PID2023-146813NB-I00 financiado por:

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN Y UNIVERSIDADES
Cofinanciado por la Unión Europea
AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN

Càtedra UB-ACdC
Estudis de Consum i Resolució Alternativa de Litigis

UNIVERSITAT DE BARCELONA
Generalitat de Catalunya Agència Catalana del Consum

CRal
Blog sobre Consum responsable i Resolució alternativa de litigis

Publicació 12/2024

Del usar y tirar al reparar y conservar

La Directiva (UE) 2024/1799 de 13 de junio de 2024 por la que se establecen normas comunes para promover la reparación de bienes y se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y las Directivas (UE) 2019/771 y (UE) 2020/1828

Esther Torrelles Torrea
Professora titular
Universitat de Salamanca

Sostenibilidad - derecho a reparar – reparabilidad - bienes reacondicionados - conformidad

1. Hacia un consumo sostenible

La Unión Europea, paralelamente a la protección del mercado digital, ha abierto una nueva línea de protección del consumidor desde la perspectiva de la sostenibilidad. Esta inquietud europea se ha visto reflejada en la aprobación de diversas iniciativas legislativas como el Reglamento (UE) 2024/1781 de 13 de junio de 2024 por el que se instaura un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicable a los productos sostenibles; la Directiva (UE) 2024/825 de 28 de febrero de 2024 sobre el empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica mediante una mejor protección contra las prácticas desleales y mediante una mejor información; o la que es objeto de las presentes líneas, la Directiva (UE) 2024/1799 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de junio de 2024 *por la que se establecen normas comunes para promover la reparación de bienes y se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y las Directivas (UE) 2019/771 y (UE) 2020/1828*. Esta última Directiva, cuya fecha límite de transposición es el 31 de julio de 2026 y que se configura como de armonización máxima, se enmarca en el contexto del Pacto verde europeo y promueve un consumo más sostenible, una economía circular y la transición ecológica. Con ello se consiguen beneficios para el medio ambiente, fomentando un ciclo de vida de los productos que incluya la reutilización, la reparación y el reacondicionamiento. Además, se generan beneficios para los consumidores al evitar costes asociados a nuevas compras a corto plazo. La norma afecta especialmente a pequeñas y medianas empresas.

El objetivo principal de la Directiva 2024/1799 es promover la reparación de los bienes en la fase de postventa que, a su vez, supondrá reducir residuos y apoyar al sector de la reparación. Lo habitual es que, si el producto está en garantía, el consumidor acuda a ella si existe una falta de conformidad para conseguir la reparación del mismo si se dan los requisitos oportunos para ello.

La reparación consiste en una obligación de hacer que implica "una o varias acciones llevadas a cabo para devolver un producto defectuoso o un residuo a una condición en la que sirva para su finalidad prevista" (art. 2.20 Reglamento 2024/1781). Estamos ante un contrato de obra con la obtención de un resultado.

La Directiva 2024/1799 se aplica "a la reparación de bienes adquiridos por los consumidores en caso de que se produzca o manifieste un defecto en los bienes al margen de la responsabilidad del vendedor con arreglo al art. 10 de la Directiva (UE) 2019/771" (art. 1.2). Es decir, se aplica a la reparación de todos los bienes (Considerando 8). Sin embargo, las disposiciones relativas a las obligaciones de reparación e información especificadas en la Directiva (arts. 5 y 6) solo deben aplicarse a aquellos bienes para los cuales los actos jurídicos de la Unión establezcan requisitos de reparabilidad (los enumerados en el Anexo II).

El problema es la limitación de este tipo de bienes mencionados en el Anexo II y que disponen de normativa en la UE sobre los requisitos de reparabilidad, pues no son muchos: lavadoras o secadoras domésticas, lavavajillas domésticas, aparatos de refrigeración, pantallas electrónicas, equipos de soldadura, aspiradores, servidores y productos de almacenamiento de datos, teléfonos móviles, teléfonos inalámbricos, tabletas pizarra, y bienes que incorporan baterías para medio de transporte ligero. Son bienes diseñados para ser reparados y esta lista se pretende que vaya actualizándose. Los requisitos de reparabilidad no obligan a los fabricantes a reparar los bienes defectuosos, sino a garantizar que los bienes sean reparables.

En todo caso, la Directiva 2024/1799 pretende ampliar el ámbito legal de la reparación; intenta promover la reparación de bienes, no solo como remedio ante una falta de conformidad, sino también la reparación de los defectos de los bienes que se manifiesten después de expirar el periodo legal de garantía, y de este modo reparar en vez de desechar. Es por ello por lo que a continuación, se aludirá a las siguientes reparaciones: a las derivadas de la falta de conformidad, pues la Directiva 2024/1799 reforma la Directiva 2019/771 y a la obligación de reparar que se impone a los fabricantes de determinados bienes (los del Anexo II), sin olvidar hacer alusión a los reparadores independientes.

No será fácil poner en marcha la Directiva 2024/1799, pues aún no existe una cultura muy extendida entre los consumidores de acudir a la reparación del bien (que además le puede costar dinero y aquí no son habituales los cafés de reparación a los que alude el considerando 28). Tampoco existen muchos profesionales expertos en reparaciones, sin olvidar que el consumidor prefiere gastarse un poco más en un producto nuevo, a no ser que se trate de un bien con un valor sentimental que quiera conservar.

2. La reparación por falta de conformidad

La reparación derivada de la falta de conformidad de los bienes adquiridos en un contrato de venta ya está regulada por el ordenamiento jurídico en la normativa de consumidores, pero la Directiva 2014/1799 pretende incentivar la reparación y así fomentar el consumo sostenible y contribuir a una economía circular.

Las novedades introducidas en la Directiva 2019/771 son menores que las que preveía la Propuesta de Directiva. Destacan las siguientes:

-Entre los requisitos objetivos para la conformidad, se considera que entre las cualidades y otras características que deben poseer los de los bienes, además de la durabilidad, funcionalidad, compatibilidad y seguridad, se añade la reparabilidad teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o las declaraciones publicitarias.

-Se pretende incentivar la opción de la reparación como remedio a la falta de conformidad ampliando el periodo de responsabilidad del vendedor a doce meses que se añaden al periodo de responsabilidad restante del bien. Dicha ampliación se aplica una sola vez. Sin embargo, se puede ampliar el plazo de doce meses al transponerse de Directiva. El antiguo art. 120 c) TRLGDCU establecía una ampliación del plazo de garantía de seis meses, que fue suprimida con el Real Decreto Ley 7/2021.

-Se advierte que los Estados miembros que no establezcan períodos fijos para la responsabilidad del vendedor o solo establezcan un plazo de prescripción de las medidas correctoras deben velar por que la responsabilidad del vendedor o el plazo de prescripción de las medidas correctoras en caso de reparación sea al menos equivalente a dos años y doce meses, lo que corresponde al período mínimo de responsabilidad del vendedor establecido en la Directiva (UE) 2019/771 y a la ampliación mínima de dicho período en caso de reparación. No es el caso del ordenamiento español, pues sí se establece el plazo de garantía y de prescripción y es adecuado a la normativa de la directiva.

-Se incorpora la nueva obligación de informar al consumidor sobre el derecho que tiene a escoger entre la reparación y la sustitución y sobre la ampliación del período de responsabilidad si el consumidor opta por la reparación, aumentando así la concienciación sobre ambas alternativas y las ventajas de optar por la reparación.

La necesidad de informar sobre la opción que tiene el consumidor de pedir la reparación o sustitución, no deja de ser una redundancia, pues ya lo advierte la directiva 2019/771. La Propuesta De directiva 2024/1799 era más contundente (demasiado) con el remedio de la reparación, pues señalaba que cuando los costes de sustitución fueran igual o superior a los de la reparación "el vendedor reparará los bienes para ponerlos en conformidad", excepto que la reparación no fuera viable o conveniente para el consumidor, lo que implicaba que la reparación se convertía en el remedio principal dejando de estar en el mismo nivel el remedio de la sustitución con el de la reparación. Finalmente, la Directiva no ha incorporado dicha norma.

-Se prevé que el vendedor pueda prestar al consumidor un bien de sustitución, en función de las especificidades de la categoría de bienes pertinente, si la reparación no se ha completado en un plazo razonable o sin inconvenientes importantes para el consumidor. Este bien de sustitución podrá consistir en un bien reacondicionado. En cualquier caso, el préstamo temporal del bien de sustitución debe realizarse de forma gratuita. Además, el vendedor debe seguir efectuando la reparación en un plazo razonable. Proporcionar un bien en préstamo durante el tiempo que dure la reparación puede evitarle al consumidor inconvenientes importantes, pero no puede justificar que el plazo de reparación se prolongue de forma no razonable. Además, en caso de sustitución como medida correctora y a solicitud del consumidor, el vendedor podría proporcionarle un bien reacondicionado. Se incidirá en esta novedad más adelante.

3. La obligación de reparar determinados bienes. La reparación al margen de la garantía legal

Se trata de las reparaciones derivadas del deseo de los consumidores de dar un uso más prolongado al bien al margen de la garantía legal. Se pretende ampliar el ámbito temporal de la reparación, especialmente a partir del periodo legal de garantía, pues se observa que hay productos defectuosos, pero aún útiles, que se desechan prematuramente. En estos casos, en los bienes que disponen de normativa en la que se impone requisitos de reparabilidad (los del Anexo II), se impone al fabricante la obligación de reparar, aunque no se coarta la libertad económica de los fabricantes de poder optar por dejar de fabricar el bien. Si así fuera, continuarán obligados a proporcionar piezas de recambio y herramientas. Siempre han existido servicios de reparación, pero ahora se pretende darlos a conocer y aumentar su oferta.

La normativa potencia la reparación de los bienes del siguiente modo:

a) Se regula la reparación por parte del fabricante de los bienes enumerados en el Anexo II en la medida que se establezcan requisitos de reparabilidad en los reglamentos aplicables a dichos bienes, siempre que sea posible (de hecho y Derecho) y lo solicite el consumidor. Se permite subcontratar el servicio de reparación. El fabricante, pues, está obligado a entregar al consumidor que lo solicite una oferta de contrato de reparación. Según la Directiva esta limitación de bienes a reparar por parte del fabricante (solo los del Anexo II), es para evitar sobrecargar a los fabricantes y garantizar que puedan cumplir su obligación de reparación (considerando 21). Los requisitos de reparabilidad no obligan a los fabricantes a reparar los bienes defectuosos, sino que garantizan que los bienes sean reparables. En todo caso, se facilita a los consumidores la posibilidad de elegir servicios de reparación de otros reparadores. Esta elección se verá facilitada mediante el formulario europeo de información sobre la reparación (más adelante se aludirá a ella) que proporcione voluntariamente no solo el fabricante, sino también reparadores como el vendedor o reparadores independientes, o mediante búsquedas a través de una plataforma en línea de reparación.

La reparación de los bienes tiene las siguientes peculiaridades:

- La normativa se aplica tanto a los fabricantes establecidos en la UE como a los instauradas fuera de la Unión. En este último caso, se podrá constituir una secuencia de operadores económico alternativos que deberán cumplir la obligación de reparación del fabricante: el representante autorizado, en su defecto, el importador, y si no lo hay el distribuidor. Estos tres agentes, a su vez, puedes subcontratar la reparación. Es apropiada esta previsión, pues puede ser difícil en algunos casos ofrecer un servicio de reparación, aunque hubiera sido oportuno establecer la solidaridad.

La subcontratación nos lleva a la figura del reparador, definida en el art. 2.2) como “toda persona física o jurídica que, en relación con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión, presta un servicio de reparación, incluidos los fabricantes y vendedores que prestan servicios de reparación, tanto si son independientes o como si están asociados a dichos fabricantes o vendedores”. A estos reparadores la Directiva les aplica también la regulación del formulario europeo de información sobre la reparación a la que se aludirá a continuación.

-El fabricante, representante autorizado, importador o distribuidor deben poner a disposición del público, de forma gratuita, clara, sencilla y comprensible la información sobre la obligación de reparar, sus servicios de reparación y los precios indicativos cobrados por las reparaciones típicas de bienes enumerados en el anexo II. La información debe ofrecerse al menos durante toda la vigencia de la obligación de reparación, es decir, desde el momento de la introducción en el mercado hasta la expiración de los requisitos de reparabilidad.

-El consumidor tiene derecho a pedir la reparación al fabricante representante autorizado, importado o distribuidor o puede elegir los servicios de reparación a otros reparadores independientes.

-Los fabricantes no podrán negarse a reparar bienes enumerados en el anexo II alegando únicamente que otros reparadores o cualquier otra persona han efectuado una reparación previa.

- La reparación puede ser gratuita (por ejemplo, si el defecto está cubierto por una garantía comercial) u onerosa (en cuyo caso, deberá tener un precio razonable y que no disuada al consumidor). El precio podría incorporar costes laborales, el coste de piezas de recambio, etc. Los consumidores dispondrán de información sobre los precios indicativos cobrados por las reparaciones típicas de los bienes a través de un sitio web de libre acceso.

-La reparación se efectuará en un plazo razonable a partir del momento en que el fabricante disponga físicamente del bien, lo haya recibido o el consumidor le haya proporcionado acceso al mismo.

-El fabricante podrá prestar al consumidor un bien de sustitución gratuitamente o a un precio razonable mientras dure la reparación.

-Si la reparación es imposible, el fabricante puede ofrecer al consumidor un bien reacondicionado.

-Los fabricantes deben proporcionar acceso a piezas de recambio, información sobre reparación y mantenimiento o cualquier herramienta de sofware, firmware o medios auxiliares similares relacionados con la reparación. Esto permitirá la reparación por parte del mismo fabricante, otros reparadores o el propio consumidor. Las piezas de recambio deben estar disponibles, como mínimo, durante el período de tiempo establecido en los actos jurídicos de la Unión.

El fabricante que comercializa piezas de recambio o herramientas para los bienes enumerados en el Aneo II de la Directiva (lavavajillas, lavadoras, frigoríficos…) los ofrecerán a un precio razonable para no disuadir la reparación. Además, los fabricantes no impedirán que los reparadores independientes utilicen piezas de recambio originales o de segunda mano, piezas de recambio compatibles y piezas de recambio realizadas mediante impresión 3D, siempre que dichas piezas sean conformes a los requisitos del Derecho de la Unión o nacional, como los requisitos en materia de seguridad de los productos o en cumplimiento de la propiedad intelectual.

b) Otra forma de estimular la reparación consiste en poner a disposición del consumidor una plataforma europea en línea en la que poder localizar a los reparadores, y en su caso,

vendedores de bienes reacondicionados, compradores de bienes defectuosos para su reacondicionamiento o iniciativas de reparación participativas, de forma gratuita. Los estados miembros podrán elegir entre establecer una sección nacional dentro de la plataforma europea o crear una plataforma nacional en línea. En estas plataformas el consumidor podrá encontrar la ubicación de los reparadores, los bienes que reparan, las condiciones de la reparación, plazos, los bienes de reemplazo, permitirá solicitar el formulario europeo de información sobre la reparación, permitirá la accesibilidad a personas con discapacidad, etc. El registro a la plataforma será voluntario.

Se trata de un mecanismo útil en países en que la cultura de la reparación no es tan habitual y el acceso a reparadores es desconocido o escaso. Supondrá una promoción de la economía circular.

c) Los consumidores podrán solicitar a los reparadores de forma gratuita el formulario europeo de información (la Directiva incorpora en el Anexo I dicho formulario). Esto le permitirá comparar servicios y precios.

La entrega de este formulario es voluntaria para los reparadores y si se le otorga, será en soporte duradero, escrito de forma clara y comprensible, en un plazo razonable y antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato para la prestación de servicios de reparación. Supone una burocratización más del sistema.

El formulario contiene información precontractual en el que consta la identidad del reparador, su dirección, el bien que debe repararse, la reparación que debe realizarse o el defecto del bien, el precio, el plazo estimado de reparación, la disponibilidad de bienes de sustitución, el lugar en el que el consumidor entrega los bienes para reparar, si procede, los servicios auxiliares como la retirada, instalación y transporte que ofrece el reparador y en su caso su coste, y el periodo de validez del formulario.

El reparador no modificará las condiciones de reparación especificadas en el formulario sobre la reparación durante un período de treinta días naturales a partir de la fecha en que se haya proporcionado dicho formulario al consumidor. Estos treinta días permiten al consumidor poder comparar diferentes ofertas de reparación.

Podemos observar que este formulario supone una oferta de contrato pues en él consta las principales estipulaciones del servicio de reparación y si es aceptado por el consumidor obliga al reparador. Por tanto, cuando el consumidor acepta en el plazo de 30 días el formulario se perfecciona el contrato de reparación. Y si se incumpliera el contrato se debería disponer de medidas correctoras para los consumidores frente al reparador como, por ejemplo, el reembolso del coste pagado por el servicio de diagnóstico.

A veces será preciso acudir a un servicio de diagnóstico, incluido un examen físico o a distancia, para determinar la naturaleza del defecto, el tipo de reparación y estimar el precio de la reparación. En estos casos, el reparador deberá informar al consumidor, antes de proporcionarle el formulario y si procede, sobre coste de dicho servicio de diagnóstico.

4. Bienes de sustitución o reacondicionados en préstamo

Una de las principales novedades introducidas en la Directiva 2024/1799, es la posibilidad de proporcionar al consumidor un bien de sustitución o reacondicionado

mientras se está reparando el bien (nuevo art. 14.1 Directiva 2019/771). Este bien se entrega en préstamo, lo que nos indica que deberá restituirse una vez reparado el bien entregado. Pero si la reparación no es posible puede ofrecerse un producto reacondicionado.

Hubiera sido mejor referirse a "bien de reemplazo" en vez de "bien de sustitución" para no confundirlo con el remedio de la "sustitución" para hacer frente a la falta de conformidad.

Los bienes reacondicionados (o refaccionados, *refurbished o remanufactured*) son bienes restaurados a través de una revisión, limpieza, cambio de algunas partes deterioradas, etc. No se trata de bienes usados sino de bienes que han sido devueltos al fabricante y este los ha restaurado para comercializarlos de nuevo, generalmente, a un precio más económico. La duda es si se pueden considera productos nuevos o de segunda mano. Creemos que son una nueva categoría de bienes.

La entrega temporal de un bien en sustitución está sometida a un requisito: la especialidad de la categoría del bien, en particular, a la necesidad del consumidor de disponer del mismo de forma permanente (pensemos en una silla de ruedas).

El hecho de que la norma advierta que, para cumplir la obligación de sustituir el bien, el vendedor puede proporcionar, a petición expresa del consumidor, un bien reacondicionado, parece indicar que el vendedor puede entregar un bien usado, a no ser que expresamente el consumidor le pida un bien reacondicionado. En todo caso, aunque se lo pida expresamente el consumidor, el vendedor podrá o no hacerlo, pues la norma no es imperativa.

Fijémonos que la norma concede esta facultad de entregar un bien en sustitución temporal solo al vendedor.

L'accés als continguts d'aquest text queda condicionat per l'acceptació de les condicions d'ús establertes per la següent llicència: https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca