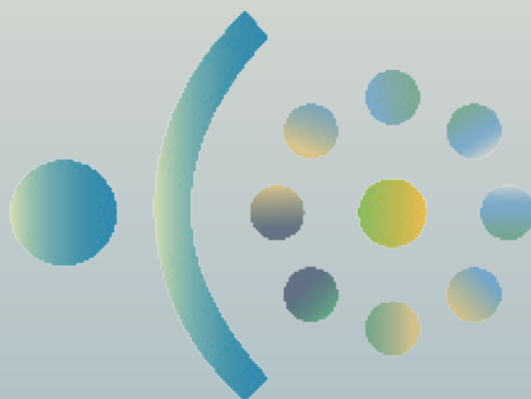




RECOMENDACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SDDR EN ESPAÑA CENTRADO EN LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

RECOMENDACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SDDR EN ESPAÑA

Un Sistema de Depósito, Devolución y Retorno centrado en las personas consumidoras

Introducción

El Estudio «**Las personas consumidoras ante la implantación del SDDR**» realizado por HISPACOOOP, aborda la percepción de las personas consumidoras ante la futura implantación del Sistema de Depósito, Devolución y Retorno (SDDR) en nuestro país.

Este estudio forma parte del proyecto «Consumo sostenible y derechos de las personas consumidoras en la economía circular: consumo sostenible, reparabilidad y reutilización», financiado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

Los resultados del estudio muestran que España afronta la implantación del futuro Sistema de Depósito, Devolución y Retorno (SDDR) en un contexto favorable. La ciudadanía dispone de una cultura consolidada de separación de residuos, muestra una actitud mayoritariamente positiva hacia el nuevo sistema una vez conoce su funcionamiento y reconoce su contribución a la mejora ambiental. Sin embargo, el estudio también pone de manifiesto que la aceptación inicial, por sí sola, no garantiza el éxito del modelo.

La implantación del SDDR exigirá diseñar un sistema que forme parte de la experiencia cotidiana de compra, reduzca al mínimo las cargas para las personas consumidoras y ofrezca procedimientos claros, rápidos y accesibles.

El principal desafío identificado no es lograr una mayor aceptación social, sino resolver las dudas existentes sobre su funcionamiento y evitar que la complejidad operativa se convierta en una barrera para la participación.

Las siguientes recomendaciones pretenden contribuir a la implantación de un sistema eficaz, comprensible y socialmente aceptado.

El éxito del SDDR no dependerá únicamente de alcanzar los objetivos ambientales, sino de que las personas consumidoras perciban el sistema como sencillo, útil, justo y cómodo.





1 Recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas

Las administraciones públicas deben liderar la implantación del Sistema de Depósito, Devolución y Retorno (SDDR) garantizando un modelo coordinado, homogéneo y centrado en las personas consumidoras. Para ello, será necesario combinar un marco regulatorio claro con una estrategia de información, participación y evaluación que favorezca la comprensión y la confianza de las personas consumidoras.

Se recomienda:

- Aprobar un marco regulatorio homogéneo que garantice una implantación uniforme del sistema en todo el territorio nacional, minimizando diferencias territoriales.
- Diseñar un SDDR sencillo, coherente y fácilmente comprensible, evitando una regulación excesivamente compleja o con múltiples excepciones que dificulten su aplicación y comprensión.
- Considerar desde el inicio la coordinación y la interoperabilidad con el sistema portugués *SDR Portugal* (marcado, etiquetado, reconocimiento de envases, tratamiento de los envases adquiridos en el país vecino, etc.), dada la integración de ambos mercados y las amplias zonas transfronterizas.
- Garantizar que el sistema sea accesible para toda la población, prestando especial atención a las personas que residen en zonas rurales, pequeños municipios y colectivos con mayores dificultades de acceso.
- Impulsar, antes de la puesta en marcha del sistema, campañas institucionales de información y educación dirigidas a la ciudadanía, explicando de forma clara y práctica qué envases están sujetos al SDDR, cómo funciona el depósito, dónde deben devolverse los envases y en qué condiciones, y cómo se recupera el importe de depósito.
- Coordinar la implantación del sistema entre las distintas administraciones públicas, los operadores económicos, las entidades locales y las organizaciones sociales, favoreciendo una aplicación coherente y eficaz.
- Establecer mecanismos de participación y colaboración de los distintos agentes implicados, para conocer los avances en las primeras fases de diseño e implantación como de seguimiento y evaluación del sistema.
- Implantar un sistema de seguimiento y evaluación continua basado en indicadores públicos de participación, satisfacción de las personas consumidoras, eficiencia operativa y cumplimiento de los objetivos ambientales, que permita introducir mejoras continuas en el funcionamiento del SDDR.



2 Recomendaciones dirigidas a las entidades responsables del diseño e implantación del SDDR

Los resultados del estudio ponen de manifiesto que el éxito del Sistema de Depósito, Devolución y Retorno (SDDR) dependerá, en gran medida, de la experiencia de uso que ofrezca a las personas consumidoras. Más allá de alcanzar los objetivos ambientales, el sistema deberá integrarse de forma natural en los hábitos cotidianos de compra y devolución de envases, garantizando un funcionamiento sencillo, accesible y eficiente.

Se recomienda:

- Diseñar el sistema desde la perspectiva de la experiencia de las personas consumidoras, integrando la devolución de los envases en el mismo lugar donde habitualmente se realiza la compra y facilitando una experiencia rápida, intuitiva y sin fricciones.
- Implantar una red amplia, próxima y accesible de puntos de devolución que garantice la cobertura del territorio y facilite el acceso a toda la población. Las especificaciones técnicas de los puntos de retorno deberán incorporar criterios de accesibilidad física y funcional, diseño universal e interfaces comprensibles y fáciles de utilizar, prestando especial atención a las personas mayores, las personas con discapacidad y quienes residen en zonas rurales o municipios de menor tamaño.
- Garantizar un procedimiento de devolución y recuperación del depósito ágil, sencillo e inmediato, ofreciendo distintas modalidades de reembolso adaptadas a las necesidades de las personas usuarias —efectivo, tique canjeable o medios digitales— evitando situaciones de exclusión por brecha digital o financiera y garantizando, en los sistemas digitales, la protección de los datos personales.
- Diseñar un sistema homogéneo, intuitivo y fácilmente reconocible, con una identidad visual común en todo el territorio nacional, un etiquetado claro de los envases incluidos y criterios de funcionamiento uniformes que faciliten su comprensión.
- Definir un importe del depósito suficientemente incentivador para promover la devolución de los envases, manteniendo un equilibrio que favorezca la participación sin generar rechazo ni efectos indeseados sobre los hábitos de compra.
- Evitar exclusiones innecesarias de materiales, formatos o categorías de envases que puedan generar confusión entre las personas consumidoras o provocar desplazamientos del consumo hacia envases no sujetos al sistema.

- Minimizar las cargas administrativas y operativas asociadas al funcionamiento del sistema, tanto para las personas consumidoras como para los establecimientos responsables de la devolución.
- Asumir la responsabilidad del diseño, coordinación y financiación de las campañas de comunicación, concienciación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía, garantizando información clara y homogénea antes y durante la implantación del sistema, debiendo financiarse con los recursos propios del SDDR, sin cargo al presupuesto público, y contando con la colaboración de organizaciones de consumidores.
- Implantar canales permanentes de información, atención y resolución de incidencias que permitan responder de forma rápida y eficaz a las consultas y problemas que puedan surgir durante el funcionamiento del sistema.
- Garantizar los más altos niveles de transparencia, trazabilidad y control del sistema mediante procedimientos auditables, información pública periódica sobre su funcionamiento, mecanismos independientes de verificación y exigencias técnicas para el administrador del sistema, como garantía frente a los fraudes y la pérdida de confianza.
- Planificar una implantación progresiva y realista, apoyada en pruebas piloto y evaluaciones previas que permitan validar el funcionamiento de la red de devolución, la logística, los procesos de reembolso y las acciones de comunicación antes de su despliegue generalizado, incorporando mecanismos de seguimiento continuo que permitan medir la satisfacción de las personas consumidoras, detectar oportunidades de mejora y adaptar el sistema a la experiencia real de uso.



3 Recomendaciones dirigidas a la industria alimentaria y de bebidas

La industria alimentaria y de bebidas desempeñará un papel esencial en el éxito del Sistema de Depósito, Devolución y Retorno (SDDR). Su contribución no solo será determinante para el diseño operativo del sistema, sino también para generar confianza entre las personas consumidoras, facilitar su comprensión y minimizar posibles alteraciones en los hábitos de compra y consumo.

Se recomienda:

- Colaborar activamente con las administraciones públicas y el resto de los agentes implicados en el desarrollo de campañas de información y sensibilización dirigidas a la ciudadanía, contribuyendo a explicar el funcionamiento y los objetivos del sistema.
- Informar del marcado o etiquetado del símbolo o pictograma del SDDR para que las personas consumidoras identifiquen claramente los productos cuyo envase esté sujeto a dicho sistema.
- Incorporar información clara, visible y homogénea a través del etiquetado digital o en el envase sobre el SDDR y la aplicación del depósito, favoreciendo una correcta comprensión por parte de las personas consumidoras.
- Diseñar envases que favorezcan su devolución, identificación y gestión dentro del sistema, favoreciendo una experiencia sencilla y eficiente para las personas usuarias.
- Analizar de forma continua el impacto del SDDR sobre los hábitos de compra y consumo, prestando especial atención a posibles desplazamientos de la demanda entre materiales, formatos o categorías de productos, con el fin de anticipar y minimizar efectos no deseados.
- Evitar estrategias comerciales, mensajes publicitarios o elementos de comunicación que puedan generar confusión respecto a los productos cuyos envases estén incluidos o excluidos del sistema o dificultar su correcta identificación por parte de las personas consumidoras de su funcionamiento, así como de información complementaria referida a los lugares y puntos de retorno de envases, los sistemas de reembolso del depósito, etc.
- Colaborar en los procesos de evaluación y mejora continua del sistema, aportando información y experiencia que permitan optimizar su funcionamiento y contribuir al cumplimiento de los objetivos de recogida separada y reciclaje.

4 Recomendaciones dirigidas a la distribución comercial

La distribución comercial constituye el principal punto de contacto entre el Sistema de Depósito, Devolución y Retorno (SDDR) y las personas consumidoras. Su implicación será determinante para que la devolución de los envases se integre de forma natural en la experiencia de compra, contribuyendo a generar confianza, facilitar la participación ciudadana y mejorar la aceptación del sistema.

Se recomienda:

- Integrar la devolución de los envases en el recorrido habitual de compra, facilitando un proceso sencillo, intuitivo y plenamente integrado en la experiencia de las personas consumidoras.
- Diseñar espacios de devolución cómodos, accesibles y claramente señalizados, evitando recorridos innecesarios o procedimientos que dificulten el uso del sistema.
- Garantizar un proceso de devolución ágil, reduciendo al mínimo los tiempos de espera y asegurando un reembolso inmediato, transparente y fácilmente comprensible.
- Formar al personal de los establecimientos para que pueda informar adecuadamente sobre el funcionamiento del sistema, resolver dudas y ofrecer una atención homogénea y de calidad.
- Adaptar las soluciones operativas a las características de los distintos formatos comerciales, de manera que tanto las grandes superficies como el comercio de proximidad puedan integrarse eficazmente en el sistema.
- Colaborar con las administraciones públicas y el resto de agentes implicados en las acciones de información y sensibilización dirigidas a la ciudadanía, aprovechando el contacto directo con las personas consumidoras para facilitar la comprensión y el correcto funcionamiento del SDDR.

5 Recomendaciones dirigidas al canal HORECA

El sector de la hostelería desempeñará un papel relevante en la correcta gestión de los envases sujetos al SDDR, especialmente por el elevado volumen de envases que maneja y por las particularidades de su actividad. La implantación del sistema deberá adaptarse a la operativa propia del canal HORECA para garantizar su viabilidad y minimizar el impacto sobre la actividad empresarial.

Se recomienda:

- Diseñar procedimientos específicos de devolución y gestión adaptados a las necesidades operativas del canal HORECA.
- Minimizar las cargas administrativas y operativas derivadas de la implantación del sistema, simplificando los procesos de devolución y reembolso.
- Garantizar soluciones logísticas eficientes para el almacenamiento, recogida y devolución de los envases sujetos al SDDR, teniendo en cuenta la diversidad de establecimientos del sector.
- Proporcionar información clara y formación específica a los profesionales de la hostelería sobre el funcionamiento del sistema y sus obligaciones.
- Favorecer la coordinación entre el sector hostelero, los distribuidores, los operadores del sistema y las administraciones públicas para resolver incidencias y mejorar el funcionamiento del SDDR.
- Evaluar periódicamente el impacto del sistema sobre la actividad del canal HORECA, incorporando mejoras que permitan compatibilizar los objetivos ambientales con la eficiencia operativa del sector.
- Establecer una compensación económica adecuada por la gestión de los envases en el canal HORECA, que reconozca las tareas de recogida, almacenamiento, devolución y entrega de los envases vacíos, y favorezca su adhesión activa al sistema.
- Definir con claridad las obligaciones del canal HORECA como punto de devolución, especificando el alcance de los envases que deberá aceptar para garantizar una aplicación homogénea y evitar inseguridad jurídica.

6 Recomendaciones dirigidas a las organizaciones ecologistas y medioambientales

Las organizaciones ecologistas y medioambientales desempeñan un papel relevante en la sensibilización social y en el impulso de políticas que favorezcan la transición hacia una economía circular. Su capacidad para informar, generar confianza y promover la participación ciudadana puede contribuir de forma decisiva al éxito del Sistema de Depósito, Devolución y Retorno (SDDR).

Se recomienda:

- Colaborar con las administraciones públicas, las organizaciones de consumidores y el resto de los agentes implicados en el desarrollo de campañas de información y educación ambiental que expliquen de forma clara el funcionamiento, los objetivos, y los beneficios ambientales del SDDR, reforzando la motivación ecológica como motor de participación ciudadana.
- Favorecer la comprensión del carácter complementario del SDDR respecto a los sistemas actuales de recogida separada, poniendo en valor su contribución a la mejora de la recogida separada y el reciclaje de determinados residuos de envases en el marco de la economía circular.
- Participar en el seguimiento y evaluación de los resultados del sistema, formulando propuestas que contribuyan a mejorar su eficacia y su contribución al cumplimiento de los objetivos de economía circular.
- Impulsar espacios de diálogo y colaboración entre administraciones públicas, operadores económicos, organizaciones sociales y ciudadanía, favoreciendo una implantación participativa, transparente y basada en el consenso.
- Contribuir a la mejora continua del sistema mediante la identificación de oportunidades de mejora y la formulación de recomendaciones orientadas a reforzar su eficacia ambiental y su aceptación social.

7 Recomendaciones dirigidas a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias

La implantación del Sistema de Depósito, Devolución y Retorno (SDDR) requiere una participación activa del movimiento asociativo de consumidores como representante de los intereses de la ciudadanía.

Las asociaciones de personas consumidoras desempeñan un papel esencial para favorecer una implantación centrada en las personas usuarias, garantizando que el sistema sea accesible, comprensible y respetuoso con los derechos de las personas consumidoras. Su capacidad para informar, acompañar, evaluar y trasladar las necesidades de las personas consumidoras y usuarias contribuirá a reforzar la confianza en el sistema y a facilitar su aceptación social.

Se recomienda:

- Participar activamente en los procesos de diseño, implantación, seguimiento y evaluación del SDDR, incorporando la perspectiva de las personas consumidoras en la toma de decisiones y en la mejora continua del sistema.
- Desarrollar acciones de información, formación y educación dirigidas a la ciudadanía que expliquen de forma clara el funcionamiento del sistema, sus beneficios ambientales y económicos, y la forma correcta de participar en él.
- Defender los derechos e intereses de las personas consumidoras durante la implantación y funcionamiento del SDDR, identificando posibles barreras, dificultades o prácticas que puedan afectar a su correcta aplicación, generar situaciones de desigualdad o fricciones operativas.
- Actuar como canal de comunicación entre la ciudadanía y las administraciones públicas, así como con las entidades responsables del sistema, detectando incidencias, recogiendo las necesidades de las personas consumidoras y formulando propuestas de mejora que contribuyan a optimizar su funcionamiento.
- Realizar un seguimiento periódico del impacto del SDDR desde la perspectiva de las personas consumidoras, evaluando aspectos como la comprensión del sistema, la experiencia de uso, la satisfacción de las personas usuarias y el respeto de sus derechos, con especial atención a los colectivos vulnerables y a los posibles desequilibrios territoriales o sociales.

DIEZ PRINCIPIOS PARA EL DISEÑO DE UN SDDR CENTRADO EN LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Los resultados del estudio permiten identificar diez principios que deberían orientar el diseño, la implantación y la evaluación del futuro Sistema de Depósito, Devolución y Retorno (SDDR) en España.

1 Situar a las personas consumidoras en el centro del sistema.

Adaptar el SDDR a los hábitos cotidianos de compra, consumo y devolución de envases.

2 Diseñar un sistema sencillo y fácil de comprender.

Reglas claras, homogéneas, y con pocas excepciones para generar confianza y facilitar su uso.

3 Integrar la devolución en la experiencia habitual de compra.

Proximidad e integración de la devolución al acto de compra como factores clave de participación.

4 Garantizar un reembolso inmediato y sencillo.

Un reintegro del depósito rápido y fácil refuerza la confianza en el sistema y mejora la experiencia de uso.

5 Equilibrar la motivación ambiental y el incentivo económico.

El depósito debe incentivar la devolución sin generar rechazo ni alterar las decisiones de compra.

6 Minimizar las excepciones y evitar distorsiones en el mercado.

Reducir exclusiones para su comprensión y cambios de consumo hacia envases no sujetos al SDDR.

7 Reforzar la recogida separada existente.

Complementar los sistemas actuales de recogida selectiva y fortalecer los hábitos de reciclaje.

8 Garantizar un sistema accesible para toda la población.

Asegurar un uso sencillo para todas las personas, con independencia de sus circunstancias.

9 Hacer de la comunicación un elemento esencial del sistema.

Ofrecer información clara y continua para resolver dudas y favorecer la participación.

10 Evaluar el sistema desde la experiencia de las personas consumidoras.

Medir su éxito por los objetivos ambientales, la confianza, la satisfacción y la integración natural en la vida cotidiana.

Confederación Española
de Cooperativas
de Consumidores
y Usuarios



Resumen Ejecutivo del Estudio "LAS PERSONAS CONSUMIDORAS ANTE LA IMPLANTACIÓN DEL SDDR".

Estudio de percepción de las personas consumidoras
ante la futura implantación del Sistema de Depósito, Devolución
y Retorno (SDDR) en España.

[Clic aquí para acceder al estudio](#)



www.hispacoop.es



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la asociación beneficiaria

En cumplimiento de la legislación vigente en materia de asociaciones, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, HISPACOOP no autoriza la reproducción total o parcial del contenido de este estudio para la realización de ningún tipo de comunicación comercial. La información contenida en este estudio solo podrá ser utilizada para fines informativos o formativos carentes de ánimo de lucro y siempre que se cite expresamente su origen.