

PROPUESTAS PARA EL IMPULSO DE LA REPARACIÓN

ANTECEDENTES

El sector de productores de electrodomésticos -representado en APPLiA España- se puede considerar muy avanzado en la exigencia y aplicación de aspectos de economía circular, con múltiples legislaciones europeas ya asentadas desde hace años -por ejemplo: Etiquetado Energético y Ecodiseño-, y otras nuevas recién publicadas o en fase final de aprobación.

Se trata de un sector muy proactivo, con iniciativas como la actualmente en desarrollo para proponer un sistema de índice de sostenibilidad de los electrodomésticos, que incorporará requisitos de reparabilidad de los productos, con objeto de que sirva de base para desarrollar actos delegados bajo el nuevo Reglamento de Ecodiseño de Productos Sostenibles.

Nuestra principal aportación al primer Plan de Acción de Economía Circular -PAEC- del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, estuvo relacionada con la necesaria armonización de todos los criterios legislativos con Europa. Para elaborar el segundo PAEC, hemos solicitado una nueva petición para incorporar un aspecto de gran relevancia dentro de la economía circular: la reparabilidad de los productos en general, y más concretamente de los electrodomésticos.

Es múltiple la legislación europea ya existente (actuales Reglamentos de Ecodiseño de frigoríficos, lavadoras, lavavajillas, aspiradores, etc.), y la nueva legislación recientemente aprobada o que lo hará en breve, relacionada con el derecho a reparar ([Directiva de Empoderamiento de los Consumidores](#), incorporación de índices de reparabilidad y de durabilidad en el etiquetado energético de los productos, [Directiva sobre Derecho a Reparar](#), o [Reglamento de Diseño Ecológico para Productos Sostenibles](#)), centrándose todas ellas, en mayor o menor medida, en la necesidad de impulsar y mejorar la reparabilidad de los productos.

UN SECTOR PIONERO ACTUALMENTE EN RIESGO

El sector de los electrodomésticos en España es absolutamente pionero dentro de Europa debido a la existencia de una legislación nacional ([Real Decreto 58/1988](#)) que obliga a los productores a disponer de redes de reparación de electrodomésticos y a mantener piezas de repuesto durante al menos 7 años. Este RD se complementa con la Ley General para la Defensa del Consumidor ([Real Decreto Legislativo 1/2007](#)) y con diferentes legislaciones de ecodiseño europeas desde hace años ya implementadas, que exigen y que disponen de criterios específicos de reparabilidad y de disponibilidad de piezas de repuesto.

La legislación española es de las más garantes en Europa - sino la más- en legislación de garantías, debido a que está exigiendo 3 años de periodo de garantía legal cuando en la mayoría del resto de países de la Unión Europea es de 2 años, y con un periodo

de carga de la prueba de 2 años, cuando en el resto es de 1 año únicamente. Adicionalmente, la [Ley General para la Defensa del Consumidor](#) española está exigiendo, de forma única en Europa, que los fabricantes tengan disponibilidad durante 10 años de todo tipo de piezas de repuesto de cada modelo comercial, cuando las legislaciones europeas de ecodiseño solo exigen entre 7 y 10 años de disponibilidad, y solamente para determinadas piezas de repuesto. Todo ello conlleva a un mayor coste en términos fijos y logísticos con el impacto medioambiental que supone disponer de piezas de carácter estético de escasa rotación, que generalmente quedan obsoletas

En base a la legislación nacional ya desde 1988 se creó en su día una gran red de reparadores de electrodomésticos a nivel nacional -en su mayoría PYMES-, servicios oficiales del fabricante, así como reparadores independientes, que están afrontando en los últimos años una **problemática** real que pone en serio riesgo su continuidad a corto plazo, asociada a cinco aspectos principalmente:

- **Falta de relevo generacional** en el sector de reparación de electrodomésticos, al tratarse de un trabajo no atractivo para las nuevas generaciones de jóvenes;
- **Competencia presuntamente desleal** de nuevos actores, que, en lugar de incentivar la reparación de electrodomésticos, la desincentivan por su propia operativa de negocio;
- **Falta de concienciación medioambiental del consumidor:** bajo el plazo de garantía legal el consumidor exige el cambio del producto adquirido frente a su reparación gratuita, lo que denota una falta de concienciación medioambiental por parte de la ciudadanía; y fuera del plazo de garantía, considera que reparar es caro por lo que prefiere comprar un producto nuevo.
- **Carencia de un control efectivo de empresas e instalaciones que no cumplen** con las normativas laborales y de reglamentación de cada sector tanto a nivel de seguridad como de normativas derivadas de legislación europea.
- **Inexistencia de un control efectivo de anunciantes** de servicios que no corresponden con ningún tipo de mantenedor ni servicio técnico oficial.

PROPUESTAS PARA EL IMPULSO DE LA REPARABILIDAD

La Directiva de Derecho para Reparar exige a los Estados Miembros que adopten al menos una medida que incentive la reparación de los productos.

Para promocionar y mejorar la reparabilidad en el sector de los electrodomésticos, consideramos imprescindible que las autoridades tomen medidas, como las que ya están en funcionamiento con éxito en otros países de la UE, detalladas a continuación:

- Desarrollo de campañas de **concienciación ciudadana** para incentivar y animar a los consumidores a reparar sus electrodomésticos
- Ofrecimiento de **bonos de reparación** con una ayuda económica al consumidor para llevar a cabo las reparaciones de sus productos (implementado en [Austria](#)) implementado con fondos europeos NextGen
- Aplicación de un **IVA reducido** a las reparaciones (Por ejemplo: en el caso de Portugal, la reducción del 23 al 6%)
- **Ayudas directas** a los fabricantes para la formación de técnicos de los servicios posventa (dado que invierten fuertes recursos económicos y de personal en estas labores de formación)

- **Recuperación de IVA** de las reparaciones (implementado por Dinamarca)
- Reactivación e impulso de la **formación reglada** en reparación de electrodomésticos ya existente en el INCUAL, si bien no está obteniendo los resultados esperados por la aplicación de determinados criterios de difícil cumplimiento, como por ejemplo la exigencia de los centros de enseñanza de un número mínimo de alumnos que no se cubren para su ejecución. Asimismo, analizar la posibilidad de desarrollar esquemas de formación **FP Dual**.
- Lucha contra el intrusismo en **reparadores ilegales** que ofertan sus servicios en internet bien utilizando indebidamente los logos de las marcas, haciéndose pasar por servicios oficiales, no cumpliendo los requisitos normativos para reparar electrodomésticos u otras posibles casuísticas.
- **Control** de reparaciones, servicios e instalaciones que no esté bajo normativa actual.
- No se deberían de poder hacer **reclamaciones** en consumo sin **factura reglamentaria** y, en aquellos casos obligatorios por ley, sin el certificado de instalación oficial.
- **Fórmulas de inserción laboral** para el público juvenil y los emprendedores que apoyen e incentiven la reparación y la puesta en marcha de sus negocios: reducción en el pago de cuota de autónomos total o parcial durante un periodo total de cinco años.
- **Ayudas a la contratación por parte del servicio técnico:** incentivos para la pyme en términos de cuotas de la Seguridad Social a la contratación juvenil.

REQUISITOS ESPECIFICOS PARA UN SERVICIO POSTVENTA ACORDE A LA LEGISLACIÓN

En los diferentes Reglamentos europeos de Requisitos de Diseño Ecológico, se exige como uno de los “Requisitos en el Uso de los Recursos”, que para dar acceso a los reparadores profesionales, el fabricante, importador o representante autorizado podrá exigir al reparador profesional que **demuestre que:**

- Tiene la **competencia técnica** y cumple la normativa aplicable a los reparadores de equipos eléctricos en los Estados miembros en los que ejerza su actividad; a tal efecto, se aceptará como prueba la referencia a un sistema de registro oficial en calidad de reparador profesional, en caso de existir tal sistema en los Estados miembros de que se trate;
- Tiene un **seguro** que cubre las responsabilidades derivadas de su actividad, independientemente de si esto es requerido por el Estado miembro;

A imagen y semejanza de los requisitos europeos, es necesario **establecer** en España **requisitos específicos de control** a empresas, entidades y reparadores que ofrezcan sus servicios, para asegurar que no se desincentive la reparación de electrodomésticos. Hay determinadas entidades que -en el ámbito de su oferta de seguros y servicios básicos a los clientes- ofrecen servicios de reparación de electrodomésticos mediante la licitación de los avisos de sus clientes a varios servicios de reparación, siendo su criterio principal de asignación el económico, y en muchas ocasiones quienes ganan la licitación del servicio son empresas que, con el objetivo de captar el aviso, ofertan el servicio muy a la baja en precio y cuando acceden al domicilio prefieren indicarle al consumidor que el producto no es reparable y les sugieren que adquieran uno nuevo.

Esta operativa, cada vez más habitual, afecta directa y muy negativamente al sector de **los servicios de reparación tradicionales, quienes están perdiendo una parte muy importante de su negocio, incidiendo directamente en su continuidad a corto plazo**. Adicionalmente dicha operativa afecta muy negativamente a las propias marcas de los fabricantes, quienes cuidan como un aspecto del negocio de gran relevancia el servicio postventa ofrecido a sus clientes.

Es muy necesario controlar ésta operativa, que va totalmente en contra de la legislación de reparabilidad -podría considerarse práctica comercial desleal según el considerando 19 de la Directiva Derecho a Reparar¹- y que va en contra de la economía circular de los productos.

Para ello, proponemos que adicionalmente a aspectos de carácter obligatorio como pueden ser la emisión de un presupuesto previo y/o la disponibilidad de hoja de reclamaciones, se exijan una serie de requisitos mínimos -alineados a la legislación vigente- que garanticen la calidad del servicio, la seguridad de los productos reparados de cara a su uso posterior por los consumidores y fomenten la reparabilidad:

- **Competencia técnica** del reparador profesional, ya sea mediante título de Formación Profesional en electricidad-mecánica, formación reglada del INCUAL sobre reparación de electrodomésticos o experiencia acreditada de 5 años reparando electrodomésticos, o contrato en vigor como servicio técnico oficial con empresa del sector de los electrodomésticos.
- **Seguro de responsabilidad civil obligatorio** que cubra las actividades profesionales de los reparadores
- **Declaración censal de empresario** que justifique su alta en el Impuesto de Actividades Económicas bajo el epígrafe CNAE 95.22
- **Disponibilidad de equipos de medida y ensayo mínimos** para asegurar la correcta reparación y seguridad del electrodoméstico consistente en:
 - Equipos de comprobación de aislamiento, de toma de tierra, resistencia y aislamiento y cortocircuitos
 - Instrumentación y utillaje específico necesario para la reparación de equipos electromecánicos de los que se trate
- **Sistema informático de gestión**, tanto en lo referido a la parte administrativa como en el área técnica y almacén
- **Prueba de estar al corriente de pagos con la Administración Pública (especialmente con la Seguridad Social y Hacienda)**, así como alta de la totalidad de los trabajadores con contrato laboral (justificación para aquellos que fuesen autónomos)
- Adhesión a plataforma tratamiento RAEE y **cumplimiento de legislación** de gestión de residuos de envases.

¹ Directiva Derecho a Reparar, considerando 19: las prácticas comerciales que inducen a los consumidores a creer que sus bienes no pueden repararse debido a una reparación o inspección previas por parte de un reparador independiente, un reparador no profesional o un usuario final, o a falsas afirmaciones de que dicha reparación o inspección genera riesgos relacionados con la seguridad, lo que les induce a error, podrían constituir, en su caso, prácticas comerciales desleales con arreglo a la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (15).

Sería idóneo que la presentación, justificación y control de la documentación para cumplir los requisitos mínimos exigidos, se pudiera realizar en un **registro oficial** de la administración, quien pudiera acreditar la veracidad de esta. Y una página web nacional y regional, donde las empresas que tenga su documentación en regla (requisitos imprescindibles para poder darse de alta) se puedan anunciar desde los diferentes sectores y los usuarios puedan obtener con fiabilidad un profesional del sector.

Como ejemplo, la Directiva sobre Derecho a Reparar, establece en su artículo 9 la existencia de un punto de contacto nacional que deberá crear cada Estado Miembro para la gestión de la plataforma europea en línea de los reparadores. Es este punto de contacto, el que en base a dicho artículo 9, podrá adoptar condiciones determinadas sobre el acceso a su sección nacional para el registro de reparadores, especificando que “dichas condiciones podrán, en particular, establecer requisitos sobre cualificaciones profesionales”.

Al igual que ocurre en el caso de los centros de preparación para reutilización, las cuales según el RD 110/2015 deben obligatoriamente darse de alta en un registro y cumplir una serie de requisitos de competencia técnica y equipamiento necesario para la reparación, consideramos imprescindible que, si no se pudiera hacer obligatoria el alta en la sección nacional de la plataforma europea de reparadores, al menos **fuera obligatorio el cumplimiento de determinados requisitos de entrada**.

BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR

Por último, se enumeran a continuación una serie de buenas prácticas por parte del sector:

- **No ofertar a los consumidores nuevos productos**, salvo en el caso que sea imposible su reparación
- **Acreditarse como mantenedor profesional o servicio oficial** de la marca.
- Prohibición de llevar los logos en las páginas web a no ser empresas autorizadas expresamente por la marca.
- Facilitar siempre **factura** en reparaciones fuera de garantía o parte de trabajo detallado si la reparación se efectúa en garantía.
- Tener al menos un **canal de contacto** (chat, teléfono, email) que sea ágil y transparente para el usuario en caso de necesitar contactar con el servicio reparador. Un “nice to have” sería tener una plataforma online en la que el propio usuario pudiese ver el estado de su reparación a través del nº de orden de trabajo.
- Si el servicio también se da cara al público, que las **instalaciones** tengan un mínimo de comodidad y por supuesto limpieza e higiene.
- Ser honestos como filosofía de empresa, es decir, pensar en qué es **lo mejor para el cliente**.