

Detectado un aumento de termos instalados no conformes a la normativa vigente.

Los calentadores no funcionan correctamente pero los técnicos no acuden a poner solución, por lo que durante semanas el domicilio queda sin agua caliente.

Gran parte de las personas afectadas son mayores que residen solos.

Desde la Unión de Consumidores de Málaga hemos detectado en los últimos meses un **aumento alarmante de las incidencias relacionadas a servicios domésticos como la reparación y sustitución de termos**

. En la mayor parte de ellos, los usuarios acuden a empresas reparadoras e instaladoras tras sufrir la avería de uno de los electrodomésticos más esenciales en una vivienda, el que consigue generar agua caliente. Los problemas detectados son de diversa tipología: van desde la instalación de termos desfasados e irregulares desde hace años por normativa a reparaciones defectuosas que dejan los aparatos inutilizados.

El *modus operandi* es el siguiente: la persona consumidora, tras sufrir la avería en el termo de la vivienda, realiza una búsqueda a través de internet para encontrar una empresa instaladora que lo arregle o lo sustituya. Cuando contacta con la empresa, el instalador acude al domicilio del consumidor y le informa de que el termo debe ser sustituido, pasando un presupuesto que incluye la compra del nuevo termo y la mano de obra por la instalación.

La persona consumidora abona el importe y la sustitución se lleva a cabo. En todas las ocasiones informadas a la Unión de Consumidores de Málaga, **los termos instalados eran contrarios a la normativa vigente**, la cual precisamente es establecida para evitar peligros con instalaciones desacordes a las características de la vivienda.

También han sido varios los casos sobre **instalaciones incorrectas** de los dispositivos (como colocar un termo de gas butano en una instalación de gas canalizado y viceversa, manipulando los chiclés sin previo aviso a los consumidores), con el consiguiente riesgo.

Poco tiempo después el termo se avería, dejando a la persona sin agua caliente en el domicilio, requiriendo a los técnicos para solventarla, pero lo habitual es que estos ya no aparezcan y/o se desentiendan del problema, ofreciendo excusas variopintas.

En alguna ocasión en la que, tras mucha insistencia del consumidor/a, el técnico le ofrece como solución la sustitución del termo que el mismo ha instalado, por otro acorde a la normativa, pero desembolsando una nueva suma y sin descontar el primer importe abonado, que acuerdan que será reembolsado y solicitan el número de cuenta bancaria del afectado/a, pero el reembolso jamás es recibido.

Cabe también destacar que, **la mayor parte de los afectados que han llegado a nuestra Asociación son personas mayores**, en algunos casos que residen solas y que se ven desamparadas e indefensas ante estas actuaciones, algunos de ellos durante los meses más fríos del invierno.

Por todo ello, desde la Unión de Consumidores de Málaga **recomendamos acudir a instaladores de confianza**, solicitando presupuesto previo de la reparación (que quede documentado), así como factura de la actuación realizada. Si se decide a realizar la búsqueda por internet, recuerde que puede consultar las opiniones y reseñas de manera previa a la solicitud de los servicios, la cuáles resultan muy útiles para alertarnos de ciertos peligros y estafas.

En caso de producirse una incidencia, siempre recomendamos interponer hoja oficial de reclamaciones a la empresa para dejar constancia del hecho y poder dar traslado posteriormente a la correspondiente Administración Pública.

Esta Asociación ya ha dado traslado de algunas de estas incidencias a la Administración competente - como el Servicio de Industria de la Junta de Andalucía - para que vigile y, si corresponde, sancione aquellas actuaciones que vulneren los derechos - e incluso puedan poner en peligro - de las personas consumidoras.

Si bien la mayoría de casos se han producido con termos y calentadores de agua, **tememos que, con la llegada del buen tiempo, esta situación también se traslade a la instalación y reparación de aires acondicionados en los meses estivales**, ya que, gran parte de las empresas también se dedican a esos montajes. Algunos de ellos, incluso a la venta de otros electrodomésticos, del que luego también se desentienden si sufre una avería.

Aprovechamos también para recordar que nuestra Asociación ofrece asesoramiento de forma

gratuita en materia de Consumo y que, **aquellas personas que deseen que realicemos algún trámite o reclamación en su representación, cuentan con la opción de asociarse para que esta Unión de Consumidores de Málaga** se encargue totalmente de su gestión administrativa (materias de telefonía, suministros, servicios de ocio, transporte, etc.), esta y todas aquellas que necesite en materia de Consumo, tanto el titular de la afiliación como hasta 4 familiares hasta 2º grado que puede incluir como socios/as beneficiarios/as, quedando cubiertos sin abonar ninguna cuantía o cuota adicional a la del socio/a principal.