

Las empresas de reparación de equipos esperan incrementar su negocio

Luces y sombras de la nueva normativa de consumo en el sector TIC



El pasado mes de enero entró en vigor la modificación de la normativa de consumo, que aprobó el Gobierno el pasado mes de abril a través de un Real Decreto-ley Omnibus en el que participó el Ministerio de Consumo y en el que se incorpora a la legislación nacional las directivas 2019/770 y 2019/771 de la Unión Europea. Ante la nueva legislación, que extiende la garantía legal de los bienes de dos a tres años y aumenta el plazo de cinco a 10 años en la obligación de disponer de piezas de repuesto para la reparación, una vez que el producto deje de fabricarse, el sector TIC se muestra respetuoso con la ley, pero no entiende cómo el legislador no ha tenido en cuenta los ciclos de renovación de los dispositivos y duda sobre que sea adecuada para lograr el objetivo final de avanzar en la economía circular. *Rosa Martín*

La modificación de la normativa de consumo que realizó el Gobierno el año pasado y que acaba de entrar en vigor el pasado mes de enero se encuadra dentro de la estrategia de la economía circular. Por este motivo, en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), además de incluir las nuevas formas de contratación por el desarrollo del comercio *online*, incorpora las directrices de las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771 y apuesta por un consumo más sostenible incluyendo el concepto de durabilidad de un producto como un criterio objetivo para que el consumidor evalúe si está conforme con la compra. De tal modo que cuando no tenga la durabilidad que la empresa y el consumidor hayan pactado mediante el contrato de compra, el cliente podrá elegir entre la reparación o la sustitución del mismo. Asimismo, amplía el plazo de garantía legal de los bienes hasta los tres años y de dos años para los contenidos o servicios digitales.

“La extensión de una garantía de tres años para dispositivos como los ordenadores no supone ningún problema”

La norma, en favor del derecho a reparar, se fija en 10 años, aumentando en cinco años el plazo mínimo durante el cual el fabricante está obligado a garantizar la existencia de piezas de repuesto, una vez que el producto deje de fabricarse. Esta ampliación se justifica para incrementar la durabilidad de los bienes, luchando contra la obsolescencia y minimizando el impacto en el medio ambiente.

Extensión de la garantía

Ante la nueva normativa la industria tecnológica ha reaccionado con respeto y escepticismo ante los objetivos que pretende alcanzar. Amalia Pelegrín, directora de *Digital Policy* y Talento de AMETIC, explica que “esta ley amplía los plazos mínimos establecidos por la directiva que traspone, sin que haya existido el oportuno debate y sin que cum-

pla con el objetivo del legislador europeo de crear normas armonizadas en toda la UE, de manera que se proporcione seguridad jurídica y se reduzcan los costes de transacción para las empresas”.

La posición de esta asociación es que “a pesar de que el objetivo anunciado es la protección del consumidor y la promoción de la economía circular, la ampliación de plazos más allá de lo establecido en la directiva se ha realizado sin que se haya valorado adecuadamente los posibles beneficios para los consumidores ni el incremento de costes para los productores, que deberán optar entre reducir costes de producción o subir los precios para no dejar de ser competitivos”, argumenta Pelegrin.

La opinión compartida de los productores es que la extensión de la garantía a tres años es

una medida favorable para la industria y que no supone ningún problema cumplirla por la calidad de los procesos de fabricación y de los componentes. Miguel Ángel Fiz, director del desarrollo de ordenadores profesionales para el sur de Europa de HP, señala que "la extensión de una garantía a tres años para dispositivos como los ordenadores no supone ningún problema ya que, en el caso del hardware, su ciclo de vida podría ser muy superior". Además, indica que el ciclo de vida del software y los *drivers* asociados supera los tres años "con lo que el producto no quedaría obsoleto durante este tiempo".

Miguel Hernández, director del negocio de consumo de Lenovo Iberia, recalca que su compañía está conforme con ofrecer tres años de garantía porque "cualquier dispositivo que fabricamos en Lenovo es capaz de cumplir esos tres años sin tener ningún tipo de repercusión sobre el usuario".

Acer cree que la normativa refuerza la protección al consumidor y promueve la durabi-



lidad a fin de mitigar el impacto ambiental. "El sector tecnológico no puede dar la espalda a estos dos vectores", apunta Ricard Martí, *service manager* de Acer Computer Ibérica. Este proveedor comparte el espíritu de la norma de búsqueda de la sostenibilidad a través de la iniciativa Earthion que

engloba distintas acciones y proyectos para crear soluciones innovadoras y respetuosas con el medio ambiente.

Brother también se siente identificada con la filosofía de sostenibilidad para que el "usar y tirar" sea cada vez menor. En este sentido, José Ramón Sanz, responsable de marketing

La opinión del canal

La entrada en vigor de la normativa no ha modificado la labor del canal de distribución, que valora positivamente la protección al consumidor que pretende la ley. José Nicolás, *division head* de desarrollo de negocio y nuevas tecnologías de Ingram Micro, comenta que la extensión de la garantía no supondrá una subida de precios a corto plazo y que puede servir como incentivo para que la industria siga mejorando la calidad de sus productos. "Es posible que los fabricantes pongan todavía más foco en sus departamentos de I+D para bajar aún más la incidencia de fallos, algo que ya viene sucediendo en los últimos años".

Ingram Micro comparte la opinión mayoritaria de que los ciclos de renovación de los equipos no dependen de las garantías, pero sí que considera que al ser más larga puede animar a que los consumidores puedan reparar más, en lugar de realizar una compra nueva. En cuanto a la obligación de tener piezas durante 10 años para reparaciones, el mayorista cree que será más útil para los productos de gran formato como los electrodomésticos, pero considera que el esfuerzo que tiene que hacer el fabricante en planificación y almacenamiento puede repercutir en el precio.

A juicio de Nicolás, el impacto mayor de la normativa será en la mentalidad de los consumidores. "Al sentirse más protegidos por la ley es posible que aumente el número de incidencias de garantías y sean más conscientes de sus derechos como consumidores".

de producto de Brother, explica que llevan años trabajando para cumplir con los ODS de la Agenda 2030. Para su compañía es habitual

ofrecer los tres años de garantía en sus productos de impresión y digitalización, tanto para el usuario final como para las empresas.

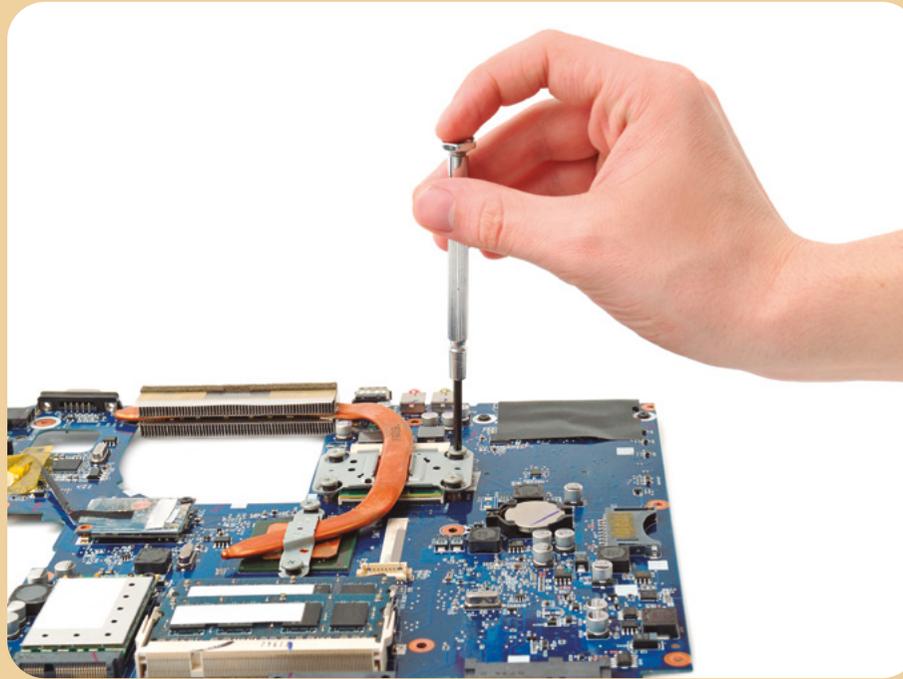
Sin embargo, Sanz hace una puntualización y es que la nueva normativa ha mejorado los plazos de los bienes adquiridos por los consumidores no por las empresas. "Un mismo producto tiene distinto nivel de protección en función de quien sea el adquirente, pero en el caso de Brother ese nivel de protección es el mismo para empresas y consumidores".

Ciclos de renovación

Los proveedores creen que los ciclos de renovación no están relacionados con la extensión de la garantía. La rapidez de innovación de la industria tecnológica hace que cada pocos meses se lancen nuevos productos con nuevas capacidades. La renovación media de un ordenador está en cuatro años, según señala el director de negocio de ordenadores profesionales para el sur de Europa de HP. Esto no significa que el equipo deje de funcionar, pero sí que no alcanza los niveles de rendimiento, seguridad y conectividad que ofrecen los nuevos. "Esta extensión

Servicios de reparación

La normativa también tendrá efecto en las empresas que ofrecen servicios postventa como es el caso de ANOVO. Esta compañía considera que la normativa invita a reutilizar en vez de adquirir lo que fomentará la concienciación para la protección medioambiental, aunque no tendrá una repercusión directa en los ciclos de renovación de los productos. José García Martínez, CEO de ANOVO, indica que "esta medida no va a influir mucho en quienes siempre quieren estar a la última y sí va a satisfacer a quienes prefieren alargar la vida útil de sus equipos". Espera que el número de usuarios más conservadores aumente gracias al año extra de garantía y que haya más reparaciones en este periodo al evitar el coste de reparación.



La obligación de almacenar durante 10 años las piezas para la reparación puede incrementar el coste, pero el CEO de ANOVO cree que la subida de los dispositivos puede ser un estímulo para reparar. "Es probable que este aumento del precio contribuya a que los consumidores opten por reparar antes que por adquirir un

equipo nuevo; y, con más razón, si esta reparación está cubierta por la garantía del fabricante". La entrada en vigor de la nueva norma repercutirá en varios aspectos en su negocio. ANOVO cree que se usará más el servicio de reparación durante el tercer año de la garantía, pero también considera que el consumidor, fuera de este periodo, optará por los servicios técnicos oficiales para reparar sus productos. ANOVO está preparando sus servicios para facilitar la venta de repuestos a los clientes para que puedan hacer su reparación. "Estamos preparados para montar plataformas de gestión de los repuestos y herramientas para ellos y preparar nuestras plataformas de formación y academia para ponerlas a disposición de nuestros clientes", confirma García.

La industria cree que almacenar piezas durante 10 años para reparaciones generará más residuos

de garantía a tres años no marcará una gran diferencia en cuanto a la renovación de productos, ya que en el caso de los ordenadores el ciclo de vida coincidiría más o menos con el ciclo de renovación natural del producto", subraya.

Para Sanz, de Brother, la renovación de los productos depende más del grado de innovación tecnológica y de la productividad que de la garantía.

El directivo de Acer también reconoce que una potencial avería tras el final de la garantía suele ser lo que motiva un cambio de equipo y, por tanto, es posible que la extensión de la misma pueda contribuir a que se alarguen los ciclos de renovación, aunque reconoce que existen

otros factores que pueden impulsarla. A su juicio, "es un reto para los fabricantes y el canal mantener el dinamismo del sector".

Piezas y reparación

La obligación de disponer de piezas durante 10 años al final de la vida útil del producto

para su reparación, es el punto que no convence a la industria tecnológica. Pelegrín, de AMETIC, señala que la Directiva que se transpone a nuestra legislación no realiza mención ninguna al plazo durante el que es necesario disponer piezas de repuesto, lo que supone que en España se ha ampliado el plazo de

manera desproporcionada.

Además, hay que tener en cuenta que esta obligación choca con los nuevos reglamentos europeos de ecodiseño que establecen de forma homogénea para toda la Unión Europea la disponibilidad de determinadas piezas funcionales —no de todo tipo de piezas de repuesto— durante un plazo de 7 a 10 años dependiendo del producto. Por tanto, "imponer en España unos



requisitos más rígidos y no armonizados supondrá la inmediata pérdida de competitividad de las industrias nacionales", recalca la responsable de AMETIC.

Sanz profundiza en este punto comentando que cada categoría de producto tiene sus propios plazos según la normativa de ecodiseño. En el caso de las impresoras es de siete años y alargarlo a 10 no "da mayor seguridad y puede limitar la oferta, generar inseguridad en el canal y causar mayores costes a las empresas que operan en España y alterar los canales de distribución sin motivo".

Los proveedores creen que la imposición de esta obligación demuestra un desconocimiento del funcionamiento del sector tecnológico. Fiz, de HP, califica esta medida como "poco realista" porque dentro de 10 años el hardware de un equipo podría seguir funcionando, pero sería incompatible con las actualizaciones de software.

Hernández, de Lenovo, añade que cuando se está avanzando hacia la neutralidad en emi-

"Es esencial informar y sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de consumir de forma responsable"

siones y los objetivos de la Agenda 2030, almacenar componentes durante 10 años generará residuos.

Huella medioambiental

El impacto medioambiental adverso es uno de los principales efectos que la industria TIC espera por el almacenaje durante 10 años; pero a pesar de esto Recyclia, una plataforma de gestión de RAEE, cree que la nueva normativa es acertada por velar por la protección del consumidor y por alinearse con los esfuerzos de I+D de los

fabricantes para alargar la vida útil de los equipos a través de la mejora de los procesos para la reutilización desde la fase de fabricación.

José Pérez, consejero delegado de Recyclia, señala que alargar la vida útil de los equipos persigue reducir su consumo y el volumen de generación de RAEE, aunque reconoce que "los plazos de renovación de los equipos se han acertado de manera muy significativa", pero destaca que "es el usuario quien toma la decisión de adoptar o no las nuevas capacidades y funcionalidades".

Por el contrario, AMETIC cree que alargar de forma excesiva el ciclo de vida de los productos implica tener productos más contaminantes y menos eficientes. Además, Pelegrín recalca que "en la ampliación del plazo no se ha tenido en cuenta la posible demanda que pueda existir de estos repuestos, lo que se traduce en un incremento masivo de residuos que se tendrán que desechar, eliminar o achatar".

Precio y otras consecuencias

Los proveedores piensan que otro de los efectos que traerá la aplicación de la ley es la subida de precios. Marti, de Acer, explica que "la extensión de la cobertura supone, evidentemente, un incremento de la provisión financiera, que de una forma u otra repercutirá en el precio final del producto", aunque matiza que seguirán trabajando para minimizar este impacto.

El encarecimiento de los productos supondrá una pérdida de competitividad para la industria española, aunque todavía es difícil medir su impacto. El responsable de marketing de producto de Brother avanza que a partir del año en el que termine el requerimiento europeo, en función de cada categoría de producto, los profesionales españoles tendrán un coste mayor que otros colegas europeos por mantener el stock de las piezas.

En este sentido, la portavoz de AMETIC se muestra clara al afirmar que "la legislación debe continuar armonizada a nivel europeo, evitándose a toda costa la implementación de requisitos diferentes a nivel nacional que se convertirán en trabas al libre comercio intracomunitario".

A pesar de estas dificultades, los proveedores se han puesto a trabajar para cumplir con la ley de manera estricta. Todos han comen-

zado a preparar sus sistemas para garantizar el suministro de piezas, aunque también continúan con su labor para mejorar la sostenibilidad de los productos.

En ese sentido, Fiz, de HP, señala que su intención es "seguir apostando por la innovación con productos que incorporen materiales más sostenibles".

La sostenibilidad, objetivo que persigue la nueva norma, no será posible sin la concien-

ciación del consumidor. "Es esencial informar y sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de consumir de forma responsable, es decir, que nuestros hábitos de consumo respondan a necesidades reales y optemos por productos responsables con el medio ambiente", añade Pérez, de Recyclia.

