



## **CÓMO DETECTAR SI UN SERVICIO DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS OFERTADO POR INTERNET ES ILEGAL**

- La ausencia de factura con **IVA incluido**, la falta de **presupuesto** previo o **renuncia explícita** a éste, o la solicitud del pago por adelantado de recambios sin la **entrega de factura** son indicaciones de ilegalidad.
- Si un servicio técnico **no atiende** en periodo de **garantía**, se trata claramente de un servicio técnico no 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.

En ocasiones no es fácil detectar que una página de internet de un servicio de reparación cumple con la normativa vigente. Para estos casos, se recomienda prestar atención a algunos puntos clave:

1º La pretensión de cobrar los servicios **sin la correspondiente factura**, con IVA incluido, es una indicación clara de la ilegalidad de la empresa que se pretende contratar. No disponer de factura impide cualquier reclamación posterior por la reparación realizada. Se aconseja solicitar la emisión de factura legal.

2º La legislación exige la **preparación de un presupuesto previo a la reparación, o la renuncia explícita a éste**. La inexistencia de presupuesto podría causar con muy alta probabilidad sorpresas a la hora de pagar el servicio, por lo que **debe exigirse presupuesto previo**. No deben aceptarse presiones por parte del técnico para realizar la reparación.

3º La **solicitud del pago por adelantado de algún recambio sin la entrega a cambio de un albarán o factura** que demuestre el abono por parte del consumidor debe **rechazarse de inmediato**. Una actuación de este tipo es con mucha probabilidad una estafa, dado que se dan múltiples casos en los que el técnico no vuelve a aparecer en el domicilio para concluir la reparación.

Si se desea contratar un servicio oficial, ante cualquier duda al respecto, se puede contactar con el teléfono de atención al cliente de la marca para verificar que el técnico es efectivamente 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.