

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,  
INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E  
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO  
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## El Servicio de Consumo advierte de casos de fraude en un servicio de reparación de electrodomésticos en internet

*Ha hecho públicas una serie de recomendaciones para evitar contratiempos en este tipo de actuaciones*

Martes, 07 de noviembre de 2017

El Servicio de Consumo y arbitraje quiere realizar una serie de recomendaciones a la hora de contratar un servicio de reparación de electrodomésticos, al haber detectado en las últimas fechas la existencia un operador que funciona de manera fraudulenta y que la ciudadanía contrata obteniendo sus datos a través de internet.

Ante la avería de un electrodoméstico, Consumo quiere evitar la contratación de una empresa problemática o poco profesional y facilita unos consejos para mantener unas precauciones básicas a la hora de contratar el servicio.

En primer lugar, hay que comprobar si el aparato está o no en período de garantía. El mínimo que marca la ley son dos años.

Si está en garantía, hay que dirigirse al Servicio de Asistencia Técnica (SAT) que indique el establecimiento donde se adquirió o, en su caso, el fabricante. De no cumplir esta premisa, puede perderse la garantía. Este servicio debe prestarse sin coste alguno: ni desplazamiento, ni mano de obra, ni repuestos. El SAT no tiene obligación de entregar una factura por el servicio, ni las piezas repuestas, solamente el resguardo del depósito en el caso de quedarse temporalmente con el aparato.

Si no está en garantía, la persona tiene libertad para contratar el servicio. Consumo recalca que hay que extremar las precauciones en las empresas que se han encontrado en internet. Si pretendemos contactar con un servicio oficial de la marca, es conveniente buscarlo en la web de la empresa fabricante. Advierte, además, que “es muy improbable que las empresas que se anuncian como servicios de reparación multimarca, con un listado interminable de firmas conocidas, sean un servicio oficial autorizado por todas esas marcas”.

Algo que, según responsables de Consumo, debe ya levantar sospechas en cuando aparece como dato de contacto solamente un número de teléfono móvil o de tarificación especial, sin ningún domicilio físico. En el caso de la existencia de una sede física, conviene comprobar que el dato es correcto.

Si se carecen de referencias personales sobre el servicio, otra medida es buscar en internet otras opiniones para ver si existen

reclamaciones o quejas que llamen la atención.

A la hora de contactar con la empresa o el/la profesional conviene preguntar por las tarifas, especialmente por el precio de la mano de obra, del desplazamiento y, en su caso, por una actuación de urgencia. Es un derecho de la persona consumidora solicitar un presupuesto previo, que debe elaborarse un plazo máximo de 5 días y al que puede renunciarse por escrito. Este presupuesto permite decidir si merece o no la pena realizar la reparación, además de ajustar a este el importe de la factura, si se realiza el trabajo. El Servicio de Consumo y Arbitraje también alerta del riesgo que supone el adelanto íntegro del repuesto y mano de obra porque “puede que no vuelvas a saber nada del técnico”.

Si el SAT está adherido al arbitraje de consumo y surge un problema, este puede solucionarse de manera rápida y gratuita.

Cuando el SAT realice la reparación, también hay que comprobar que la factura cumple todos los requisitos que exige la normativa: conceptos claros con sus importes y un solo desplazamiento, aunque haya tenido que realizar varios. La mano de obra debe facturarse en tiempo real, sin redondeos, aunque pueda cobrarse un tiempo mínimo, según el tipo de electrodoméstico.

Puede solicitarse la entrega de las piezas cambiadas e información sobre la procedencia de los repuestos y sus precios, que en ningún caso pueden exceder al precio de venta al público. Las reparaciones tienen un mínimo de tres meses de garantía.

También se recuerda que ante un problema lo ideal es llegar a un acuerdo con el SAT y que, si persigue el desencuentro, puede presentarse una reclamación en el Servicio de Consumo y Arbitraje.