



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC Y SEC FISCALIZAN LA VENTA DE TERMOVENTILADORES Y ESTUFAS A LO LARGO DEL PAÍS

- **A través de esta actividad conjunta se busca verificar que el comercio respete estrictamente la norma sectorial y la Ley del Consumidor.**
- **Esta labor se realizará tanto en Santiago como en regiones, con el despliegue en terreno de funcionarios de ambas instituciones.**
- **Al momento de adquirir este tipo de productos, la recomendación a los consumidores es revisar si cuenta con el Sello SEC, que acredita que los aparatos son seguros.**
- **Por otro lado, los locales deben informar todas las condiciones relevantes de este tipo de aparatos, tales como sus características, el tipo de combustible, capacidad calórica, entre otros.**

Ante la llegada de las bajas temperaturas y el aumento de las ventas de los dispositivos para calefaccionar el hogar, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) iniciaron un proceso de fiscalización a lo largo del país para verificar si el comercio está cumpliendo con la Ley.

Durante esta mañana, la Superintendente de la SEC, Marta Cabeza, el Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, y el Seremi de Energía de la Región Metropolitana, Jesús Agüero, visitaron un local de venta de este tipo de aparatos en la comuna de la Estación Central, para iniciar el proceso de fiscalización.

Se trata de una multitarea realizada por profesionales de la SEC y el SERNAC, la cual abarcará el comercio de la Región Metropolitana y de las capitales regionales del país, enfocándose principalmente en equipos termoventiladores y estufas.

Para la Superintendente de la SEC, Marta Cabeza, es fundamental la "actitud de autocuidado que deben tener las personas, comprando sólo productos con "SELLO SEC" y siguiendo consejos de seguridad, tales como ventilar los espacios que se están calefaccionando con gas o parafina, jamás introducir estas estufas a baños, cocinas o dormitorios y evitar usar calefactores eléctricos en baños, entre otras recomendaciones".

Por su parte, el Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, explicó que esta acción de fiscalización tiene como objetivo verificar que el comercio cumpla adecuadamente con la normativa, pues la compra de estos aparatos es muy relevante para el bienestar de las familias durante el período invernal.

"La calefacción tan necesaria en época invernal puede resultar un problema para las familias si el comercio no cumple con las exigencias de seguridad, pero además puede implicar otras consecuencias, como, por ejemplo, el incurrir en elevados gastos si en vez de comprar un aparato que se ajuste a sus necesidades, terminan adquiriendo otro que resulte más caro, tanto en el precio como en su funcionamiento", indicó Herrera.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por su parte, el Seremi de Energía de la Región Metropolitana, Jesús Agüero, indicó que “con la llegada del frío, la venta de calefactores y estufas se disparan, como gobierno creemos importante recalcar a los ciudadanos que compren en el comercio establecido y productos certificados, el certificado SEC no es solo un garante de calidad, sino, un garante de seguridad”.

ALCANCES DE LA FISCALIZACIÓN

La fiscalización de la SEC se enfocará en verificar que los aparatos cuentan con el “Sello SEC”, lo cual implica que cumplen con la normativa vigente y, en consecuencia, no revisten riesgos para su seguridad.

Este sello está compuesto de un código QR que puede ser escaneado con un teléfono celular (smartphone) y de un código numérico que puede ser consultado en la página web de dicho organismo.

En ambos casos, ya sea escaneando el código QR o consultado con el código numérico, los consumidores podrán acceder a un documento denominado “Certificado de Seguridad de Productos”, en el que podrán conocer los datos del producto, ficha técnica y datos de certificación/autorización de comercialización.

Es importante destacar que las estufas eléctricas, a gas y a parafina deben contar con “Sello SEC”, exigencia que también aplica a estufas a leña o que utilicen pellets.

En el caso del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), la acción fiscalizadora se ha enfocado en revisar si los locales están cumpliendo con la entrega de información relevante a los consumidores de los productos comercializados, por ejemplo, que el rotulado de los aparatos esté en idioma castellano, que se informen los precios, se respete la libre elección.

Además, nuestros fiscalizadores revisarán si las empresas informan correctamente a los consumidores el derecho a la garantía legal en caso que el producto venga defectuoso o se deje de funcionar por un uso normal en un plazo de 6 meses, entre otros aspectos importantes.

Eventuales acciones

Una vez que se culmine el proceso de fiscalización, que considera el levantamiento de información en terreno y análisis jurídico de los hallazgos, la SEC y el SERNAC podrán tomar acciones que consideren oportunas en caso de detectar incumplimientos de acuerdo a sus facultades.

En el caso de la SEC, si descubre que se están vendiendo productos sin “Sello SEC”, puede exigirle al local que detenga la venta y retire los productos, junto con iniciar un proceso administrativo que eventualmente terminará en las respectivas multas, las cuales pueden llegar hasta las 10.000 UTA.

Durante el año 2024 las certificaciones de artefactos de calefacción llegaron a más de 2 millones 245 mil 535 unidades, siendo el producto mayoritario las estufas eléctricas, con más de 1 millón 195 mil equipos certificados, seguido de calentacamas, almohadillas, frazadas y guateros eléctricos, con 413.048;

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

y luego equipos de aire acondicionado, los que alcanzaron las 331.556 unidades.

Desde la SEC agregaron que durante el año pasado se fiscalizaron 112 puntos de venta, comprobando que, en 37 de ellos, un 33% del total, no se cumplía con lo exigido en la normativa, razón por la cual se les aplicaron, en su conjunto, multas por 1.408 UTM, Unidades Tributarias Mensuales, es decir, 96 millones 656 mil 384 pesos.

En el caso de SERNAC, por ejemplo, podría implicar desde oficios correctivos hasta denuncias ante los tribunales de justicia, en cuya instancia las empresas arriesgan elevadas multas 300 UTM por cada infracción.

Recomendaciones generales al momento de comprar:

Al momento de comprar un producto, es relevante que las y los consumidores tomen en cuenta una serie de recomendaciones, entre ellos:

- Comprar sólo en el comercio establecido para poder exigir los derechos establecidos en la Ley, como, por ejemplo, acceder a la garantía legal en caso que el producto salga defectuoso o se eche a perder por uso normal.
- Cotizar y comparar con el objetivo de tomar la mejor decisión de consumo, tanto en el precio y se adapte a sus necesidades de calefacción.
- Adquirir productos certificados con el sello SEC, junto con revisar las medidas de protección del producto.
- Guardar y respaldar la boleta de la compra, en caso de necesitar exigir su derecho a la garantía legal del producto.
- Evaluar aspectos logísticos, tales como aislación, humedad, estabilidad de la red eléctrica, acceso o disponibilidad a combustibles, espacio para almacenamiento, condiciones de ventilación, entre otras.

En el ámbito de la seguridad:

- Lea las instrucciones de seguridad que vienen en el manual de instrucciones y, en caso de haber dudas, recurra a los medios de contacto disponibles de la marca y/o fabricante.
- Si se requiere una mantención, recurra a técnicos autorizados y certificados. Para ello se puede consultar el siguiente link: <https://www.sec.cl/area-ciudadana/nuevo-buscador-de-instaladores-e-instaladoras/>
- No coloque calefactores en lugares con poca o nula ventilación, específicamente aquellos que ocupan gas y parafina, o en espacios que obstaculizan la evacuación de emergencia.
- No conecte equipos de calefacción a enchufes de destino múltiple, como alargadores (tipo zapatillas) o adaptadores triples. Sobre todo, si dichos equipos son de alta potencia (sobre 1500 W).
- En general, un producto apto para las condiciones del espacio como el baño, por ejemplo, deben tener al menos un índice IP Rating "X4" o superior, ya que la protección de sólido puede variar, pero una protección de 4 para el caso de los líquidos, es equivalente a una protección en contra de agua salpicada, algo que puede suceder en los cuartos de baño.

Para más información visite www.sernac.cl o www.sec.cl



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo