30	□	
TEQGROUPO Modesto Lafuente, 7, bajo ext.	□	+	20	-	-	-	69	-	
ALPER, S.L. Hierbabuena 30	●	+	18	□	●	+	116	●	
SEVILLA									
OPTIZE SOLUCIONES Av. San Francisco Javier, 24	+	+	0	+	+	●	25	+	
INFOJASS San Florencio, 4	●	+	7	+	+	-	48	+	
BEEP Adriano, 7	●	+	9	+	+	-	45	+	
PRONET PC Tharsis, esq. Vicente Arias	●	+	1	+	+	●	36	□	
EUROTRONIC INGENIEROS Chaves Nogales, 2 C	●	●	4	+	+	-	47	□	
VALENCIA									
PC JOVE Cardenal Benlloch, 52	+	□	0	+	+	n.p.	0	+	
DOCTOR PC Av. Ecuador, 81 (a domicilio)	n.p.	-	2	+	+	-	66	+	
OFERTASDELOCURA.COM Reina, 94	□	+	20	+	+	●	35	+	
MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Gual Villalbí, 9	□	-	2	+	□	-	35	□	
MS PORTÁTILES Alcácer, 3	+	n.p.	0	-	+	-	40	-	
INSETEC INFORMÁTICA Manuel Candela, 23	-	□	2	●	+	-	53	●	



CUADRO CÓMO SE USA

Información: Lista de precios visible y carteles informando sobre los derechos del consumidor (garantía, derecho a presupuesto previo, hojas de reclamaciones).

Resguardo: Si lo entregan y si contienen todos los datos necesarios.

Calidad reparación: En qué medida se detecta y soluciona correctamente el problema.

Irregularidades: Piezas cobradas y no cambiadas, conceptos duplicados en la factura y otras molestias.

n.p. No procede. Por ejemplo, cuando no se nos entregó resguardo porque la reparación se hizo en el acto o cuando no se nos dio factura porque no se cobró nada.

- +
- Muy bueno
- +
- Bueno
- - Aceptable
- - Malo
- - Muy malo

LO QUE DICE LA LEY

El Real Decreto 58/1988 lo tiene claro. ¿Y usted?

PIDA UN PRESUPUESTO
Tiene derecho a pedir un presupuesto por escrito y deben entregárselo en no más de 5 días laborables. Este documento debe reflejar los problemas del ordenador y solo hay que pagar por él si se rechaza la reparación. Como mucho costará igual que una hora de mano de obra.

NO OLVIDE EL RESGUARDO
Cuando entreguemos el

ordenador deben darnos un resguardo. De lo contrario, nuestro portátil podría desaparecer y nos quedaríamos sin pruebas.

EXIJA UNA FACTURA COMPLETA
El negocio está obligado a darnos una factura con todos los campos completos (identificando al aparato, al consumidor y al reparador, e incluyendo operaciones

realizadas, horas de trabajo y repuestos utilizados).

REPUESTOS NUEVOS
Los repuestos tienen que ser nuevos. Tendrán que entregarle las piezas que hayan sido reemplazadas y está totalmente prohibida su sustitución innecesaria.

GARANTÍA DE 3 MESES
Las reparaciones están garantizadas por 3 meses

desde la entrega del aparato (a menos que sea manipulado por otros). Si en este plazo se repite la misma avería, no tendrá que pagar. En Cataluña la garantía es de 6 meses.

HOJA DE RECLAMACIONES
Podrá usarla para reclamar hasta un mes después de la entrega del ordenador. Una copia es para las autoridades de Consumo, otra para usted y otra para la tienda.

Rápidos y relativamente eficaces, pero sin facturas
Si llevamos a arreglar nuestro portátil, la factura es esencial: sin ella, reclamar será difícil o imposible. Es el documento que hará valer la garantía de 3 meses a la que tenemos derecho. En todas las tiendas nos dieron un papel (excepto cuando no cobraron nada), pero resultó casi imposible conseguir una factura en condiciones. A menudo recibíamos tickets o albaranes que carecían de datos cruciales como la identificación del aparato arreglado o la explicación de la reparación efectuada. Un ejemplo extremo lo encontramos en PC Green (Barcelona), donde en la factura solo escribieron "presupuesto no aceptado" (pese a haber reparado y cobrado). Un error grave: si hay problemas podrán alegar que ellos jamás pusieron sus manos en nuestro ordenador, pues eso dice la factura.

Aunque en este campo no existe límite legal, decidimos dar un sobresaliente a quien tardase menos de 5 días en devolvernos el portátil arreglado: el 60% lo consiguió. Una avería tan simple como la que provocamos no debería llevarle más de una hora a cualquier técnico con una mínima experiencia. Pero lo que buscan los clientes en estos casos no es tanto rapidez como calidad. ¿Verdaderamente arreglaron nuestros portátiles? Este aspecto es el que más ha influido en la valoración global. El 80% de los negocios solucionaron el problema, nos contaron la verdad y cobraron una cantidad justa.

Las ovejas negras restantes intentaron sacar partido de la ocasión. Teqgroup (Madrid) y MS Portátiles (Valencia) aprovecharon para cambiar el teclado entero y cobrar por ello, pero en la parte más fraudulenta encontramos a Alper S.L. (Madrid) y Modular Technology (Barcelona). Estas dos tiendas cobraron (116 y 138 euros respectivamente) porque aseguraban haber sustituido el teclado, pero nuestra tinta invisible demostró que era mentira: pagamos por nada. En la mayoría de sitios pagamos solo el coste de la mano de obra (de 30 a 50 euros). En los dos casos en que la reparación era a domicilio (Info reparar en Madrid y Doctor PC en Valencia) resultó algo más caro debido al desplazamiento del técnico. Mención especial merecen los apaños de La Clínica del Ordenador (Barcelona) e Insetec Informática (Valencia): al no saber reconectar el cable lo pegaron con una chapucera cinta aislante y varias teclas seguían sin funcionar.

Algunas tiendas aprovecharon una avería menor para hinchar en 100 euros la factura

Las chapuzas habituales

- Sustituir piezas que están en perfecto estado: en nuestro caso cambiar el teclado completo cuando lo que fallaba era solo un cable.
- Cobrarnos por piezas que no se han cambiado: la tinta invisible con la que marcamos los componentes de nuestros portátiles desveló las trampas de Modular Technology (Barcelona) y Alper S.L. (Madrid).
- Extraños conceptos que ayudan a hinchar la factura: le echan imaginación y nos cobran por "limpieza Windows" o "mejoras en general".
- Clientes olvidados y mareados: servicios a domicilio que nunca se presentan en casa, talleres que no llaman para decir cómo avanza la reparación, encargados que dan largas y nos hacen pasar por la tienda varias veces...
- Apaños para salir del paso en lugar de arreglar el problema.



De la chapuza al fraude
Un cable se desprende. Arreglarlo es casi gratis. Habrá quien corra a comprar otro ordenador, pero los que piensan les darán más vueltas. ¿Merece la pena? ¿Cuánto me va a costar? ¿Me engañarán? El consumidor no lo tiene fácil para contestar a estas preguntas. Los negocios de reparaciones son tan variados que puede toparse con honrados virtuosos de la informática o con el fraude. Lo que difícilmente encontrará será información clara y completa. Pese a las muchas irregularidades, el sector ha mejorado en los últimos años y crece el número de reparaciones impecables (e incluso gratuitas). ¿Las trampas de antaño ya no valen ahora que contamos cada euro? Rico o pobre, quien se adentre en la tienda de la esquina para reparar su ordenador tendrá que hacerlo con sus derechos en el bolsillo. Serán la única munición si lo que parecía una chapuza rutinaria se convierte en una peligrosa refriega y, en el peor de los casos, en una auténtica ruleta rusa.

Más inspecciones, más seriedad

Por mucho que sean la tienda de la esquina, los talleres de reparación de portátiles ajenos a los servicios oficiales deben respetar la ley. A día de hoy, muchos no informan correctamente a sus clientes de las condiciones y garantías, fallando también a la hora de proporcionar adecuadamente resguardo y factura. Exigimos más seriedad. Las autoridades competentes, en este caso las comunidades autónomas, tienen que cumplir su parte, aumentando los controles y dedicándose a detectar irregularidades que saldrían a la luz con una simple inspección ocular.