

Enfatizando que la instalación sea realizada por técnicos certificados

Sernac entrega recomendaciones para adquirir calentadores certificados

● Ante las bajas temperaturas, las personas tienden a adquirir mayormente artefactos calóricos, por lo que el llamado es a comprar en locales establecidos y que cuenten con los sellos entregados por las autoridades.



Los calentadores deben tener los sellos entregados por las autoridades, y ser instalados por técnicos autorizados.

Crónica
 periodistas@elpinguino.com

Con la llegada de las bajas temperaturas, la demanda y el uso de diferentes tipos de calefactores en los hogares aumenta. Por esta razón, es primordial tener los conocimientos adecuados para realizar una buena compra.

Entre los puntos a tener en consideración se encuentran costos de funcionamiento e inversión, costos de mantención, medidas de seguridad complementarias, capacidad requerida para lograr la calefacción deseada, aspectos medioambientales como reducción de emisiones o restricciones de uso en espacios de alta contaminación y/o mala ventilación, entre otros.

Es por eso que el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) elaboró un estudio con recomendaciones para

que la elección de calefactor sea la más adecuada para cada hogar:

- La compra se debe realizar en el comercio establecido, para contar con el derecho al consumidor y la garantía legal (6 meses) del producto adquirido.
- Se debe privilegiar la compra de productos que cuenten con certificación, es decir, con sello SEC y etiqueta de consumo energético.
- Antes de comprar, se debe cotizar y comparar para encontrar el producto que más se adapte a las necesidades del consumidor.
- Se debe evaluar la potencia térmica y el rango de calefacción para que abrigue los espacios requeridos.
- Se deberá cotizar y evaluar el costo del combustible u operación del producto.
- Se deben preferir calefactores que no gene-

ren un impacto ambiental significativo en la zona, o al menos, contar con medidas paliativas en caso de serlo.

- Se debe considerar el ruido y la portabilidad del calefactor.
- Se debe identificar las necesidades o requisitos energéticos de calefacción de manera de optimizar la eficiencia energética.
- Se deben revisar los términos y condiciones del producto, de la tienda y de la marca, antes de adquirirlo en caso de sufrir algún tipo de eventual problema. Además, se debe guardar y respaldar las boletas.
- Es fundamental considerar las medidas de protección del producto, seguridad eléctrica y eficiencia energética.
- Se deberá evaluar de forma general, las condiciones de aislamiento, humedad y estabilidad de la red eléctrica.

Derechos de los consumidores al momento de comprar:

Adicional a las recomendaciones generales, también existen derechos que los consumidores tienen que tener en cuenta a la hora de adquirir un nuevo calefactor, sobre todo en caso de querer o necesitar un cambio o devolución posteriormente.

¿Qué pasa si el calefactor nuevo presenta fallas?

- Uno de los principales derechos que protegen al consumidor en Chile es la garantía legal. Esto significa que, por ejemplo, si existen fallas en el calefactor atribuibles al fabricante dentro de los primeros seis meses, las personas consumidoras podrán optar por la devolución del dinero, cambio de producto o reparación gratuita.
- Adicionalmente, las empresas pueden ofrecer una garantía extendida, que am-

plía el plazo de cobertura o complementa la garantía legal pagando un costo adicional. Aquí la empresa puede exigir condiciones como una revisión técnica en servicios autorizados para determinar la falla, lo que debe estar establecido en un contrato.

- Además, también existe la garantía voluntaria por parte de las empresas. Una de las más conocidas es el "ticket de cambio", el cual permite a los consumidores cambiar sin motivo el producto durante 10, 20 o hasta 30 días.

¿Se puede retractar de la compra si el calefactor no es lo que esperaba?

- Si la compra se realiza por internet, las personas consumidoras tienen derecho a retracto, esto quiere decir que pueden arrepentirse, dentro de los 10 días siguientes desde que recibió el producto o contrato de servicio.

● Algunos comercios también entregan la posibilidad de retractarse de compras presenciales, generalmente en un plazo de 10 días. Sin embargo, es una política netamente voluntaria y no una obligación legal.

En caso de requerir mayor información para la elección de calefactores, existe la opción de utilizar una herramienta desarrollada por diversos ministerios, que busca recomendar el sistema de calefacción ideal: climatiza tu hogar. Allí podrás ingresar información sobre las características de tu vivienda, obteniendo como resultado, un tipo de calefacción acorde a esta.

Además, si los derechos detallados no se cumplen por parte de la empresa, las personas consumidoras pueden hacer sus reclamos en sernac.cl, en el número gratuito 800 700 100 o de forma presencial, ya sea en las oficinas regionales o en las plataformas municipales en convenio de cada región.