

Fomento de la reparación de electrodomésticos

Montse Guerrero

Subdirectora General -Sostenibilidad y Economía Circular-
SODENA





01 ¿Qué es Navarra Zirkular?

02 Coordinación de fondos públicos para impulsar la economía circular

03 Proyecto colaborativo con la Asociación de consumidores Irache

04 Principales problemáticas de los reparadores

05 Propuestas de cambio sistémico



01 Navarra Zirkular



Es la iniciativa de colaboración **público-privada** para **promover la adopción de la economía circular** en las empresas de Navarra

Conseguir los cambios necesarios para que sean posibles y reales las **cadena de valor circulares**



215 Empresas



50 Colaboradores



Navarra
Zirkular



01 Navarra Zirkular

Gestión multi - departamental



- ❖ Departamento de Industria, Transición Ecológica y Digital Empresarial, incluye la Dirección General de Comercio y Consumo
- ❖ Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente
- ❖ Dirección General de Turismo
- ❖ Dirección General de Acción Exterior
- ❖ Empresas públicas **SODENA** y GAN - NIK
- ❖ LASEME - Asociación empresarial de la Merindad de Tierra Estella de Navarra

NZK Plan de Acción 24-25

- **Acción AT. 2.1 Fomentar la Economía Circular en el Consumo**
+ Ley Foral 34/2022, de 12 de diciembre, reguladora del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias



Navarra
Zirkular





02 Coordinación de fondos públicos para impulsar la economía circular

La Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Navarra publica líneas de [ayudas a asociaciones de consumidores](#), donde la **economía circular es un criterio de puntuación**.

En el caso de la **Asociación de Consumidores Irache**, sus actividades de 2024 incluyen:

- ❑ **Charlas informativas** en materia de consumo en diferentes municipios en las que se repartirán pegatinas informativas sobre reparadores
- ❑ Intervención en varios **medios de comunicación**
- ❑ **Edición de videos divulgativos** específicos sobre la compra de electrodomésticos
- ❑ Recogida de información a través de **encuestas a 200 consumidores** relativa a la contratación de servicios de reparación
- ❑ **Asistencia jurídica** a consumidores



03 Proyecto colaborativo NZK con la Asociación de consumidores Irache

Líneas de acción del programa **Fomento de la reparación de electrodomésticos**:



Identificar proveedores de **servicios de reparación** de electrodomésticos en Navarra



Webinar informativo de la acción enmarcado en la EWWR
- incluyendo charla sobre **derecho a la reparación**



Realización de un **censo de reparadores** promovido desde el Gobierno de Navarra



Tríptico y pegatinas dedicados a informar sobre servicios de asistencia técnica de reparación de electrodomésticos repartidos en 75 oficinas

- 48.000 ejemplares de tríptico
- 8.000 pegatinas para pegar en los electrodomésticos con la nueva ley del derecho a reparar



03 Proyecto colaborativo con la Asociación de consumidores Irache

8.000 pegatinas y 48.000 trípticos para ser repartidas entre los consumidores.



Electrodoméstico averiado... conoce tus derechos

Ante un problema con tu electrodoméstico.

- Consulta el manual de instrucciones del electrodoméstico. Puede que encuentres la solución al problema en él.
- Si tienes que llamar a un servicio técnico, tienes derecho a un presupuesto previo por escrito.
- Dedicar un tiempo a la búsqueda del servicio técnico que quieres que realice la reparación. Si quieres que sea el servicio técnico oficial del fabricante, asegúrate de que realmente estás contactando con él. En internet existen anuncios de servicios técnicos que utilizan el distintivo del fabricante, pero no son el servicio oficial.
- En todos los casos en que el aparato de uso doméstico quede depositado en el servicio de asistencia técnica, la persona consumidora recibirá un resguardo de depósito. En los casos en que exista presupuesto hará las veces de resguardo de depósito.

Tras la reparación:

- Si el electrodoméstico es nuevo, y la reparación se realiza en garantía del fabricante, la reparación tendrá un año de garantía.
- Si el electrodoméstico no estaba en garantía, la reparación que haga el servicio técnico tendrá como mínimo tres meses de garantía.
- La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como transporte, desplazamiento o piezas de repuesto.
- Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a entregar al usuario factura, en la que se detallarán, entre otros datos, las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas, el tiempo de mano de obra empleado, y la cuantía del desplazamiento.

Pegatina con la nueva ley

Solicita tu pegatina gratis en la oficina del consumidor de tu Ayuntamiento.





03 Proyecto colaborativo con la Asociación de consumidores Irache

Censo de reparadores en NZK con accesibilidad de información al consumidor **QR** incluido en las pegatinas



<https://navarrazirkular.es/servicios-para-empresas/proyectos-colaborativos/>

CENSO DE REPARADORES DE ELECTRODOMÉSTICOS EN NAVARRA				
Empresa	Correo electrónico	Telefono Móvil	Página web	Tipo de reparación



04 Principales problemáticas de los reparadores

Promo

WGG256Z0ES ★★★★★ 5 (40) >

Serie 6 Lavadora de carga frontal
10 kg 1600 r.p.m.



609,00 €
~~679,00 €~~

A **A** **EU** [Ficha de producto norma](#)

Clase A de eficiencia energética : ahorra energía en cada lavado.

Función AntiManchas Menos arrugas

Comparar

Añadir a la cesta



Sustituye a 00342188 00341222
15000441

Llave dinamométrica
Llave dinamométrica
1/2", 20-100 Nm

☆☆☆☆ 0.0 Opiniones: 0 | Preguntas: 0

245,50 €
Impuesto incluido

oney
PAGO APLAZADO SIN INTERESES
Financia tu compra sin intereses hasta 12 plazos desde 60€ hasta 3.000€
[¡Calcula tu cuota! Financia sin intereses](#)

Comprueba la com... Manuales y reparac... Comentarios >

Manuales y enlaces

Manuales y documentos ^

No hay documentos disponibles en este momento

<https://www.bosch-home.es/catalogo-electrodomesticos/15000441#/Tabs=section-manuals/Togglebox=manuals/>



04 Principales problemáticas de los reparadores

SIEMENS | Electrodomésticos | Servicios | Promociones | Área de d

5 años de Garantía Total | Ingeniería alemana

★★★★☆ 4.5 (16)

iQ100 Placa de inducción 60 cm Negro, sin perfiles

EU63KJB5E

● Disponible

549,00 €
Impuesto incluido

¿Dónde te gustaría comprar tu electrodoméstico?

Detalles del producto

Añadir a la cesta

0141 Cristal Vitrocerámico	20005002	284,35 €
----------------------------	----------	----------

20005002
Cristal Vitrocerámico
284,35 €
● Disponible

Añadir a la cesta

Más información

<https://www.siemens-home.bsh-group.com/es/supportdetail/product/EU63KJB5E/01#/Tabs=section-sparesparts/Togglebox=tb0141/>



04 Principales problemáticas de los reparadores



HBWO69TAMCE-S
Lavadora de carga frontal
Integrable, 9 kg, 1600 RPM, Clase A, Blanco

✓ Máxima eficiencia Clase A

📶 Control a distancia (WiFi)

🛒 Añade a la comparación

479,00 €

Precio recomendado: 629,00 €

<https://www.hoover-home.com>

Tarjeta Electrónica Selectora De Programa De Lavadora - Bitron
30413990 (41043188) Hoover

★★★★★ 0.0 Ningún comentario [Sea el primero en opinar](#)



109,20 €

🛒 Añadir A La Cesta

- ✓ En stock - disponible para envío inmediato
- i Información de entrega

Pieza de repuesto original

Referencia: 40130340H

<https://www.365recambios.es/tarjeta-electronica-selector-de-programa-de-lavadora-bitron-30413990-41043188-/product.pl?pid=5169159&query=tarjeta+electr%C3%B3nica>



04 Principales problemáticas de los reparadores

Frigo combi integrable No Frost INDESIT INC18 T311 177cm x 54cm Clase F

826€ [COMPRAR](#)

Simula tus pagos
40,42€/mes en 24 cuotas

En stock. Plazo de entrega de 2 a 5 días hábiles *

[VER EN TIENDA](#)

DESCRIPCIÓN CARACTERÍSTICAS ENVIOS Y DEVOLUCIONES

VER TOUR DEL PRODUCTO

Frigoríficos Combinados Integrales Clase F | No Frost Frige and freezer | Control Electronic | Balcones 2 | Bandejas Ajustables 3 | Multiflow | Función Fast Freezing | Cap. Neta Refrig: 201/63 Lt | Ruido (dBA) 38 | Energía(kWh/año) 233 | 1770x540x545 mm

INDESIT
Life proof.

Frigorífico con congelador de encastre Indesit - INC18 T311

Características de este frigorífico con congelador de encastre Indesit color blanco. Estantes de vidrio, proporcionando robustez. Un ventilador que proporciona un flujo suave y uniforme de aire en la cavidad de tu electrodoméstico, para una mejor ventilación. Conveniente balcón de botella para almacenar tus botellas de forma segura.

Galería de imágenes

https://www.cenor.es/frio-y-congelacion/frigo-integrable-o-empotrable/combi-integrable/frigo-combi-integrable-no-frost-indesit-inc18-t311-177cm-x-54cm-clase-f?cstrackid=e5f7e9b3-0520-4f19-b1d9-bf5000cb1ed3

C00676672 KIT DE CUBIERTA DE BISAGRA, NO M

#U40772

Grupo de artículo: Bisagra

Original WHIRLPOOL/INDESIT

disponibles dentro de 3 semanas

74,17 €

I.V.A incluido
gastos de envío no incluidos

[añadir al carro](#)

INDESIT recambios lleva a www.365recambios.es



Kit De Sensor De Temperatura De Frigorífico Congelador INC18 T311 Indesit

Pieza de repuesto original

★★★★★ 0.0 Ningún comentario

[✓ En stock](#)

66,03 €

[Añadir A La Cesta](#)

https://www.365recambios.es/search.pl?query=Indesit++INC18+T311



04 Principales problemáticas de los reparadores

- Alto coste de las piezas de repuesto, falta acceso al productor original.
- Falta de acceso a información técnica necesaria para la reparación.
- Obsolescencia programada.
- Dificultad en la reparabilidad de productos desde el diseño.
- Mayores dificultades a reparar por la digitalización de los electrodomésticos y la falta de acceso a softwares.
- Concienciación en el consumidor insuficiente.
- No hay relevo generacional.



05 Propuestas de cambio sistémico

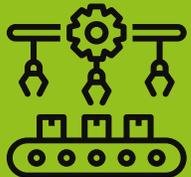


NORMATIVOS

- **Que se aplique la ley.** Poner en valor la ley y garantizar que esta se cumpla.
- Modificación en la ley para **incluir el precio máximo del recambio** vinculado a su precio real y la **obligación del descuento** al profesional.
- Necesidad aplicación de la **ley de competencia** similar al de otros **sectores como en la reparación de vehículos.**
- **Impulsar el uso de componentes remanufacturados** para la reparación de equipos dentro y fuera de garantía.
- El **precio de las piezas** en los diferentes países debería **ser el mismo o similar, mercado común.**



05 Propuestas de cambio sistémico



OFERTA DEL SERVICIO DE REPARACIÓN

Acceso a la información sobre reparación y proveedores de piezas. Base de datos de piezas para recambios e información técnica para la reparación (open source o cuotas), en todos los idiomas EU.

- Necesidad de **reducción del coste de recambios** para hacer atractiva la reparación, que los **proveedores de piezas** puedan vender a talleres directamente sin pasar por fabricantes de electrodomésticos.
- Fomentar el diseño de **electrodomésticos fáciles de desmontar y reparar, verificar los cambios reales** realizados en los diseños con el sector de la reparación.
- **Formación Profesional de la reparación**, captación de nuevos talentos.
- **Libertad de acceso a los procesadores** (previo pago de cuota acceso como en los vehículos).



06 Propuestas de cambio sistémico



DEMANDA DEL SERVICIO DE REPARACIÓN

- Acceso a **contacto de reparadores fiables** y profesionales. **Confianza** en el servicio.
- **Libertad de selección de reparador** dentro de garantía de los equipos.
- **Transparencia en el precio de los recambios** y obligación de informar sobre **los fallos más comunes** del equipo, etiquetas sobre reparación, **previo a la compra del electrodoméstico. Aumentar la garantía de las reparaciones.**
- Transparencia en las **posibilidades de reparación desde los seguros y selección de reparador.**
- **Incentivos fiscales** a la reparación de electrodomésticos (e.g. devolución de impuestos de las facturas de reparación).
- **Subvencionar bonos a la reparación.**



06 Propuestas de cambio sistémico

Ejemplo en Francia- Agoraplus: Los fabricantes son socios venden las piezas y las instrucciones de reparación.

Acerca de Agoraplus

Creamos un flujo de reparación para electrodomésticos

Durante 20 años, Agoraplus es la solución líder para el servicio posventa de electrodomésticos. Nuestra solución facilita la reparación de electrodomésticos aportando know-how tecnológico y soporte a profesionales del sector.

7,000	4,750,000	25
Clientes	Piezas de repuesto	Fabricantes

QUERER ES PODER, Y NOSOTR@S QUEREMOS

¡Gracias! 

Montse Guerrero

mguerrero@sodena.com

SODENA (Sociedad de Desarrollo de Navarra)

Maider Maiora

info@consumidoresirache.com

Asociación consumidores Irache- Navarra

Secretaría de Navarra Zirkular (NZK)

info@navarrazirkular.es

Gobierno
de Navarra



Nafarroako
Gobernua



Navarra
Zirkular

