



HACIA UNA REGULACIÓN EUROPEA SOBRE LA REPARACIÓN DE BIENES DE CONSUMO: LA PROPUESTA DE DIRECTIVA DE 22 DE MARZO DE 2023*

Manuel Jesús Marín López
Catedrático de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 12 de mayo de 2023

1. Introducción

La Comisión Europea ha publicado una Propuesta de Directiva, de 22 de marzo de 2023, por la que se establecen normas comunes para promover la reparación de bienes y se modifican el Reglamento 2017/2394 y las Directivas 2019/771 y 2020/1828¹. Este trabajo examina el contenido esencial de esta Propuesta de Directiva. En concreto, se analiza cómo la Propuesta es un instrumento para conseguir un consumo sostenible (epígrafe 2), el ámbito de aplicación de la Propuesta (epígrafe 3), el formulario europeo de información sobre la reparación que debe facilitar el reparador al consumidor (epígrafe 4), la obligación del productor de reparar el bien (epígrafe 5) y el régimen jurídico de la plataforma en línea sobre reparación que debe existir en cada Estado miembro (epígrafe 6).

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato; en el marco de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada; en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN-34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana y en el marco del Proyecto de I+D+i financiado por el MICIN “El derecho privado contractual ante la economía digital” (PID2020-115355RB-I00).

¹ Documento COM(2023) 155 final, de 22 de marzo de 2023. Disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52023PC0155> (fecha de consulta: 23.4.2023).



La Propuesta de Directiva introduce en su art. 12 una pequeña reforma en la Directiva 2019/771, de 20 de mayo, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes. En concreto, modifica su art. 13.2, que regula en qué casos el consumidor no puede exigir al vendedor la reparación o la sustitución del bien. Esta cuestión no se examina en estas líneas. Su estudio se deja para otro trabajo posterior que también se publicará en CESCO.

2. La Propuesta de Directiva como vía para conseguir un consumo sostenible

Uno de los ejes rectores de la política de la Comisión en estos últimos años es la transición ecológica. En este ámbito destaca el Pacto Verde Europeo², que tiene como uno de sus fines más destacados promover el consumo sostenible.

El consumo responsable tiene especial importancia en relación con la utilización de bienes. Como ha destacado la Comisión, cuando los bienes de consumo presentan algún defecto, a menudo los consumidores no intentan repararlos, sino que los desechan y acuden al mercado para conseguir otro bien nuevo. Así sucede, por ejemplo, cuando se aplica el régimen de la garantía legal por la falta de conformidad: ante la falta de conformidad del bien el consumidor prefiere casi siempre solicitar la sustitución del bien en lugar de la reparación (como le permite el art. 118 TRLGDCU). Y fuera de la garantía legal, no es extraño que, dadas las condiciones de la reparación (la durabilidad del bien, su precio, la existencia de piezas de repuesto, etc), el consumidor opte por desprenderse definitivamente de ese bien y acudir al mercado a adquirir otro nuevo.

Estos comportamientos de los consumidores producen consecuencias negativas generales: se eliminan bienes que todavía son utilizables (si se reparan), provocando así un aumento de los residuos; y se gastan recursos (incluida la energía) en producir bienes nuevos, lo que genera emisiones de gases de efectos invernadero. Como indica la Propuesta de Directiva, con esta Propuesta se “promueve el consumo sostenible con vistas a obtener beneficios para el medio ambiente, al tiempo que genera beneficios para los consumidores al evitar costes asociados a nuevas compras a corto plazo” (Considerando nº 3).

Son varias las iniciativas de la Comisión que persiguen el objetivo de un consumo sostenible. En esta línea, y en relación con la oferta, la Propuesta de Reglamento sobre el diseño ecológico aplicable a los productos sostenibles, de 30 de marzo de 2022³, establece

² COM(2019) 640 final, de 11 de diciembre de 2019.

³ COM(2022) 142 final, de 30 de marzo de 2022.



el marco para la reparabilidad de los productos en la fase de producción, en particular en lo que respecta a los requisitos de diseño de los productos y la disponibilidad de piezas de recambio. Por otra parte, la Propuesta de Directiva sobre el empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica, de 30 de marzo de 2022⁴, establece requisitos relativos a la demanda que garantizan que se facilite una mejor información sobre la durabilidad y la reparabilidad de los bienes en el punto de venta, lo que debe permitir a los consumidores tomar decisiones de compra sostenibles con conocimiento de causa. A juicio de la Comisión, el efecto combinado de estas dos Propuestas mejorará la sostenibilidad de los bienes y promoverá compras sostenibles.

Sin embargo, estas dos Propuestas no abordan las trabas que disuaden a los consumidores de optar por la reparación de los bienes en la fase postventa. Esta laguna pretende ser colmada con la Propuesta de Directiva, de 22 de marzo de 2023, por la que se establecen normas comunes para promover la reparación de bienes, que incentiva la reparación como medida correctora en el marco de la garantía legal de la Directiva sobre la compraventa de bienes de consumo, y proporciona a los consumidores y a las empresas nuevas herramientas que incentivan la reparación fuera de la garantía legal.

De este modo, las tres iniciativas legislativas son complementarias y generan sinergias al establecer un enfoque global hacia el objetivo común del consumo sostenible. Están diseñadas para tener un efecto acumulativo y, en conjunto, abarcan todo el ciclo de vida de un producto.

Deteniéndonos en la Propuesta de Directiva, de 22 de marzo de 2023, de las diferentes consultas realizadas por la Comisión, y de las distintas opciones legislativas propuestas por los operadores jurídicos consultados, la Comisión finalmente ha asumido un paquete legislativo que, respetando el principio de proporcionalidad, se basa en las cinco reglas siguientes:

1. Priorizar la reparación siempre que sea más barata que la sustitución en el marco de la garantía legal.
2. Establecer una plataforma en línea a escala nacional que permita poner en contacto a los consumidores con reparadores y promueva los bienes reacondicionados.

⁴ COM(2022) 143 final, de 30 de marzo de 2022.



3. Obligar a que los reparadores presenten, previa solicitud, un presupuesto que incluya el precio y las condiciones de reparación en un formato normalizado (formulario europeo de información sobre la reparación).
4. Obligar a los productores de bienes a los que se aplican los requisitos de reparabilidad establecidos en la normativa de la Unión a la reparación fuera de la garantía legal a cambio de una contraprestación en dinero.
5. Obligar a los productores a informar sobre su obligación de reparación.

Estos cinco ejes se desarrollan en un texto normativo que consta de diecinueve artículos, y que deberá ser incorporado por los Estados miembros en el plazo máximo de veinticuatro meses desde su entrada en vigor (art. 17 de la Propuesta); entrada en vigor que se producirá a los veinte días de la publicación de la (futura) Directiva en el DOCE (art. 18).

Esta Propuesta de Directiva pretende una armonización plena sobre la materia armonizada. Lo que significa que los Estados miembros deben incorporar a sus derechos nacionales las reglas de la Propuesta, y no podrán mantener ni introducir en su derecho nacional disposiciones contrarias a las establecidas en la Propuesta (art. 3)

3. Ámbito de aplicación de la Propuesta de Directiva

La Propuesta se aplica “a la reparación de bienes adquiridos por los consumidores en caso de que se produzca o manifieste un vicio en los bienes al margen de la responsabilidad del vendedor con arreglo al artículo 10 de la Directiva 2019/771” (art. 1.2). Las definiciones de consumidor, vendedor y bienes son las mismas que se recogen en la Directiva 2019/771, de compraventa de bienes de consumo (art. 2, apartados 1, 3 y 8). Por lo tanto, el texto se aplica a los contratos celebrados entre un empresario (reparador) que se obliga a reparar en el marco de su actividad empresarial o profesional, y un consumidor que contrata al margen de su actividad empresarial o profesionales, recayendo la reparación sobre un bien mueble tangible.

La Propuesta no contiene una definición de “vicio”. El término “vicio” es el empleado en la traducción española de la Propuesta. En otras versiones de la Propuesta se utiliza la expresión “defecto” (“difetto del bene”, en la italiana; “defect of the goods”, en la inglesa; “Mangels an den Waren”, en la alemana). “Vicio” o “defecto” se utilizan con un significado no técnico; y ha de entenderse en sentido amplio, como equivalente a cualquier anomalía, avería, incorrección o falta de cualidades o prestaciones que sufra el bien.



La Propuesta se aplica al contrato de reparación de bienes que tienen un vicio o defecto. La norma no define la “reparación”, y no se refiere directamente al tipo de contrato celebrado entre el consumidor y el reparador, ni a su naturaleza. Pero el art. 2.2 define al reparador como la persona que profesionalmente “presta un servicio de reparación”. De donde resulta que las partes celebran un contrato de prestación de servicios de reparación. En cualquier caso, que el contrato se califique como de prestación de servicios no significa que, conforme al derecho español, haya que mantener esa calificación con la consecuencia de que el reparador queda obligado únicamente a prestar el servicio con la diligencia debida, pero no a obtener el resultado comprometido (reparar el bien). Por otra parte, puede ser reparador el propio vendedor o el productor, o puede serlo un sujeto distinto a estos dos (totalmente independiente o afiliado a dicho vendedor o productor).

Como se ha indicado, la Propuesta de Directiva se aplica a la reparación de bienes realizada fuera de la reparación realizada en el marco de la garantía legal. Pero la Propuesta también afecta a la reparación de la garantía legal, puesto que su art. 12 modifica el art. 13.2 de la Directiva 2019/771.

La Propuesta se aplica al contrato de reparación del bien que voluntariamente celebran un prestador de servicios de reparación (reparador) y un consumidor. Aquí las dos partes deciden, voluntariamente, concertar el contrato. Pero la Propuesta también entra en juego cuando el reparador es el productor del bien. Según el art. 5.1, el productor está obligado a reparar el bien, gratuitamente o a cambio de una contraprestación en dinero o de otro tipo (art. 5.1). Pareciera que esta reparación es un “acto debido” del productor, pues la Propuesta le impone esa obligación de reparar, siempre que los actos jurídicos de la Unión establezcan requisitos de reparabilidad del bien. En este caso la obligación de reparar no nace de un contrato, sino de la propia ley. Así entendida, la obligación de reparar del productor se activa cuando el consumidor le pide la reparación. Pero en verdad las cosas suceden de otro modo: solicitada la reparación al productor, este le facilitará el formulario europeo de información sobre la reparación (como claramente se infiere del art. 4.2), en el que se indicará, entre otras, el precio de la reparación. Lo que significa que, en realidad, el productor no está obligado a reparar el bien a petición del consumidor, sino a “ofrecerse” a reparar el bien en las condiciones (entre ellas, el precio) indicadas en su formulario europeo de información sobre la reparación. Por lo que el productor sólo está obligado a reparar si llega a un acuerdo (contrato) con el consumidor.

La Propuesta no alude a la garantía comercial que puede haber ofrecido el garante en el momento de la venta del bien, y a la relación entre esta garantía comercial y las reglas de



reparación del bien incluidas en la Propuesta. Si existe garantía comercial sobre el bien, y en esa garantía el garante se obliga a la reparación del bien en determinadas condiciones (por ejemplo, a un precio concreto o cuando el defecto se manifieste dentro de un plazo), el consumidor podrá ejercitar contra él los derechos que la garantía comercial le concede; y en tal caso, si el consumidor le reclama esa reparación el garante no está obligado a entregarle el formulario europeo de información sobre la reparación del art. 4 de la Propuesta, sino que deberá directamente reparar, en los términos establecidos en la garantía comercial. Ahora bien, si hay garantía comercial, pero la reparación solicitada no está amparada por esa garantía comercial (por ejemplo, ese garante responde de los defectos manifestados en los cuatro primeros años desde la entrega, y el defecto se produce a los cinco años), estamos en el ámbito de la Propuesta, y el consumidor podrá solicitar reparación al garante, quien le informará de las condiciones de reparación mediante el formulario europeo.

4. Información precontractual: el formulario europeo de información sobre la reparación

La Propuesta dedica un precepto a la información precontractual. Se trata del art. 4, que lleva por rúbrica “Formulario europeo de información sobre la reparación”. Establece esta norma que “los Estados miembros velarán por que, antes de que un consumidor quede vinculado por un contrato de prestación de servicios de reparación, el reparador facilite al consumidor, previa solicitud, el formulario europeo de información sobre la reparación que figura en el anexo I en un soporte duradero” (art. 4.1).

La norma obliga a que el reparador entregue al consumidor, antes de celebrar el contrato, el formulario europeo de información sobre la reparación que figura en el Anexo I (anexo que, por cierto, no consta en la Propuesta de Directiva). Esta obligación del reparador está matizada, en el sentido de que debe realizarse “previa solicitud” del consumidor. Lo que significa que si el consumidor no solicita la entrega de ese documento, el reparador no está obligado a suministrarlo.

En realidad, el reparador únicamente está obligado a entregar ese formulario, a solicitud del consumidor, cuando el reparador es el productor o alguna de las personas aludidas en el art. 5 (el representante del productor autorizado en la Unión, el importador del bien o el distribuidor). Si el reparador es otro sujeto, no estará obligado a facilitar ese documento, aunque el consumidor lo reclame. Lo hará si libremente así lo decide, porque desea celebrar un futuro contrato de reparación con ese consumidor. Lo expresa con claridad el art. 5.2: “Los reparadores distintos de los obligados a reparar en virtud del artículo 5 no estarán obligados a proporcionar el formulario europeo de información sobre la



reparación cuando no vayan a prestar el servicio de reparación”. Y esa misma idea se expresa en el Considerando nº 8: “los reparadores deben facilitar el formulario europeo... solo cuando el consumidor lo solicite y el reparador vaya a prestar el servicio de reparación o esté obligado a reparar”. El vendedor o cualquier empresario dedicado a la reparación son libres para celebrar o no un contrato de reparación con el consumidor. La Propuesta no altera esa libertad de contratar. Por eso son libres para atender la petición de entrega del formulario europeo que, en su caso, les solicite el consumidor.

Este formulario europeo suministra al consumidor información precontractual relevante para que el consumidor pueda adoptar su decisión de contratar con conocimiento de causa. Se trata de una plantilla que contiene los elementos clave que deben servir al consumidor para comparar fácilmente los servicios de reparación ofrecidos por distintos sujetos.

El formulario europeo debe indicar, de forma clara y comprensible, los siguientes datos (art. 4.4): a) la identidad del reparador; b) la dirección geográfica en la que está establecido el reparador, así como su número de teléfono y dirección de correo electrónico y, si se dispone de ellos, otros medios de comunicación en línea que permitan al consumidor ponerse en contacto con el reparador y comunicarse con él de forma rápida y eficiente; c) el bien que debe repararse; d) la naturaleza del vicio y el tipo de reparación propuesta; e) el precio o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano, la forma en que debe calcularse el precio y el precio máximo de la reparación; f) el tiempo estimado necesario para la reparación; g) la disponibilidad de bienes de sustitución temporal durante el período de reparación y el coste de la sustitución temporal, en su caso, para el consumidor; h) el lugar en el que el consumidor entrega los bienes para su reparación, i) cuando proceda, los servicios auxiliares, como la retirada, la instalación y el transporte, que ofrece el reparador y, en su caso, el coste de dichos servicios para el consumidor.

Hay situaciones en las que un reparador realiza gastos necesarios para obtener la información que debe constar en el formulario de reparación. Así, por ejemplo, para saber la naturaleza del defecto que presenta el bien y el tipo de reparación necesaria (menciones que deben figurar en el formulario europeo), el reparador tendrá que inspeccionar el bien y hacer determinadas comprobaciones en el mismo. Estas actividades tienen un coste económico, que legítimamente el reparador no tiene por qué soportar. En esta línea, la Propuesta establece que “el reparador podrá solicitar al consumidor el pago de los gastos necesarios que realice el reparador para facilitar la información incluida en el formulario europeo de información sobre la reparación” (art. 4.3, primer párrafo). Pero para que el



consumidor deba sufragar ese importe, “el reparador informará al consumidor de los gastos a que se refiere el párrafo primero antes de que el consumidor solicite el formulario europeo de información sobre la reparación” (art. 4.3, segundo párrafo). En puridad, el reparador no tiene que facilitar la información sobre estos gastos antes de que el consumidor solicite el formulario europeo, sino que las cosas sucederán del siguiente modo: el consumidor contacta con el reparador y manifiesta su deseo de que le repare un bien, solicitando o no en ese momento el formulario europeo de información sobre la reparación. El reparador le indicará que, antes de entregarle el formulario europeo, debe inspeccionar el bien y que eso tiene un coste de, por ejemplo, 30 euros. El consumidor acepta esa cláusula. El reparador inspecciona el bien, y elabora y entrega el formulario europeo. Se celebre después o no el contrato de reparación, el consumidor está obligado a abonarle esos 30 euros.

El formulario europeo entregado por el reparador al consumidor no es una oferta de contrato, ni permite al consumidor exigir al reparador que le entregue una oferta de contrato. Como aclara el Considerando nº 10, los reparadores deben seguir teniendo libertad para decidir no celebrar el contrato de reparación incluso aunque hayan entregado el formulario europeo. Ahora bien, el reparador “no modificará las condiciones de reparación especificadas en el formulario europeo de información sobre la reparación durante un período de 30 días naturales a partir de la fecha en que se haya facilitado dicho formulario al consumidor, a menos que el reparador y el consumidor hayan acordado otra cosa. Si se celebra un contrato para la prestación de servicios de reparación en el plazo de 30 días, las condiciones de reparación especificadas en el formulario europeo de información sobre la reparación formarán parte de dicho contrato” (art. 4.5). En consecuencia, el formulario europeo no es una oferta de contrato. Pero si después de entregado las partes deciden celebrar un contrato de reparación y lo hacen en el plazo de 30 días desde la entrega del formulario, las condiciones sobre la reparación incluidas en el formulario se integran en el contrato. La Propuesta no contiene sanción el caso de contravención de esta regla. Será el derecho nacional el que determine qué ha de suceder en este caso (Considerando nº 10).

Cabe discutir la oportunidad de esta regla, pues el empresario que desee celebrar un contrato apartándose de las condiciones contenidas en el formulario europeo podrá hacerlo sin dificultad. Podrá esperar a que transcurran 30 días para celebrar el contrato, o simplemente podrá pactar con el consumidor otras condiciones (por ejemplo, otro precio), como permite expresamente la norma. Además, el reparador podrá simplemente negarse a celebrar el contrato si no se modifican las condiciones. Ninguna de estas conductas puede ser evitada por el consumidor. La situación para el consumidor es especialmente



delicada cuando ha tenido que abonar una cantidad de dinero para que el reparador le entregue el formulario europeo de información. En este caso no parece justo que el reparador decida libremente no contratar o pretenda hacerlo, pero con cambios en las condiciones del formulario.

El formulario europeo de información sobre la reparación cumple otra función importante: facilitar a los reparadores (en particular a microempresas y a pequeñas y medianas empresas de reparación) su obligación de informar sobre los servicios de reparación. Con esa finalidad se establece que, si han entregado al consumidor el formulario europeo, debe considerarse que los reparadores han cumplido los requisitos de información correspondientes establecidos en las Directivas 2011/83/UE, 2006/123/CE y 2000/31/CE.

5. La obligación del productor de reparar el bien

El art. 5 de la Propuesta (“Obligación de reparación”) se ocupa de la obligación del productor de reparar el bien. A los efectos de esta Propuesta, se entiende por productor al fabricante, tal y se define en el art. 2.42 del Reglamento sobre el diseño ecológico aplicable a los productos sostenibles (al que remite el art. 2.3 de la Propuesta). En su versión actual (Propuesta de Reglamento), se reputa como tal a “toda persona física o jurídica que fabrica un producto o que encarga su diseño o fabricación y lo comercializa con su nombre o marca o, en ausencia de dicha persona o de un importador, toda persona física o jurídica que introduce en el mercado o pone en servicio un producto”.

Aunque el art. 5 consta de cuatro apartados, el importante es el primero, que tiene la siguiente redacción: “los Estados miembros velarán por que, a petición del consumidor, el productor repare, gratuitamente o a cambio de una contraprestación en dinero o de otro tipo, los bienes para los que, y en la medida en que, los actos jurídicos de la Unión enumerados en el anexo II establezcan requisitos de reparabilidad. El productor no estará obligado a reparar dichos bienes cuando la reparación sea imposible. El productor podrá subcontratar la reparación para cumplir su obligación de reparación”.

En contra de lo que parece deducirse de la literalidad del precepto y de su rúbrica, el productor del bien no está obligado a repararlo. Lo que sí está obligado es a “ofrecerse” a reparar el bien mediante la entrega del formulario europeo de información sobre la reparación, si el consumidor le solicita la entrega de ese documento; y a celebrar un contrato con el consumidor en virtud del cual el reparador se obliga a reparar. Por lo tanto, el consumidor podrá pedir al productor que le entregue el formulario europeo de



información, y el productor está obligado a entregárselo (art. 4.2 a sensu contrario). Y además de eso (o al margen de eso), el consumidor podrá obligar al productor a celebrar un contrato de reparación, o dicho en otros términos, a reparar el bien a cambio de la contraprestación que, en su caso, proceda.

En consecuencia, el productor no está obligado a reparar siempre y en todo caso. Está obligado a reparar cuando el consumidor acepte las condiciones de reparación incluidas en el formulario europeo de información; en particular, las relativas al precio.

Para que el productor esté obligado a reparar el bien deben concurrir dos requisitos adicionales:

- 1.- En primer lugar, debe tratarse de un bien al que se le aplican los requisitos de reparabilidad. Se trata de los requisitos establecidos en virtud de los actos jurídicos de la Unión enumerados en el anexo II que permiten la reparación del producto, incluidos los requisitos para mejorar su facilidad de desmontaje, el acceso a las piezas de recambio y la información y las herramientas relacionadas con la reparación aplicables a productos o componentes específicos de los productos de que se trate (art. 2.10). Como señala la Comisión, estos bienes incluyen grupos de productos cubiertos por requisitos de reparabilidad con arreglo al marco de diseño ecológico, como las lavadoras domésticas, los lavavajillas domésticos, los aparatos de refrigeración y las aspiradoras. Los requisitos de reparabilidad establecidos en los actos jurídicos de la Unión enumerados en el anexo II garantizan que los productos respectivos sean técnicamente reparables. La obligación de reparación está ligada al ámbito de aplicación de los requisitos de reparabilidad, entre otros, a los componentes cubiertos y el período durante el cual se aplican los respectivos requisitos de reparabilidad. Así, por ejemplo, el Reglamento 2019/2023, de 1 de octubre de 2019, exige que los fabricantes, importadores o representantes autorizados de lavadoras domésticas y lavadoras-secadoras domésticas pongan a disposición de los reparadores profesionales una lista específica de piezas de recambio durante un período mínimo de 10 años después de la introducción en el mercado de la última unidad del modelo. Por lo tanto, la obligación de reparación se aplicará a los productos correspondientes y a los vicios que requieran una sustitución de dichas piezas de recambio y a un período de 10 años.
- 2.- El productor no está obligado a reparar “cuando la reparación sea imposible” (art. 5.1). La imposibilidad puede ser de hecho (es físicamente imposible la reparación) o de derecho (Considerando nº 19). El productor no puede rechazar la reparación por cuestiones puramente económicas, alegando por ejemplo que tiene unos costes



elevadísimos para él. Y es que, en realidad, esta circunstancia no debe impedir la reparación. Lo que sucederá es que el productor se obligará a reparar a cambio de un precio muy elevado, y el consumidor tendrá que aceptarlo si quiere que la reparación se ejecute.

En cuanto al régimen de la reparación, el art. 5.1 establece algunas reglas. Así, señala que el productor reparará “gratuitamente o a cambio de una contraprestación en dinero o de otro tipo”. Será el productor quien, en el formulario europeo de información, deberá indicar “el precio” [art. 4.4.e)], si es que existe (puede no existir y ser gratuito); y en qué consiste ese precio (la entrada de una cantidad de dinero o cualquier otro tipo de prestación). Por otra parte, se indica que la obligación de reparar el bien puede no ejecutarla directamente el productor, sino un tercero, a quien subcontrata esa tarea. Esta es una regla lógica, que ni siquiera era preciso formular expresamente: como la reparación no es una prestación personalísima, para el acreedor es indiferencia si la ejecuta directamente el deudor o lo hace un tercero. Lo verdaderamente relevante para el acreedor (consumidor) es que la prestación (en este caso, la reparación) se ejecute correctamente.

Como se ha indicado, el productor puede reparar el bien a cambio de una contraprestación económica. Esto significa que los servicios de reparación ofrecidos por el productor pueden convertirse en una fuente adicional de ingresos para él, y por esa razón el productor puede tener interés en llegar a un acuerdo sobre el precio con el consumidor para celebrar el contrato. Pero que el consumidor puede contratar con el productor no impide que prefiera hacerlo con un reparador independiente o con el propio vendedor, si las condiciones ofrecidas por estos (pe., el precio) le interesan.

Para que exista una verdadera competencia entre el productor y otros eventuales reparadores, es imprescindible que estos tengan acceso a las piezas de repuesto. Con esa finalidad, la normativa europea (la Directiva 2009/125/CE, y después, cuando entre en vigor, la actual Propuesta de Reglamento sobre el diseño ecológico aplicable a los productos sostenibles -que deroga la citada Directiva-) obliga a los productores a proporcionar a otros reparadores piezas de recambio, información sobre reparación y mantenimiento o cualquier herramienta de software, firmware o medios auxiliares similares relacionados con la reparación. Estos requisitos garantizan la viabilidad técnica de la reparación, no solo por parte del productor, sino también de otros reparadores. Esta idea se consagra en el art. 5.3 de la Propuesta: “los productores velarán por que los reparadores independientes tengan acceso a piezas de recambio e información y herramientas relacionadas con la reparación, de conformidad con los actos jurídicos de la Unión enumerados en el anexo II”.



Para que la obligación de reparar sea efectiva en los casos en que el productor está establecido fuera de la Unión Europea, el art. 5 faculta al consumidor a dirigirse contra otros sujetos, de forma subsidiaria: el representante autorizado del productor en la Unión; en su defecto, el importador del bien en la Unión; y en su defecto, el distribuidor del bien en la Unión (art. 5.2). Cada una de estas tres figuras aparecen definidas en los apartados 5, 6 y 7 del art. 2 de la Propuesta, que se remiten a la definición que de ella se hace en el Reglamento sobre el diseño ecológico aplicable a los productos sostenibles.

Por otra parte, es posible que el consumidor ignore que el productor está obligado a reparar. Para evitar que ello suceda, la Propuesta exige a los productores que informen a los consumidores de la obligación de reparar que les impone el art. 5. Esta obligación sobre la información de reparar está regulada en el art. 6 de la Propuesta. Según este precepto, los productores deben facilitar “información sobre los servicios de reparación de manera fácilmente accesible, clara y comprensible, por ejemplo, a través de la plataforma en línea a que se refiere el artículo 7”. El Considerando nº 20 aclara que la información debe mencionar los bienes pertinentes cubiertos por dicha obligación, junto con una explicación de que se realiza la reparación de dichos bienes y en qué medida, por ejemplo, a través de subcontratistas. Esta información debe ser fácilmente accesible por el consumidor y presentarse de manera clara y comprensible, sin necesidad de solicitarla, y de conformidad con los requisitos de accesibilidad de la Directiva 2019/882. El productor es libre de determinar los medios a través de los cuales informa al consumidor. Uno de esos medios puede ser la plataforma en línea a la que alude el art. 7.

6. La plataforma en línea sobre reparación y bienes sujetos a reacondicionamiento

Con el fin de fomentar la reparación, los Estados miembros deben garantizar que en su territorio exista al menos una plataforma en línea que permita a los consumidores buscar reparadores adecuados. El art. 7 de la Propuesta se dedica a regular estas plataformas, y a establecer las condiciones que han de cumplir. La plataforma debe incluir herramientas de comparación independientes y fáciles de usar que ayuden a los consumidores a evaluar y comparar las ventajas de los diferentes prestadores de servicios de reparación, lo que incentivará a los consumidores a elegir la reparación en lugar de comprar nuevos bienes, y les ayudará a decidir a qué reparador acudir.

La Propuesta no especifica si la plataforma ha de estar gestionada por una entidad pública o privada. Esta última opción es posible, y puede que incluso sea la más adecuada. Por otra parte, aunque la Propuesta se refiere a una plataforma que sirva para poner en



contacto a consumidores y reparadores, nada impide que los Estados miembros amplíen su ámbito de aplicación para incluir también las relaciones entre empresas.

La plataforma ha de cumplir los requisitos recogidos en el art. 7.1. En particular, la plataforma “incluirá funciones de búsqueda en relación con los bienes, la ubicación de los servicios de reparación, las condiciones de reparación, incluido el tiempo necesario para completar la reparación, la disponibilidad de bienes de sustitución temporal y el lugar en el que el consumidor entrega los bienes para su reparación, servicios auxiliares que ofrecen los reparadores, incluidos la retirada, la instalación y el transporte, así como sus condiciones, y las normas de calidad europeas o nacionales aplicables” [art. 7.1.a)]. El éxito de la plataforma dependerá de la facilidad de su uso, y de la posibilidad que tenga el consumidor de buscar un reparador utilizando distintos criterios: tipo de bien, marca, lugar de entrega del bien por el consumidor, tiempo necesario para ejecutar la reparación, etc. Obviamente, en la plataforma en línea el reparador no puede indicar el precio de la reparación, pues este dato no puede conocerlo hasta que no sepa exactamente qué vicio sufre el bien. Pero sí debe informar sobre esos otros elementos, que pueden ser claves en la decisión del consumidor.

La plataforma debe también incluir la posibilidad de que los consumidores soliciten directamente al reparador el formulario europeo de información sobre la reparación [art. 7.1.b)]. Esta posibilidad debe mostrarse de manera destacada en la plataforma. Para sensibilizar sobre las plataformas nacionales de reparación en línea y facilitar el acceso a dichas plataformas en toda la Unión, los Estados miembros deben garantizar que sus plataformas en línea sean accesibles a través de las páginas web nacionales pertinentes conectadas a la pasarela digital única creada por el Reglamento 2018/1724, de 2 de octubre, relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas [art. 7.1.e)]. Para sensibilizar a los consumidores sobre la plataforma en línea, los Estados miembros deben adoptar las medidas adecuadas; por ejemplo, señalar la plataforma en línea en sitios web nacionales conexos o llevar a cabo campañas de comunicación.

La plataforma debe ser fácilmente accesible para el consumidor. Esta accesibilidad se requiere especialmente para los consumidores vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, de conformidad con el Derecho de la Unión aplicable en materia de accesibilidad [art. 7.1.f)]. La Propuesta establece también que la plataforma debe permitir que los reparadores actualicen periódicamente la información de contacto y sus servicios, y que indiquen su sujeción a las normas de calidad europeas o nacionales aplicables [art. 7.1.c) y d)].



El registro en la plataforma es voluntario para los reparadores (art. 7.3). Por lo tanto, los Estados miembros no pueden obligar a que los reparadores se registren. Pero sí pueden persuadirles para que lo hagan; por ejemplo, mediante incentivos. Además, “los Estados miembros determinarán el acceso a la plataforma de conformidad con el Derecho de la Unión” (art. 7.3). En consecuencia, son los Estados miembros los que deben establecer las normas de acceso a la plataforma. El único límite es la obligación de dar el mismo trato a todos los reparadores, sin discriminación alguna. Por esa razón, debe permitirse a los reparadores de un Estado el registro en la plataforma de otro Estado. Más allá de esto, cada Estado puede decidir la forma en que se creará la lista de reparadores de la plataforma; por ejemplo, mediante el auto-registro o la extracción de las bases de datos existentes con el consentimiento de los reparadores. También debe decidir si el registro requiere el abono de una tasa que cubra los gastos de explotación de la plataforma. Por otra parte, para los consumidores el uso de la plataforma será gratuito.

En la plataforma pueden registrarse también los vendedores de bienes sujetos a reacondicionamiento y los compradores de bienes defectuosos para su reacondicionamiento (art. 7.2). El reacondicionamiento se define como la preparación o modificación de un objeto que es un residuo o de un producto para restablecer su rendimiento o funcionalidad dentro del uso previsto, el intervalo de rendimiento y el mantenimiento concebidos originalmente en la fase de diseño, o para que cumpla las normas técnicas o los requisitos reglamentarios aplicables, con el fin de que sea un producto plenamente funcional (art. 2.9 de la Propuesta, que se remite al art. 2.18 de la Propuesta de Reglamento sobre el diseño ecológico aplicable a los productos sostenibles, de 30 de marzo de 2022).

La Comisión entiende que sería deseable fomentar los bienes reacondicionados como alternativa a la reparación o a la compra de bienes nuevos. Sin embargo, la única alusión en la Propuesta a este tipo de bienes se realiza en los arts. 7.2 y 7.3. Este último permite registrarse en la plataforma a los vendedores de bienes sujetos a reacondicionamiento, si lo desean. Y el art. 7.2 exige que la plataforma incluya una función que permita a los consumidores encontrar vendedores de bienes reacondicionados o empresas que compren bienes defectuosos con fines de reacondicionamiento.