

RIGHT TO REPAIR
LA LUCHA
SILENCIOSA
ENTRE LOS
CONSUMIDORES Y
LAS COMPAÑÍAS.

KREAB
WORLDWIDE



OFICINA DE ASUNTOS PÚBLICOS, KREAB COLOMBIA.

¿Realmente es dueño de lo que compra?

A lo largo de los últimos años, diferentes organizaciones de protección al consumo de los usuarios, han presentado quejas respecto a productos de tecnología y expresado que las compañías han convertido sus productos en casi irreparables. Si bien esto tiene que ver con los avances tecnológicos, también se trata de la agenda de las empresas y sus intereses comerciales que buscan evitar que el consumidor pueda llevar su equipo al sitio de reparación que considere.

Alrededor del mundo, varias compañías firman enormes contratos con proveedores chinos para la fabricación de sus *chipsets*, *housings* y demás elementos utilizados para armar sus equipos; dentro de estos acuerdos comerciales se incluye una cláusula que prohíbe vender el mismo *chipset* a terceros, lo que claramente perjudica a las pequeñas y medianas tiendas de reparaciones, que buscan repuestos originales para prestar su servicio. explica Marques Brownlee, influencer de tecnología.

Al centralizar el mercado de repuestos para que sean solo asequibles por marca, le quita al consumidor la opción de elegir a qué servicios técnicos acceder y le da una única posibilidad si desea mantener la originalidad de su producto, que es acceder al servicio autorizado. Este servicio normalmente no solo es más costoso, sino que, en algunos casos, dado que las compañías regulan los precios de sus repuestos, termina siendo más económico comprar un equipo nuevo. Los servicios autorizados se convierten en un inconveniente para ciertos clientes cuando deben programar su servicio con tiempo, y dejar el equipo por más de una semana para que se haga la debida reparación.

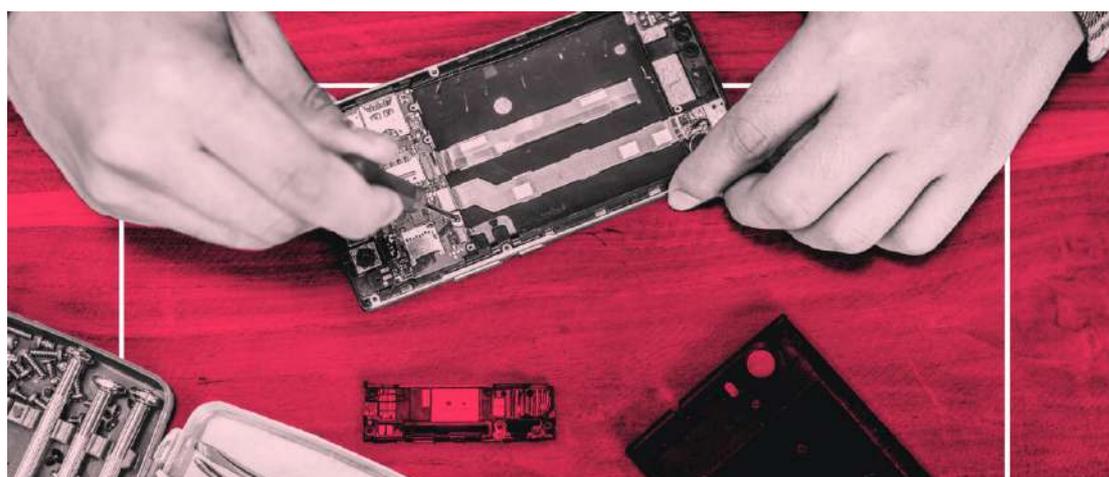


Imagen tomada de The Markup

Es bien sabido que el cliente podría reparar su equipo con repuestos genéricos, pero según las organizaciones que soportan el **Right to Repair** a lo largo de Europa y Norte América, las compañías más grandes se han encargado de convertir esto en un enorme inconveniencia para el consumidor. La utilización premeditada de tornillos con terminaciones únicas que requieren de un destornillador único, el uso excesivo de pegamento para sellar los componentes, manuales del equipo inexistentes o piezas no reemplazables, son algunos de los ejemplos que presentan. En el caso de compañías de teléfonos, llegan al punto de generar alertas o bloqueos en los equipos al reconocer que el repuesto utilizado no es original, e incluso llegan a extenderse lanzando alertas a pesar de contar con un repuesto original. Como se evidenció en un video lanzado por el influencer australiano Hugh Jeffreys,

Quien intercambio las pantallas entre dos celulares completamente idénticos y nuevos, dando como resultado 2 equipos con fallas prácticamente iguales en tanto a la desactivación del reconocimiento facial, fallos constantes en el *software* de la cámara y constantes alertas respecto al display, declarando que no podía ser leído como un repuesto original de la marca. Lo que esto nos demuestra, es como las compañías cuentan con la manera de homologar el repuesto, pero no permiten al cliente hacerlo por su cuenta. Restringen al máximo las opciones del consumidor y prácticamente lo obligan a acceder al servicio técnico autorizado si desea seguir contando con la experiencia plena de su producto, sin importar que el cliente cuente con los repuestos originales de la marca, explica Hugh.

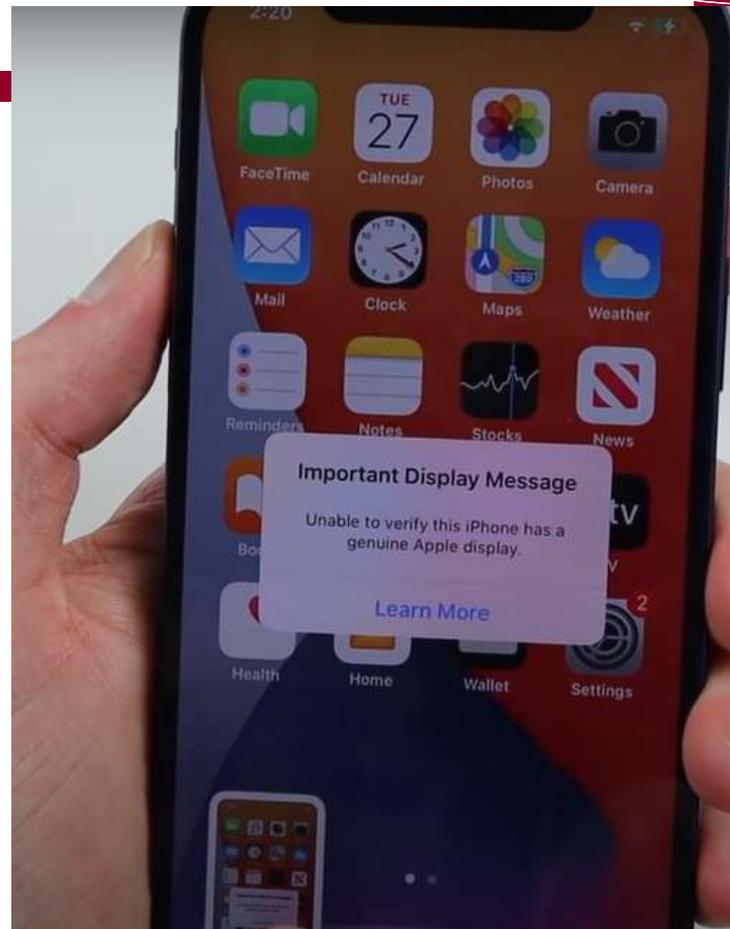


Imagen tomada Anti Repair Design -
Teardown and Repair Assessment

LOS FABRICANTES HAN CREADO UN MONOPOLIO DE LA REPARACIÓN.

En el caso de empresas de la industria automotriz, han manejado la situación de forma similar, e incluso que puede considerarse aún más impertinente para los propietarios de sus productos. Así lo explica Autocare Association, manifestando que las grandes compañías de vehículos, por medio de software, pueden realizar seguimiento respecto a qué se le hace a los vehículos, y por este mismo medio, darse cuenta de si se accedió a un servicio autorizado por la marca o si fue un taller independiente.

Dado el caso de que sea un taller no autorizado, estas compañías proceden a bloquear el vehículo de su red de carga rápida, afectando directamente la experiencia del consumidor, y en algunos casos llegando a bloquear completamente la utilización de la maquinaria.

En Estados Unidos, para poder dar continuidad en el uso de sus maquinarias, los granjeros han optado por hackear el software de estos equipos y realizar ellos mismos el mantenimiento, como lo explica el portal Vice. Por lo anterior, el pasado 2 de febrero se presentó en el Congreso de Estados Unidos la ley de derecho para la reparación equitativa y profesional de la industria automovilística: "**Repair**", que busca preservar los derechos a la libre elección del consumidor a elegir su método de reparación. Este mismo propósito ha sido promovido en Europa por la AFCAR (Alliance for the Freedom of Car Repair in Europe), que cuenta con entidades de posventa automotriz y de talleres profesionales de reparación, que dependen directamente de las ventas y el servicio a productos automotores.

Frente a este proyecto de ley, personajes de la industria como *Bill Hanvey*, director ejecutivo de *Auto Care Association*, afirmó que es vital garantizar la libre elección del consumidor mientras se mantiene e incentiva un mercado libre y competitivo a lo largo del ciclo de vida de los vehículos, resaltando la importancia de mantener una industria que genera más del 2% del PIB de Estados Unidos, y la contratación directa de casi un millón de personas.



Imagen tomada de mryt.info

En contraste, el argumento de los opositores es que dichos bloqueos y alertas son medidas de seguridad y prevención, enfocadas en evitar que los consumidores se coloquen en riesgo debido a una mala manipulación de sus productos, tratándose de equipos que cuentan con baterías, cables y conexiones eléctricas. Esta argumentación es válida, pero se ha convertido en un vacío con el que empresas ajenas a este sector, fundamentan el no permitirles a los usuarios acceder a servicios técnicos independientes, (esto deja entrever la pugna permanente entre los actores por la defensa de sus posturas sectoriales).

Por otro lado, en Europa la campaña de **Right to Repair** toma cada vez más fuerza, buscando darle al consumidor un mayor campo de elección y en términos accionables, tienen sobre la mesa exigir a los fabricantes crear baterías que sean más fáciles de reemplazar y extraer de los dispositivos, así como que todos los equipos móviles puedan ser cargados con un único cable tipo USB-C y en países como Alemania y Austria, buscan implementar incentivos para los ciudadanos que decidan reparar sus dispositivos en lugar de deshacerse de los mismos.

Es cierto que la tecnología sigue avanzando y a medida que lo hace, se integra de mejor manera y se convierte cada vez más compacta, pero el problema no es el avance y la solución no es retroceder o parar de innovar para convertir los productos en más amigables y fáciles de reparar, pero si se trata de entregar un producto que, a pesar de ser altamente integrado y compacto, cuente con la opción para que su propietario pueda - si lo desea y bajo su propio riesgo-, hacer las reparaciones por medio de manuales abiertos al público y repuestos de fácil acceso para el consumidor.

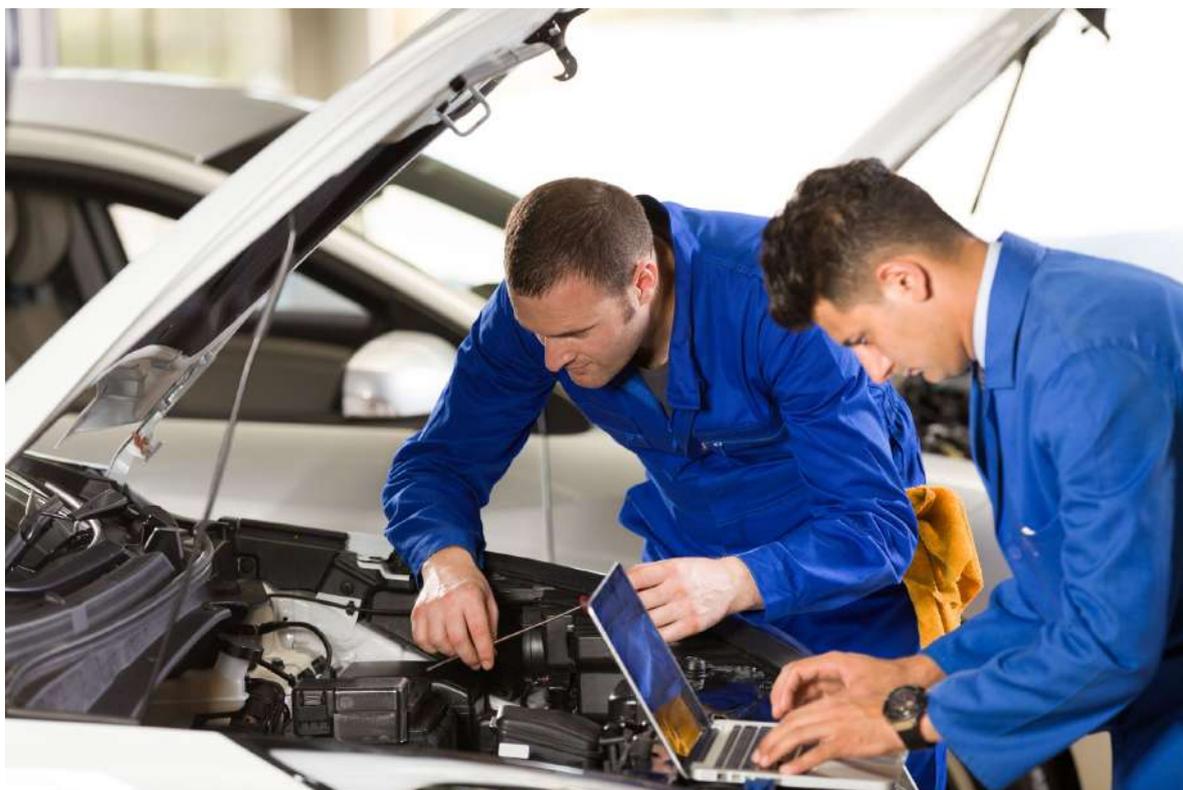


Imagen tomada de: [Autoweek.com](https://www.autoweek.com)



Oficina de Asuntos Públicos

Kreab Colombia

Tel. (+57 1) 7443186

Cel. (+57) 3143344278 - 3134789156

Calle 98 No. 10-32 Ofc. 204

Bogotá D.C. – Co

Para acceder a más información o si deseas un seguimiento específico para tu sector, puedes contactarnos en acastro@kreab.com o visitar nuestra web www.kreab.com.

