



ADVERTENCIA SOBRE LA EXISTENCIA DE ANUNCIOS ILEGALES DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS QUE OFRECEN SUS SERVICIOS POR INTERNET

- Desconfíe de empresas que no dan **nombre, dirección completa, NIF y datos de contacto**.
- La utilización de logos de marcas **no es suficiente** para identificar si el servicio técnico es oficial.
- Ningún servicio técnico oficial se publicita como “especializado”, “acreditado”, ..., **indicará claramente “oficial”**.

Cuando los consumidores tienen la necesidad de reparar un electrodoméstico, en muchas ocasiones se dirigen a internet y realizan una búsqueda utilizando la propia marca del electrodoméstico, junto con otras palabras del tipo “reparación” o el tipo de aparato (lavadora, frigorífico, aspirador...).

Desgraciadamente, existen servicios de reparación ilegales, que se presentan en internet como servicios oficiales de la marca sin serlo, o utilizan logos sin tener permiso para ello, siempre con el fin de confundir al consumidor. En muchas ocasiones, estos servicios invierten grandes cantidades de dinero en contratar términos de posicionamiento que les permiten aparecer en las primeras posiciones de los resultados de las búsquedas por internet.

Con el fin de poder identificar los servicios de reparación potencialmente ilegales al realizar búsquedas en internet, con objeto de evitar posibles irregularidades en los servicios y ofertas de asistencia técnica, se recomienda tener en cuenta algunos consejos:

1º **Desconfíe** de empresas que no incluyen en su página de internet su **nombre, dirección completa, número de identificación fiscal NIF y datos de contacto**. Esta información suele aparecer en la sección “Aviso legal” de la página de internet. En muchas ocasiones esta sección no existe, y sólo hay un número de teléfono al que llamar. ¿Dónde presentar una reclamación o queja si algo no resulta como estaba previsto? ¿Quién está detrás de la persona que entrará en el domicilio? En muchas ocasiones, únicamente existe un centro de recepción de llamadas que envía las solicitudes de reparación a terceros, lo que complica aún más conocer quién va a realizar el servicio.

2º Si la página incluye una **dirección física de contacto**, es recomendable buscarla en algún callejero de internet para confirmar su existencia y que realmente es la ubicación de un servicio de reparación de electrodomésticos, incluso comprobando fotografías de la entrada.

3º **La utilización de logos de marcas no es suficiente** para identificar si el servicio técnico es oficial. En ocasiones, a sabiendas de que esta utilización es ilegal, en la página de internet de estos servicios se incluyen textos muy poco visibles informando de que “los logos son propiedad de sus marcas” y que no son servicios oficiales. Estos textos, difíciles de localizar para confundir al consumidor, no dan permiso para la utilización de logos de marcas, por lo que podría tratarse de una ilegalidad sancionable (los fabricantes tienen los derechos de propiedad sobre sus marcas).

4º Recuerde que ningún servicio técnico oficial se publicita como “especializado”, “especialista”, “acreditado”, ..., sino que **indicará claramente “oficial”**.

5º En caso de duda, se recomienda preguntar si el servicio técnico atiende las reparaciones en periodo de garantía. En caso de no hacerlo, no se trata de un servicio técnico oficial.

6º También es recomendable verificar si la empresa o persona de contacto ha estado involucrada en algún fraude previamente, consultando en internet el teléfono de contacto, nombre de la empresa, dirección física, etc.

Si se desea contactar con un servicio técnico oficial, la manera más fácil de asegurarse es consultar la propia página de internet oficial de la marca, o consultar la página de la Asociación Española de Fabricantes e Importadores de Electrodomésticos, APPLiA ESPAÑA: <https://applia.es/servicios-tecnicos/>. Como confirmación de que una página es la oficial de la marca, la dirección habitualmente será del tipo “nombre de la marca.com” o “nombre de la marca.es”, y además la dirección de correo en la zona de contacto será del tipo “@nombre de la marca.com” o “@nombre de la marca.es”. Atención: En ocasiones los servicios que fingen ser oficiales sin serlo realmente, utilizan nombres de páginas de internet o direcciones de correo similares a los de la marca.