

# COMERCIO Y REPARACIÓN DE PRODUCTOS ELECTRÓNICOS

## Ofrezca experiencia, conocimiento y cercanía



### 1. El negocio

Este proyecto describe la actividad ejercida por un establecimiento de comercio y reparación de productos electrónicos. En función de la orientación de cada emprendedor, las tareas de reparación también podrían ser a domicilio.

Tradicionalmente, este negocio ha sido creado por hombres jóvenes con cierta experiencia en el sector. No obstante, en la actualidad se están incorporando mujeres gracias a los numerosos ciclos formativos relacionados con esta temática. Además, puede ser una alternativa para aquellos parados de larga duración, y/o mayores de 50 años, que posean habilidades y conocimientos técnicos pero observen dificultades en su incorporación al mercado laboral.

El comercio y reparación de enseres electrónicos se encuentra explotado, en general, por pequeñas empresas, y suelen estar formadas por un empresario de alta en régimen de autónomos que dirige y opera la actividad. En menor medida, existen sociedades limitadas donde un mínimo de dos socios, con experiencia en electricidad y en reparación, se han unido para compartir conocimientos y riesgos. En ambos casos, un 70% de estos negocios no dispone de personal asalariado.

Según el Instituto Nacional de Estadística, en la Comunidad de Castilla y León existen alrededor de 1.000 empresas dedicadas a este tipo de labor, de manera que la cuota de mercado se reparte entre numerosos competidores.

Se debe tener en cuenta la existencia de diversos clientes. Los particulares acudirán a este servicio, principalmente, por cercanía o por recomendación. Así, el nivel de calidad ofrecido y el precio son factores significativos para crecer en el mercado y fidelizar clientes. Las empresas o comercios cercanos también pueden requerir este servicio, al igual que los profesionales independientes del propio sector, que pueden precisar de reparaciones o recambios.

En caso de que el cliente requiera un presupuesto, la legislación obliga a emitirlo no más tarde de 5 días desde su solicitud, y será válido durante 30 días. Si el cliente lo acepta no le generaría coste; si lo rechaza, el coste máximo es el correspondiente a 15 minutos del valor de la hora de mano de obra. La información que en él debe constar también está sujeta a legislación. No obstante, una estrategia de atracción del cliente consiste en ofrecer presupuesto sin compromiso, es decir, el presupuesto no genera coste aunque el cliente lo rechace.

### 2. El local

El horario habitual en el sector se asemeja al de los comercios minoristas: de lunes a viernes de 9.00 o 10.00 a 20.00 o 21.00 horas y sábados de 10.00 a 14.00, descansando los domingos y festivos. Las reparaciones a domicilios pueden ofrecer franjas horarias más flexibles, aunque a precios más elevados.

La situación del local debe caracterizarse por la cercanía a la demanda. En este caso interesarían zonas residenciales y con comercios minoristas.

La superficie mínima para este local será de 60m<sup>2</sup>, donde se distinguiría una zona de atención a clientes con un pequeño mostrador y equipo informático (15m<sup>2</sup>), un espacio para taller y almacén donde realizar reparaciones y poseer un stock mínimo de productos de venta y recambios (40m<sup>2</sup>), y zona de aseo (5m<sup>2</sup>).

Por otra parte, la decisión de comprar o alquilar el local resulta de gran trascendencia. En caso de adquirir el local, la inversión inicial se elevaría de forma considerable.

Si se opta por alquilar, será importante negociar la renta mensual en función de la localización. La mayor parte de los asesores recomienda, en principio, el alquiler para evitar problemas de tesorería, sin descartar la compra en un futuro. En todo caso, tanto esta decisión como la que se refiere a la dimensión del local, dependerán de las posibilidades y los riesgos que se estén dispuestos a asumir.

Una tercera opción puede ser adquirir un negocio en traspaso. En este caso se reducirían los tiempos de puesta en funcionamiento; si bien, conviene analizar detenidamente las ofertas y prestar cuidadosa atención a las causas que han originado la decisión del propio traspaso.

### 3. Equipamiento y plantilla

El coste de acondicionamiento externo e interno del local dependerá del estado en que se encuentre, y puede suponer entre 5.000 y 15.000 euros.

Los gastos de constitución (licencia de obra, costes del proyecto, etc.) y puesta en marcha (licencias, notaría, gestoría, etc.), rondarían los 1.500 euros brutos; y los gastos de suministros y otros servicios contratados, 150 euros mensuales. Asimismo, es habitual tener que abonar una fianza de dos meses en caso de alquilar el local.

El mobiliario necesario constará de mostrador, estanterías, mesa de trabajo, taburete y efectos donde almacenar los recambios y herramientas. Su coste total puede alcanzar los 4.000 euros brutos.

Se deberá tener en stock un mínimo de productos para la venta, que pueden valorarse en 5.000 euros brutos. Si bien, una amplia variedad de catálogos con los que asesorar a la clientela puede reducir el coste del inventario, en caso de aceptar el tiempo de recepción del pedido. Por su parte, poseer un stock mínimo de componentes de reparación puede significar una inversión inicial de 400 euros brutos. Además, conviene tener un equipo informático para consultar productos y plazos de proveedores, confeccionar presupuestos y facturas, gestionar el inventario, etc. cuyo coste puede suponer 2.100 euros brutos.

Los utensilios de trabajo en el taller, tales como equipos de protección individual, martillo, grapadora, destornilladores, manuales, alicates, tenazas, entre otros, requerirían de una inversión inicial de 1.000 euros brutos.

Adicionalmente, se recomienda hacer una previsión de primeros gastos de la actividad. Estos comprenderían el alquiler, los suministros, costes de personal, otros gastos comerciales y de servicios externos. Para un mes podrían alcanzar los 2.700 euros. En consecuencia, durante los primeros tres meses interesa un fondo económico que permita sufragarlos (8.100 euros), en caso de que la actividad comercial precise de un período de tiempo para generar las ventas necesarias.

Al iniciar el negocio podría ser suficiente con una persona que gestionara el local y realizara las tareas de comercialización y reparación. En función del volumen de ventas que se vaya generando, podría necesitarse otra persona en plantilla.

## 4. La competencia

Este negocio debe considerar a los siguientes competidores:

- Negocios de venta y reparación de electrodomésticos. Pues realizan un servicio similar, ya están asentados y pueden tener una cartera de clientes fidelizada.
- Establecimientos que ofrecen asistencia técnica oficial de marca.
- Tiendas de electrónica.
- Hipermercados o tiendas especializadas. En caso de que el usuario decida comprar un nuevo producto en lugar de reparar el antiguo.

## 5. Estrategias

El desarrollo de una estrategia busca la consecución de una ventaja competitiva que permita una mejor posición en el mercado y fidelizar a los clientes. Este tipo de negocio debe tener en cuenta los siguientes aspectos: 1.- dentro de las diferentes líneas de productos electrónicos, ¿se especializa en alguna concreta?; 2.- el cliente valorará el cumplimiento del plazo de entrega y de la garantía de la reparación (ver legislación), el servicio postventa, la atención personalizada, la profesionalidad y un precio asequible. Además, conviene mencionar los tres tipos genéricos de estrategia competitiva:

- **Liderazgo en Costes.** Afrontar menores costes que los competidores permitirá vender más barato, o al mismo precio y conseguir mayor margen de beneficio. Ajustar el coste del local y del personal adecuadamente ayudaría en esta estrategia.
- **Diferenciación.** El negocio puede poseer una singularidad difícil de encontrar en sus competidores.
- **Especialización o Segmentación.** Consiste en centrarse en un perfil concreto de consumidor o del producto. Por ejemplo, los siguientes:
  - ✓ Pequeños aparatos electrónicos.
  - ✓ Línea blanca: lavadora, frigorífico, lavavajillas, etc.
  - ✓ Línea marrón: televisores, reproductores de vídeo y DVD, equipos de sonido, videocámaras, etc.

## NORMATIVA APLICABLE

- [Ordenanza Municipal Reguladora de la Publicidad Exterior mediante carteles, carteleros o vallas publicitarias.](#)
- [Ordenanzas Reguladoras de Tributos y Otros Ingresos.](#)
- [Orden PAT 1452/2004, de 3 de septiembre, por la que se regula el Libro de Sugerencias y Quejas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.](#)
- [Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.](#)
- [Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.](#)
- [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.](#)
- [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.](#)
- [Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.](#)

## TRÁMITES A LLEVAR A CABO

- Los generales para todas las empresas de nueva creación. Ver Ficha de negocio 1 (formas jurídicas).
- Comunicación de Inicio o Puesta en Marcha de Actividad en el Ayuntamiento.
- Cambio de titularidad de la licencia, cuando se alquile un local que así lo requiera.
- Medidas Contra Incendios, Acceso a Minusválidos, Insonorización, Espacios Reservados, etc.
- Solicitud de cartel identificativo.
- Cumplir normativa aplicable, especialmente en cuanto a garantía de productos y reparaciones, tarifas de precios, horarios, seguridad e higiene, accesibilidad, protección contra incendios, renovación del aire, protección acústica y vibraciones, e instalaciones técnicas y fontanería.

## FICHA TÉCNICA

- **Negocio:** establecimiento que tiene por objeto el comercio y reparación de productos electrónicos.
- **Sector:** servicios.
- **Requisitos administrativos generales:** libro de visitas, solicitud de CIF, alta en el IAE, en IVA, IS o IRPF, legalización de libros (en caso de constituir sociedad), inscripción en Seguridad Social.
- **Inversión:** a partir de 38.500 euros se puede financiar la reforma del local más el equipamiento y los gastos iniciales.
- **Personal mínimo:** al tratarse de un pequeño negocio, puede ser suficiente con una persona para llevar a cabo las tareas de gerencia, comercio y reparación, limpieza y atención al público. No obstante, el personal debe poseer la adecuada formación profesional.
- **Formación requerida:** las adecuadas para la faena en el taller.
- **Superficie:** el local debe tener como mínimo 60 m<sup>2</sup>.