



Nueva Directiva: normas uniformes para promover la reparación de bienes adquiridos por consumidores

- Autora: Iciar Bertolá, presidenta de la Sección de Consumo ICAM

El pasado 10 de julio el DOUE publicó la Directiva (UE) 2024/1799 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024 (SP/LEG/43098), por la que se establecen **normas uniformes para promover la reparación de bienes** adquiridos por los **consumidores**, tanto bajo la responsabilidad del vendedor como al margen de ella, Directiva que entrará en vigor el próximo 30 de julio de 2024 y que probablemente, en los próximos años, generará una importante litigiosidad, razón por la que hemos querido dedicar este post a enumerar sus aspectos más relevantes así como las novedades más significativas para los consumidores. Los Estados miembros aplicarán dichas disposiciones a partir del **31 de julio de 2026**.

1.- Finalidad

Son **objetivos** de esta Directiva:

- contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior
- garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores al evitar costes asociados a nuevas compras a corto plazo y
- promover el consumo sostenible para así obtener beneficios para el del medio ambiente, al fomentar un ciclo de vida de los productos que incluya la reutilización, la reparación y el reacondicionamiento.

Son muchos los factores que influyen en el **comportamiento del consumidor** cuando opta entre reparar o comprar un producto nuevo, y existen obstáculos que pueden desanimarles a optar por la reparación. El objetivo de esta Directiva es solventar tales impedimentos con la finalidad de evitar que los consumidores desechen de forma prematura bienes que aún son útiles y que pueden utilizarse durante más tiempo. Para ello es necesario mejorar las disposiciones relacionadas con la reparación de bienes.

2.- Obligaciones de los Fabricantes

Los fabricantes están obligados a reparar bienes a petición del consumidor, siempre que los bienes cumplan con los requisitos de reparabilidad establecidos por los actos jurídicos de la Unión y que se enumeran en el Anexo II de la Directiva.

Esta obligación se aplica tanto a fabricantes dentro como fuera de la Unión Europea. En los casos en los que el fabricante está fuera de la Unión, su representante autorizado, importador o distribuidor es el que debe cumplir esta obligación.



El art. 5 enumera las condiciones en las que se llevará a cabo la reparación:

- será gratuita o a un precio razonable
- 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 a él
- el fabricante podrá prestar al consumidor un bien de sustitución gratuitamente o a un precio razonable mientras dure la reparación, y
- Si la reparación es imposible el fabricante no está obligado a reparar, en estos casos podrá ofrecer al consumidor un bien reacondicionado.

3.-Formulario europeo de información sobre la reparación

El art. 4 de la Directiva se ocupa de este formulario (SP/FORM/9861) que los reparadores podrán proporcionar al consumidor en un soporte duradero y en un plazo razonable, antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato de prestación de servicios de reparación.

Notas más relevantes del formulario:

- **Gratuidad:** El formulario debe proporcionarse de forma gratuita.
- **Servicios de diagnóstico:** En caso de que se requiera un servicio de diagnóstico, el reparador puede solicitar al consumidor que pague los costes necesarios, incluidos los costes de mano de obra o de transporte, siempre que se informe al consumidor sobre dichos costes antes de solicitar el servicio de diagnóstico.
- **Validez de las condiciones:** Los reparadores no deben alterar las condiciones de reparación ofrecidas en el formulario durante un mínimo de treinta días naturales, salvo acuerdo en un período de tiempo más largo con el consumidor.
- **Obligación de reparación:** Si el reparador proporciona el formulario y el consumidor acepta las condiciones, el reparador está obligado a efectuar la reparación.

La presentación normalizada de la información clave por medio del formulario europeo asegurará que los consumidores tengan acceso a información clara y comprensible sobre los servicios de reparación, fomentando la transparencia y la confianza.

4.- Plataforma europea en línea sobre reparaciones

Según lo establecido en el art. 7, esta plataforma permitirá a los consumidores encontrar reparadores, vendedores de bienes reacondicionados y compradores de bienes defectuosos para su reacondicionamiento.

Estará compuesta por las secciones nacionales que utilicen la interfaz común en línea e incluirá enlaces a las plataformas nacionales en línea sobre reparaciones.



Utilizará una interfaz común desarrollada por la Comisión Europea y estará disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión Europea. Para ello, a más tardar el 31 de julio de 2027, la Comisión desarrollará una interfaz común en línea para la plataforma europea en línea y estará disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión.

Los Estados miembros podrán usar esta interfaz o sus propias plataformas nacionales. El **acceso será gratuito para los consumidores y voluntario para los reparadores**. La plataforma incluirá funciones de búsqueda, accesibilidad para personas con discapacidad y permitirá la solicitud del formulario europeo de información sobre la reparación.

Con respeto al diseño y al funcionamiento de la plataforma, la Comisión estará asesorada por un **grupo de expertos** compuesto por representantes de todos los Estados miembros y presidido por un representante de la Comisión creado expresamente para esta función de asesoramiento.

Los Estados Miembros, a más tardar el 31 de julio de 2026 deberán designar los **puntos de contacto nacionales** que hayan designado para la plataforma europea en línea, o de las plataformas nacionales en línea que hayan establecido o vayan a establecer.

Los puntos de contacto serán responsables de la gestión de su sección nacional, deberán supervisar los datos contenidos en dicha sección para detectar y, en su caso, eliminar la información que no sea válida.

5.- Medidas para Promover la Reparación

De acuerdo con lo establecido en el art. 13 de esta Directiva, los Estados miembros deben adoptar **al menos una medida** para promover la reparación, que podrá ser de carácter financiero o no financiero.

6.- Ampliación del Período de Responsabilidad del Vendedor

Por último, se modifica la Directiva (UE) 2019/771 para ampliar el período de responsabilidad del vendedor en doce meses adicionales si el consumidor opta por la reparación en lugar de la sustitución. Esta ampliación se aplicará una sola vez con la finalidad de incentivar la reparación como solución para restablecer la conformidad de los bienes.