



## **LA SÍNDICA ALERTA DE MALAS PRÁCTICAS EN LA VENTA DE BOMBONAS DE GAS BUTANO**

**En la ciudad se está produciendo una venta, a pie de calle, que supone una transacción comercial irregular y tolerada de un producto de primera necesidad**

**La defensora dice que esta práctica provoca episodios de ruido, puede poner en riesgo la seguridad de las instalaciones que los usuarios tienen en su casa y causa indefensión por la exigencia de un precio por encima del oficial**

**Vilà recomienda al Ayuntamiento que investigue los hechos y erradique las malas prácticas, si hace falta, llegando a acordar con las empresas distribuidoras las actuaciones a emprender y regulando algún otro sistema de distribución inmediato, pero con las debidas garantías para los clientes y la ciudadanía**

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, alerta de malas prácticas en la venta de bombonas de gas butano en Barcelona. En un informe, cerrado recientemente, Vilà dice que en la ciudad se está produciendo una venta de gas butano, a pie de calle, que supone una transacción comercial irregular y tolerada de un producto de primera necesidad que, además, por sus características, es especialmente peligroso.

En la resolución, la defensora dice que esta práctica provoca reiterados episodios de contaminación acústica (por los golpes que los vendedores dan a las bombonas para alertar de su presencia), puede poner en riesgo la seguridad de las instalaciones que los usuarios tienen en su casa y causa indefensión en los derechos de los consumidores de gas butano, especialmente de los que se encuentran en situación de vulnerabilidad por la exigencia de un precio por encima del oficial.

### **Envases metálicos de 12,5 kilogramos**

La distribución mayoritaria del gas butano, con envases metálicos que permiten una carga de 12,5 kilogramos, se hace generalmente puerta a puerta, aunque los clientes también pueden desplazarse hasta el punto de venta si disponen de vehículo.

En ocasiones, en las grandes ciudades, los consumidores de gas butano son colectivos de economías modestas que no pueden afrontar el gasto económico que supone la adaptación de la cocina a gas natural o disponer de calefacción eléctrica o de gas natural.

Por estas razones, y también por la necesidad de hacer llegar el combustible en zonas alejadas donde no llega la red de distribución de gas natural, el precio de la bombona está intervenido por la Administración y se obliga al suministrador a hacer llegar el gas al lugar de consumo incluyendo el coste del transporte en el precio fijado bimensualmente.

Las condiciones formales por el suministro de gas de reposición exige pedirlo telefónicamente identificando la póliza de suministro y obliga al usuario a estar localizable en el domicilio durante el periodo de entrega, hasta 48 horas.

También existe la posibilidad de entrega concertada en un plazo de 24 horas después de tramitar la petición vía informática y el pago de un sobrecoste. Se trata de una posibilidad que se ofrece para las compras concertadas en la web de la compañía y siempre que se disponga de póliza de suministro.

Por su parte, el cliente está obligado a contratar el suministro para poder recibir el gas y se tiene que responsabilizar de las revisiones periódicas de la instalación.

### **Suministro alternativo y sin control a pie de calle**

La realidad, sin embargo, ha instaurado un suministro alternativo –aparte del suministro oficial-- mediante camiones de distribución que alertan de su presencia en la calle golpeando las bombonas con un hierro. Este sistema no exige a los usuarios disponer de póliza de suministro y les permite no tener que estar en el domicilio pendiente de la llegada del gas, ya que la presencia de los vendedores de bombonas es bastante habitual, sobre todo en barrios donde predominan los clientes de este tipo de energía.

Según la síndica, esta práctica presenta numerosos inconvenientes. Los principales son éstos:

--Falta de control sobre quiénes son los consumidores de gas butano que permita recordar el deber de realizar las revisiones periódicas. De esta manera se incumple la ley y se compromete la seguridad individual y colectiva.

--Posibilidad de conductas abusivas consistentes en exigir un precio arbitrario y abusivo más allá de la libre decisión de dar propina al repartidor, hecho que además puede generar tensiones con la clientela.

--Falta de amparo público de aquellas personas que sufren estos abusos, que se encuentran en situación de vulnerabilidad y no denuncian los hechos.

--Molestias en las comunidades de vecinos por las llamadas de los vendedores a los timbres de las viviendas.

--Molestias por los golpes en las bombonas para llamar la atención del vecindario. En determinados barrios es una práctica habitual que se ve incrementada por la competencia de una nueva empresa dedicada a la venta de gas butano.

--Posible falta de control de las condiciones de trabajo de los repartidores de butano.

--Falta de control real y efectivo de las garantías de seguridad de la instalación de gas butano, con el riesgo que eso puede comportar.

Así, en conclusión, la síndica considera que la actuación municipal, ante las malas prácticas que genera este sistema irregular de venta del gas butano, no ha estado ajustada a derecho ni es eficaz, lo que compromete los derechos de la ciudadanía en general y especialmente los derechos de los usuarios de un bien de primera necesidad como es el gas butano, quienes, además, tienen que soportar las molestias por ruido que provoca este tipo de venta.

Vilà ha emitido este informe después de recibir algunas quejas de ciudadanos por una supuesta falta de respuesta y actuación municipal suficiente ante las reclamaciones presentadas. Y ha recomendado al Ayuntamiento que, haciendo uso de las competencias de que dispone, investigue los hechos que se exponen en el informe, erradique las malas prácticas descritas, si hace falta, llegando a acordar con las empresas distribuidoras las actuaciones a emprender o los protocolos que hagan falta, y regulando algún otro sistema de distribución inmediato, pero con las debidas garantías para los clientes y para la ciudadanía en general.