

INFORMACIÓN: NUEVAS OBLIGACIONES EUROPEAS Y NACIONALES QUE AFECTAN AL COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS

La normativa europea está introduciendo nuevos requisitos relacionados con la garantía, reparación, envases, información de producto, ciberseguridad y uso de inteligencia artificial. Estas medidas afectan progresivamente a la actividad diaria de los comercios de electrodomésticos, especialmente en la venta, la información al consumidor y la gestión de la posventa. A continuación, resumimos los principales aspectos que deben tenerse en cuenta, incluyendo también la normativa nacional relativa al Documento de Control Administrativo (DeCA) (TRANSPORTE DE MERCANCIAS POR CARRETERA).

1. Garantía legal y nueva información al consumidor: aviso europeo y etiqueta GARAN

Esta es una de las novedades que tendrá un efecto más directo e inmediato en los comercios que venden bienes de consumo, como los electrodomésticos. La medida deriva de la **Directiva (UE) 2024/825, sobre el empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica**, y ha sido desarrollada por el **Reglamento de Ejecución (UE) 2025/1960 de la Comisión**, que establece el diseño y contenido del aviso y de la etiqueta.

A partir del **27 de septiembre de 2026**, todos los establecimientos deberán mostrar de forma visible un aviso armonizado de la UE sobre la garantía legal de conformidad, destinado a informar a los consumidores de sus principales derechos en materia de garantía. El aviso deberá utilizarse con el diseño establecido por la Comisión Europea, sin modificaciones, e incorpora un código QR para acceder a información adicional sobre las garantías.

- En los establecimientos físicos, podrá mostrarse en color o en blanco y negro y, si se imprime, deberá tener como mínimo formato A4.
- En el comercio online, deberá mostrarse en color.

El aviso europeo hace referencia a una garantía legal mínima de dos años, que es el plazo mínimo establecido por la normativa europea. En España, la garantía legal de los bienes de consumo nuevos es actualmente de tres años, por lo que este es el plazo que se aplica en nuestro país. Junto al aviso se introduce la nueva etiqueta europea «GARAN», destinada a identificar determinadas garantías comerciales de durabilidad ofrecidas voluntariamente por el productor, sin coste adicional para el consumidor, que cubran el producto completo y tengan una duración superior a dos años. Esta garantía es adicional y no sustituye la garantía legal de tres años en España.

Cuando un producto cumpla estos requisitos y el fabricante facilite la información necesaria, el comerciante deberá asegurarse de que la etiqueta GARAN se muestra correctamente, incluyendo la duración de la garantía, la marca del productor y el identificador del modelo.

¿Qué debe hacer el comercio?

Antes **del 27 de septiembre de 2026**, recomendamos:

- Incorporar el aviso oficial de garantía en los establecimientos físicos y en la web o comercio electrónico, respetando el formato establecido.
- Identificar los productos que dispongan de una garantía comercial de durabilidad que pueda dar lugar a la utilización de la etiqueta GARAN.
- Solicitar a fabricantes y distribuidores la información necesaria para mostrar correctamente la etiqueta cuando corresponda.
- Revisar las fichas de producto y materiales comerciales para evitar información incorrecta o contradictoria sobre las garantías.
- Informar al personal de tienda y atención al cliente sobre la diferencia entre garantía legal y garantía comercial de durabilidad.

La Comisión Europea ha publicado información específica para empresas, incluyendo los modelos oficiales y las indicaciones sobre cómo deben mostrarse:

- Información oficial de la Comisión Europea:
[Aviso de garantía legal de la UE y etiqueta GARAN](#)
- Reglamento de Ejecución (UE) 2025/1960:
[Reglamento de Ejecución \(UE\) 2025/1960](#)
- EUR-Lex - Descarga de modelos y etiquetas:
[Directrices prácticas y ficheros vectoriales de alta resolución](#)

2. Derecho a reparar y servicio posventa

Desde el 31 de julio de 2026 los Estados miembros deben aplicar las normas nacionales que desarrollan el Derecho a Reparar, **Directiva (UE) 2024/1799, de 13 de junio de 2024, sobre normas comunes para promover la reparación de bienes.**

Para el comercio de proximidad, lo más importante es entender qué debe hacer el establecimiento cuando un cliente acude con un electrodoméstico que presenta una avería.

Aunque determinadas obligaciones de reparación corresponden directamente al fabricante, el comercio suele ser el primer punto de contacto con el consumidor. Por ello, el establecimiento debe tener claro a quién corresponde gestionar cada caso y cómo debe tramitarlo.

En la práctica, será necesario distinguir principalmente entre:

- Una incidencia cubierta por la garantía legal, que deberá tramitarse conforme a los derechos del consumidor.

- Una reparación que corresponda gestionar al fabricante, en cuyo caso el comercio deberá saber cómo canalizar correctamente la solicitud hacia el fabricante o servicio técnico.
- Una reparación fuera de garantía o servicio adicional, que puede ser un servicio comercial ofrecido por el propio establecimiento o por un servicio técnico.

3. Nuevas obligaciones sobre los envases

El Reglamento europeo de Envases y Residuos de Envases (PPWR) comenzó a aplicarse con carácter general el **12 de agosto de 2026** y establece nuevas obligaciones relacionadas con la reducción y minimización de envases, su reciclabilidad, contenido reciclado, etiquetado, reutilización y responsabilidad ampliada del productor (RAP). Muchas de estas obligaciones se aplicarán de forma progresiva en los próximos años.

Para el comercio de electrodomésticos, será especialmente importante revisar los envases de los productos que comercializa, los embalajes utilizados para el transporte y los envases empleados en las ventas online. También deberán prestar especial atención aquellos comercios que importen productos, comercialicen productos con marca propia o modifiquen o añadan embalajes, ya que en determinados casos pueden asumir obligaciones como productor.

Recomendación: cada comercio debería identificar qué envases introduce por primera vez en el mercado, cuáles añade o modifica y quién asume actualmente las obligaciones de responsabilidad ampliada del productor. Cuando corresponda, deberá comprobar su inscripción en el Registro de Productores de Producto (sección envases), su adhesión al sistema de RAP correspondiente y las obligaciones de información y declaración que le sean aplicables.

En particular, conviene revisar:

- Productos importados: comprobar quién es responsable de las obligaciones de envases en España.
- Marca propia o marca blanca: verificar si el comercio encarga o decide el diseño o fabricación del envase con su propia marca.
- Embalajes propios: revisar los embalajes que el comercio añade o modifica para la venta, el transporte o el comercio electrónico.
- Venta online: comprobar los embalajes adicionales utilizados para preparar y enviar los pedidos.

4. Electrodomésticos y productos conectados: ciberseguridad

El Reglamento de Ciberresiliencia (Cyber Resilience Act), que será de aplicación general el próximo **11 de diciembre de 2027**, establece nuevas obligaciones de ciberseguridad para los productos con elementos digitales, que afectarán especialmente a los electrodomésticos inteligentes y otros productos conectados.

Para el comercio de proximidad, las principales actuaciones serán:

- Comprobar que los productos proceden de fabricantes o importadores que cumplen la normativa aplicable.
- Disponer de la información facilitada por el fabricante o proveedor sobre actualizaciones de seguridad, periodo de soporte y posibles requisitos de seguridad.
- Conservar la documentación e información necesaria para poder acreditar el origen y la conformidad del producto cuando sea necesario.
- Trasladar al cliente la información de seguridad y soporte que corresponda al producto.

Las principales obligaciones técnicas sobre diseño, seguridad, actualizaciones y gestión de vulnerabilidades recaen en fabricantes e importadores, no en el comercio que simplemente comercializa el producto.

Recomendación: solicitar a los proveedores información sobre el cumplimiento del Reglamento, especialmente en electrodomésticos inteligentes y productos conectados, y establecer un procedimiento para trasladar al cliente la información relevante sobre actualizaciones y periodo de soporte.

5. Inteligencia artificial en la relación con el cliente

Desde el **2 de agosto de 2026** se aplican determinadas obligaciones de transparencia del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (AI Act).

Para los comercios que utilicen chatbots, asistentes virtuales de compra o contenidos generados mediante IA, será necesario revisar que, cuando resulte aplicable, el cliente sepa expresamente que está interactuando con una IA o que determinados contenidos han sido generados o manipulados mediante IA.

¿Qué debe hacer el comercio?

- Identificar qué herramientas de IA utiliza en su web, atención al cliente, comercio electrónico o marketing.
- Comprobar con el proveedor de la herramienta qué obligaciones de transparencia le corresponden al comercio y cuáles asume el proveedor.
- Asegurarse de que los chatbots o asistentes virtuales informan al usuario de que está interactuando con IA cuando sea necesario.
- Revisar los contenidos generados o manipulados mediante IA, especialmente imágenes, vídeos, audios o contenidos utilizados con fines comerciales, para comprobar si deben identificarse o etiquetarse.

La aplicación concreta dependerá del uso que se haga de la IA, por lo que no todos los contenidos generados por IA estarán sujetos a las mismas obligaciones.

6. Productos químicos y accesorios

Desde el **1 de julio de 2026** se aplican nuevas obligaciones del Reglamento europeo CLP sobre clasificación, etiquetado y envasado de productos químicos. Estas obligaciones afectan especialmente a la información sobre peligrosidad en las ventas y ofertas online.

Aunque no es una normativa específica del sector de electrodomésticos, puede afectar a los comercios que vendan productos como limpiadores, adhesivos, aerosoles, tintas, productos de mantenimiento o determinados productos de reparación que estén clasificados como peligrosos.

Las principales obligaciones de clasificación y etiquetado corresponden al fabricante, importador o responsable que corresponda. El comercio debe asegurarse de que la información exigida se mantiene correctamente cuando comercializa estos productos.

7. Documento electrónico de Control Administrativo (DeCA) (TRANSPORTE DE MERCANCIAS POR CARRETERA)

De acuerdo con la Resolución de 5 de junio de 2026 de la Dirección General de Transporte por Carretera, el próximo **5 de octubre de 2026** entra en vigor la obligatoriedad del formato digital para el Documento de Control Administrativo (DeCA).

A partir de dicha fecha, el tradicional documento en papel deja de tener validez legal ante la Inspección de Transporte Terrestre. Al no existir periodos de gracia ni prórrogas adicionales, el incumplimiento de esta norma acarreará sanciones económicas inmediatas tanto para quien contrata el transporte como para quien lo realiza.

I. ¿QUÉ ES?

El Documento electrónico de Control Administrativo (DeCA) es el registro digital que acredita la legalidad de las operaciones de transporte público de mercancías por carretera en territorio nacional. No se trata de un nuevo impuesto ni de un documento contractual diferente (no sustituye a los acuerdos comerciales), sino de la digitalización estricta del documento de control que ya existía. Técnicamente, a partir del 5 de octubre debe consistir en un archivo PDF nativo (no escaneado) que incorpore obligatoriamente un código QR con una URL de descarga directa, accesible para los inspectores a pie de carretera sin necesidad de introducir contraseñas.

II. ¿TIENEN QUE CUMPLIR ESTA OBLIGACIÓN NUESTROS ASOCIADOS?

La normativa no obliga por el tipo de empresa, sino por la modalidad logística y el vehículo empleado.

A. Plataformas Logísticas y Centrales de Distribución: ESTÁN OBLIGADAS EN ALGUNOS CASOS.

Las plataformas y centrales que actúen como intermediarias y contraten transportistas externos, autónomos o agencias con vehículos pesados, tendrán la consideración de cargadores contractuales y asumirán la responsabilidad compartida de emitir el DeCA.

Antes del 5 de octubre, deberán contar con un sistema que permita generar el DeCA electrónico en PDF nativo con código QR, generar el documento antes de que el camión inicie el transporte y facilitarlo telemáticamente al transportista para que pueda mostrarlo durante el trayecto.

Además, deberán conservar de forma segura y digital todos los registros DeCA durante un mínimo de un año, para posibles inspecciones.

Plataformas con Flota Propia: Si vuestra plataforma logística realiza las entregas con vehículos y conductores propios, debéis diferenciar vuestra operativa:

- Si facturáis el transporte como un servicio: Actuáis como transportistas efectivos. El DeCA digital es obligatorio para todos vuestros vehículos que superen los 2.000 kg de MMA. Vuestro departamento de tráfico debe generar el código QR antes de la salida de cada ruta pesada.
- Si transportáis mercancía propia (distribución interna del grupo): La operación califica como transporte privado complementario y está completamente exenta del DeCA, independientemente del tamaño del camión.

B. Comercio de Proximidad: EXENTAS EN SU INMENSA MAYORÍA

Los comercios que venden directamente al consumidor final no tendrán que emitir el DeCA cuando:

- Realicen el reparto con su propia furgoneta, al considerarse transporte privado complementario.
- Utilicen empresas de mensajería o paquetería para pequeños envíos.
- Contraten un transportista local con vehículos de hasta 2.000 kg de MMA.

En caso de inspección, el conductor deberá poder acreditar el transporte mediante:

- Vehículo: a nombre de la empresa o con contrato de renting/leasing.
- Conductor: autónomo titular o empleado contratado y dado de alta en la Seguridad Social.
- Mercancía: ticket, factura o albarán a nombre del cliente final.

¿QUÉ DEBERÍA HACER AHORA UN COMERCIO DE PROXIMIDAD?

No todas estas obligaciones afectan de la misma manera a todos los establecimientos. Como primera medida recomendamos realizar una revisión sencilla:

1. Revisar la información de garantía: Comprobar cartelería, fichas de producto, web y documentación de venta e incorporar el aviso oficial de garantía en los establecimientos físicos, con el tamaño y formato establecidos antes del 27 de septiembre de 2026.
2. Revisar los procedimientos de posventa: Asegurarse de que el personal conoce cómo gestionar garantías, reparaciones y servicios técnicos.
3. Revisar el packaging: Especialmente si el comercio importa productos, comercializa marca propia o añade embalajes propios para el transporte o la venta online.

4. Hablar con los proveedores: Solicitar información actualizada sobre garantías comerciales, reparación, repuestos, soporte de productos conectados y packaging.
5. Revisar el uso de IA: Identificar si la web, atención al cliente o marketing utiliza herramientas de inteligencia artificial sujetas a obligaciones de transparencia.
6. Revisar el catálogo de productos químicos: Comprobar si existen productos sujetos a las nuevas obligaciones CLP.
7. Revisar el transporte y la documentación del DeCA: Comprobar cómo afecta la nueva normativa a las operaciones de transporte y asegurarse de que, cuando corresponda, se dispone de la documentación y los procedimientos necesarios antes del 5 de octubre de 2026.

Esperando que la información enviada resulte de tu interés.