



Asociación Nacional Fabricantes e Importadores Electrodomésticos

**¿Cómo son las empresas que desarrollan la actividad de reparación de electrodomésticos en nuestro país? ¿Qué garantías de calidad ofrecen?**

Una de las clasificaciones más objetivas, consiste en agrupar a los servicios técnicos de electrodomésticos según cuenten o no con la autorización o reconocimiento oficial de los fabricantes e importadores de las marcas.

Los servicios técnicos oficiales o autorizados, están ligados al fabricante o importador mediante un acuerdo o contrato en el que se establecen las obligaciones de ambas partes, de modo que se puede considerar que un servicio técnico oficial es una prolongación de la estructura propia de la marca, que se responsabiliza de la adecuada formación e información del personal, y de unos determinados niveles de servicio y calidad. En algunos casos, dichos servicios técnicos forman parte de la organización empresarial del fabricante.

Los servicios técnicos no oficiales no están ligados en modo alguno a los fabricantes o importadores, desarrollando su actividad con arreglo a las normativas aplicables, generalmente en una amplia gama de productos y marcas.

**Unas consideraciones de utilidad para seleccionar un servicio técnico**

- a) Conviene desconfiar de empresas que al anunciarse (tanto en papel como en Internet), no se identifican con su nombre y dirección completa. ¿Dónde presentaremos una reclamación o una queja si algo no resulta como estaba previsto? ¿Quién está detrás de la persona que entrará en nuestro domicilio?
- b) La continua incorporación de avanzadas tecnologías a los productos, el desarrollo de aparatos con mayor eficiencia energética y la sofisticación de los electrodomésticos, obligan a invertir importantes recursos en la formación del personal de servicio. Los técnicos de los servicios oficiales acceden a la formación e información necesaria para realizar intervenciones eficaces, en base a las directrices del propio fabricante.
- c) Ante la posibilidad de que surja un problema derivado de una intervención, la marca será la responsable última, siempre y cuando dicha intervención haya sido realizada por un servicio oficial o autorizado por ella.
- d) Las tarifas de un servicio técnico oficial no suelen ser más elevadas que las de un servicio no oficial, además de ser conocidas de antemano por el usuario.
- e) Los Fabricantes / Importadores informan a los usuarios de sus marcas mediante los teléfonos de atención al usuario o las páginas Web de la marca de los Servicios Oficiales Autorizados con los que disponen en cada Región.



Asociación Nacional Fabricantes e Importadores Electrodomésticos

## **¿Cómo localizar un servicio técnico? ¿Cómo confirmar si se trata de un servicio oficial o no?**

Si decidimos recurrir a Internet, la localización de un servicio técnico oficial mediante un buscador no resultará sencilla. Aunque se introduzcan las palabras servicio técnico oficial, la ciudad y la marca deseada, el resultado será una larga lista de enlaces que nos llevarán a páginas que no siempre indican con total claridad si estamos ante un tipo u otro de servicio.

Si desea localizar un servicio oficial en Internet, la mejor alternativa para ese medio suele ser teclear la dirección web de la marca deseada y localizar la red de servicios que aparecerá en el propio sitio, contactar con el teléfono de atención al cliente de la marca o consultar la página de la Asociación Nacional de Fabricantes e Importadores de Electrodomésticos, ANFEL: <http://www.anfel.org/index.php/servicios-tecnicos-oficiales-anfel>

La situación en guías telefónicas es similar: generalmente los anuncios a toda página, que incluyen los nombres de todas las marcas, resultan más llamativos que los que corresponden a los servicios técnicos oficiales, pero resulta complicado conocer qué hay detrás de algunos de esos. En ocasiones, únicamente existe un centro de recepción de llamadas que envía las solicitudes de servicio a otras empresas, siendo más complicado aún conocer cuál es la empresa que va a realizar el servicio.

Si desea localizar un servicio oficial en una guía telefónica, conviene tener en cuenta que únicamente pueden hacer uso del término "servicio técnico oficial de la marca x" aquellas empresas que cuentan con autorización para ello. En caso de duda, hay que preguntar directamente si el servicio es oficial de marca o no. Si la respuesta es que están especializados en la marca pero sin confirmar su oficialidad, no hemos contactado con un servicio oficial.

Por último, los servicios de información telefónica 118XX son otra vía de consulta, aunque su eficacia depende enormemente del interlocutor, que puede utilizar las informaciones proporcionadas por los diferentes operadores telefónicos a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, así como datos disponibles en guías telefónicas e Internet. Aunque solicite un servicio técnico oficial, no se puede garantizar al 100% que el contacto proporcionado cumplirá con lo solicitado.

La mejor alternativa en este medio consiste en solicitar el teléfono de atención a cliente de la marca correspondiente al equipo que deseemos reparar.

## **La información, la mejor herramienta para el consumidor**

La idea de que una intervención realizada por un servicio oficial será más costosa que la realizada por un no oficial, carece hoy en día de fundamento. Los servicios oficiales invierten sus recursos en medios técnicos y formación, con lo que, automáticamente, se consigue un nivel de calidad considerablemente superior, imprescindible al representar marcas que operan en un mercado altamente competitivo.

El consumidor es quien tiene la decisión final para escoger tanto la marca del producto como el servicio que pueda requerir. Como siempre, la información será la mejor base para una elección satisfactoria.