

Suspense en información al usuario

El parque automovilístico español es uno de los más viejos de Europa: el 35% de los 19 millones de turismos que circulan por nuestras carreteras tienen más de diez de antigüedad, y un 10% supera los 20 años. Los conductores gastan una media de 433 euros al año en el mantenimiento del coche, al que llevan al taller una media de 2,4 veces al año. Y a pesar de que los vehículos son cada vez mejores, los automovilistas gastan un 34% más en las visitas al taller que hace cinco años y acuden a ellos sólo un poco menos que antes. Han aumentado los trabajos relacionados con la climatización del vehículo, la electrónica y los compresores mientras que han decrecido tareas más tradicionales, como cambios de bujías, pastillas de frenos y tubos de escape.

Otra peculiaridad española es la atomización del sector: operan casi 52.000 talleres de diverso tipo (priman los pequeños), más que en Alemania y Francia juntos. Y sólo se lleva el vehículo a un taller oficial del concesionario de su marca mientras se encuentra en periodo de garantía: durante su primer año de vida casi el 80% de los coches visita exclusivamente los talleres oficiales de su marca, pero la proporción desciende vertiginosamente con el paso del tiempo, quedándose en un escueto 38% en el cuarto año. Desde 1986, la legislación obliga a los talleres de reparación y mantenimiento de vehículos a cumplir una serie de requisitos, entre otros la obligación de elaborar un presupuesto por escrito antes de la reparación y la de exhibir las tarifas por mano de obra.

Técnicos de CONSUMER EROSKI, haciéndose pasar por clientes, visitaron recientemente 200 de estos talleres en 13 ciudades (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Bilbao, A Coruña, Oviedo, Pamplona, Vitoria, San Sebastián, Murcia y Zaragoza); 78 de ellos eran independientes o tradicionales (no vinculados a marca alguna), 60 eran talleres concesionarios oficiales de marca y los restantes 62 eran de mecánica rápida o franquicia.

Se comprobó en todos ellos la información que se proporciona al usuario (de forma verbal y la exhibida en carteles o paneles) y si se cumple con la norma en materia de, entre otras cuestiones, exposición de placas y números de identificación, e información de la garantía de la reparación y tarifas por mano de obra. Se utilizaron 13 coches, todos ellos de gama media o baja, uno para cada ciudad, y se preguntó en los talleres el precio de una revisión básica (niveles de aceite, limpiaparabrisas y anticongelante, estado y tensión de las correas, estado de neumáticos, pastillas y discos, guardapolvos y holguras, amortiguadores y línea de tubo de escape) sin cambios de líquidos ni sustituciones de piezas o componentes, y asimismo, el coste de un cambio de batería. En todos los talleres se solicitó un presupuesto por escrito.

Pues bien, **la principal conclusión del informe es que con frecuencia la información que recibe el cliente en los talleres es insuficiente e incumple la norma** al no tener placa-distintivo en el exterior (el 18% de los talleres), no exhibir las tari-





A PESAR DE QUE LA LEGISLACIÓN LES OBLIGA A ELLO, MÁS DE LA MITAD DE LOS 200 TALLERES ESTUDIADOS NO EXHIBÍAN LAS TARIFAS POR MANO DE OBRA Y EL 35% SE NEGARON A ELABORAR UN PRESUPUESTO ESCRITO

Información expuesta al público

	No tienen placa-distintivo en el exterior	No señalan el horario	No informan de la existencia de libro de reclamaciones	No informan del derecho al presupuesto escrito	No informan de la garantía que tienen las reparaciones	No exhiben las tarifas de mano de obra
	18% de talleres	el 40%	el 62%	el 70%	el 64%	el 55%
Valoración	Regular	Mal	Muy mal	Muy mal	Muy mal	Muy mal



A tener en cuenta al elegir el taller y antes de recoger el coche...

1. **Compare tarifas antes de decantarse por un taller.** Las diferencias de precios son significativas. Otros aspectos de valor añadido son los horarios de atención al público, si ofrecen vehículo de cortesía, si le acercan a casa o al trabajo una vez ha dejado su coche en el taller... En definitiva, esos otros servicios que ofrecen a los clientes y que en ocasiones marcan la diferencia.
2. **Acuda a un taller que exhiba en el exterior una placa homologada con número de registro.**
3. **Solicite presupuesto (por escrito), tiene derecho a exigirlo.** Su validez mínima es de 12 días hábiles.
4. **Si en el transcurso de la reparación los empleados del taller detectan nuevas averías, deberán comunicarlo al cliente, solicitando su permiso para arreglar la nueva avería y elaborando un nuevo presupuesto (basta con que sea comunicado oralmente) que debe ser aceptado por el usuario.**

fas por mano de obra (55%), no indicar el horario de trabajo del taller (el 40%) y no informar de la existencia del libro de reclamaciones (62%), ni del derecho a recibir un presupuesto por escrito (70%) ni de la garantía de al menos tres meses o 3.000 kilómetros con que cuentan todas las reparaciones (el 64% de los talleres estudiados).

Otra constatación: **uno de cada tres talleres se negó a entregar un presupuesto por escrito** al técnico de CONSUMER EROSKI (que se presentó como un cliente más), a pesar de que están por ley obligados a hacerlo y de que se les reiteró varias veces esta exigencia. Entre las razones que aducían los empleados de los talleres se anotaron excusas más o menos razonables ("no está el encargado de confeccionar

Precios en los talleres*

	MANO DE OBRA		REVISIÓN DEL VEHÍCULO		CAMBIO DE BATERÍA	
	Tarifa media por hora	Diferencia del taller más caro con el más barato ¹	Precio medio	Diferencia del taller más caro con el más barato ¹	Precio medio	Diferencia del taller más caro con el más barato ¹
A Coruña	28,1	15	36	67	79	40
Barcelona	33,6	26,8	95	122	85	55
Bilbao	34,6	22,4	105	117	76	58
Madrid	30,3	24,4	81	121	67	35
Málaga	32,5	21	78	87	64	42
Murcia	29,7	31,7	92	83	84	51
Oviedo	28,4	14,5	66	101	87	44
Pamplona	39,6	20	58	105	67	51
San Sebastián	33,6	5,8	54	80	61	19
Sevilla	31,1	14,6	71	60	65	39
Valencia	27,7	17	83	116	59	42
Vitoria	39,8	23,3	48	100	74	40
Zaragoza	29,1	8,8	70	104	74	44
MEDIA TOTAL	32,2	18,9	73,6	97,1	73	43

(1) Diferencia entre el taller más caro y el más barato en cada una de las ciudades, en función de los presupuestos facilitados.

* Todos los precios en euros. **Coches utilizados en cada ciudad:** A Coruña, Seat Ibiza; Barcelona, Opel Corsa; Bilbao, Citroen C-3; Madrid, Renault Clio; Málaga, Seat Arosa; Murcia, VW Golf; Oviedo, Fiat Stilo; Pamplona, Opel Tigra; San Sebastián, Peugeot 206; Sevilla, Seat Ibiza; Valencia, Fiat Seicento; Vitoria, Seat Ibiza y Zaragoza, Opel Astra.

Precios por tipo de taller (media)*

	Precio de la mano de obra	Precio revisión vehículo	Precio cambio de batería
Talleres independientes o tradicionales	28,8	64	73
Talleres de marca o de concesionarios	37,8	85	78
Talleres de mecánica rápida o franquicias	31,2	75	68
MEDIA TOTAL	32,2	73,6	73

* Todos los precios en euros.

el presupuesto”, o “tenemos que hacer una revisión más profunda del vehículo”), pero otras fueron tan inaceptables como “no solemos hacer presupuesto por escrito”, “nunca nos lo piden”, “no funciona el ordenador” o “ando con mucho trabajo y no tengo tiempo”. Eso sí, sólo un 3% de los talleres que los talleres que hicieron el presupuesto escrito cobraron por la elaboración del mismo (el precio fue desde los 10 hasta los 25 euros).

Precios: diferencias enormes

El estudio comparó los precios que rigen en los talleres españoles. Lo hizo solicitando en cada uno de los 200 talleres visitados **el precio de una hora de mano de obra, el coste de una revisión básica (sin cambio de lí-**

quidos ni reparación alguna) y el de un cambio de batería. El estudio de las tarifas y de los presupuestos revela espectaculares diferencias de precio entre los talleres (**la mano de obra varía desde 20 hasta 57 euros por hora, la revisión básica desde 15 hasta 147 euros y el cambio de batería desde 44 hasta 114 euros**) y que en algunas ciudades tienen precios muy superiores a los de otras: en el de mano de obra, la media de los visitados en Valencia, A Coruña y Oviedo se mueve en torno a 28 euros por hora, mientras que en los de Vitoria y Pamplona asciende a 40 euros; y el coste de una revisión ordinaria está entre 36 euros de media de los talleres visitados en A Coruña y 92, 95 y 105 euros de media de los de Murcia, Barcelona y Bilbao, respectivamente. ➤



A VUELTAS CON EL PRESUPUESTO

¿Tiene derecho el usuario a exigir un presupuesto previo?

Sí. Además, se lo habrán de proporcionar por escrito. La renuncia al mismo debe constar de forma expresa en el resguardo de depósito, con la frase “renuncio al presupuesto”.

¿Qué datos deben figurar en el presupuesto?

- > Número de Registro del taller. Identificación fiscal y domicilio.
- > Nombre y domicilio del usuario.
- > Marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.
- > Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total o desglosado.
- > Fecha y firma del prestador del servicio.
- > Fecha prevista de entrega del vehículo reparado.
- > Tiempo de validez del presupuesto.
- > Espacio para la fecha y firma de aceptación por el usuario.
- > En el caso de que se cobre la confección del presupuesto, en el propio documento deben constar las operaciones que han sido necesarias para detectar la avería, así como el precio que deberá pagar por cada una de ellas.

¿El presupuesto tiene un período de validez?

Sí. El presupuesto tiene una validez mínima de 12 días hábiles.

¿Cuándo está obligado el usuario a pagar el presupuesto?

Sólo se pagará el presupuesto cuando, una vez solicitado, no fuera aceptado por el usuario, es decir, no se reparará el vehículo en ese taller.

Precio de la mano de obra: del taller más caro al más barato*

	TALLER MÁS CARO	TIPO DE TALLER	TALLER MÁS BARATO	TIPO DE TALLER	MEDIA
A CORUÑA	35	Mecánica rápida/Independiente	20	Mecánica rápida/Independiente	28
BARCELONA	47	Mecánica rápida	20	Independiente	34
BILBAO	46	Concesionario oficial	24	Independiente	35
MADRID	46	Concesionario oficial	22	Independiente	30
MÁLAGA	45	Concesionario oficial	24	Mecánica rápida/Independiente	32
MURCIA	53	Concesionario oficial	21	Mecánica rápida	30
OVIEDO	39	Concesionario oficial	24	Independiente	28
PAMPLONA	52	Concesionario oficial	32	Mecánica rápida/Independiente	40
SAN SEBASTIÁN	37	Mecánica rápida	31	Independiente	34
SEVILLA	39	Concesionario oficial	24	Mecánica rápida/Independiente	31
VALENCIA	38	Concesionario oficial/Independiente	21	Independiente	28
VITORIA	57	Concesionario oficial	34	Mecánica rápida/Independiente	40
ZARAGOZA	34	Concesionario oficial/Mecánica rápida	25	Mecánica rápida	29

* Todos los precios se refieren a euros/hora. En el cuadro figuran el precio más caro y el más barato de mano de obra de los talleres visitados por CONSUMER EROSKI en cada ciudad y, a la derecha de cada precio, el tipo de taller en que regían este precio. En la columna "Media" figura el precio medio de los talleres visitados en cada ciudad.

Pero se ha comprobado también que los usuarios pueden ahorrar mucho dinero si, antes de decidir a qué taller acuden a reparar su coche, comparan –además, por supuesto, de la calidad del servicio– los precios.

Los datos son elocuentes: **en 7 de las 13 ciudades, la diferencia entre la tarifa de una hora de mano de obra más cara y más barata supera –en la misma ciudad, hay que insistir– los 20 euros**, cuando la tarifa media de los 200 talleres fue de 32,2 euros por hora. Y si se hace la misma comparación con el coste de una revisión ordinaria, en 8 de las 13 ciudades la diferencia entre el taller más caro y el más barato superó los 100 euros, cuando la media es de 97 euros. Sin embargo, la diferencia entre los precios máximos y mínimos que cuesta un cambio de batería en cada ciudad es más moderada: sólo en cuatro de las 13 ciudades esa diferencia supera los 50 euros, cuando el precio medio del cambio de batería es de 43 euros.

Cuando vaya a recoger el coche...

- 1. Presente su copia del resguardo de depósito para retirar el vehículo.**
Si la fecha de entrega se ha demorado sin causa justificada con respecto a la prevista de entrega, puede quejarse recurriendo a la hoja de reclamaciones.
- 2. Exija al taller que le entregue las piezas, elementos o componentes sustituidos.** Está obligado a entregárselos, salvo que el usuario renuncie expresamente. En caso de duda, también puede pedir la factura de compra de las mismas. Según la ley, tiene derecho a exigirla.
- 3. Revise la factura y compruebe que se ajusta a lo presupuestado.**
Los precios de la mano de obra deben ajustarse a lo anunciado.
- 4. Compruebe que en la factura están reflejados todos los datos reglamentarios** (razón social del taller, domicilio, NIF o CIF, fecha, número de factura y sello, y firma).
- 5. Los talleres oficiales de marca deben tener a disposición del público los catálogos y tarifas actualizados de los recambios oficiales y el coste de los tiempos de trabajo.** Si el tiempo de mano de obra facturado le parece excesivo, acuda a un taller oficial y pida que le informen sobre los tiempos atribuidos a la reparación efectuada.
- 6. Todas las reparaciones efectuadas en un taller tienen una garantía mínima de 3 meses o 2.000 kilómetros.** Así, el taller está obligado a reparar de nuevo el vehículo sin coste alguno para el usuario, siempre que la avería esté relacionada con la reparación inicial. Para reclamar la garantía de reclamación el usuario debe presentar la copia de la factura en el taller.

El tipo de taller *marca*

Y no sólo lo hace en los precios. Sabido es que los talleres de concesionario oficial fijan habitualmente tarifas superiores a los demás, y así lo demuestra el estudio (la hora de mano de obra, de media, cuesta en ellos casi 38 euros cuando en los independientes no llega a 29 euros y en los de mecánica o franquicia se queda en 31 euros; y una revisión costaba de media 85 euros en los talleres "oficiales" mientras que en los independientes salía de media 64 euros), pero quizá no lo es tanto que se muestran un poco más respetuosos con la legislación y con los derechos reconocidos a los usuarios. Por ejemplo, el 62% de los talleres concesionarios oficiales de marca exhibían de forma bien visible las tarifas por mano de obra mientras sólo el 42% de los de mecánica rápida y el 30% de los independientes cumplían con este requisito. Sin embargo, cuando se solicitó presupuesto escrito para la revisión del vehículo el mejor comportamiento se lo apuntaron los talleres de mecánica rápida o franquicia (el 83% lo confeccionaron), seguidos, eso sí, por los "oficiales" (65%).

Los independientes y tradicionales quedaron peor: sólo la mitad accedieron a redactar el presupuesto. Otra cuestión que distingue a los talleres según sea su tipología es la de los horarios de apertura al público: mientras que el 80% de los de mecánica rápida abren los sábados (y uno de cada cuatro abren mañana y tarde) sólo lo hacen tres de cada diez talleres “oficiales” o de concesionario y dos de cada diez de los tradicionales o independientes. ◀



DERECHOS DEL USUARIO

¿Todos los talleres pueden realizar cualquier tipo de reparación?

No. Hay diversas formas de clasificar a los talleres, y una de ellas es en función de su actividad: pueden ser de mecánica, de electricidad, de carrocería o de pintura; cada taller sólo podrá realizar las actividades para las que está autorizado.

¿Los talleres concesionarios o de marca pueden arreglar coches de cualquier marca?

Los talleres de marca o concesionarios están obligados a reparar los vehículos de la marca que se representa; y pueden rechazar los coches de otras marcas.

¿Qué información aporta la placa distintiva de un taller?

Nos permite conocer cuál es la actividad de un taller en concreto. Todo taller está obligado a ostentar en la fachada del edificio y en lugar visible una placa distintiva de forma cuadrada en la que constarán los símbolos que representen la actividad o actividades autorizadas (mecánica, electricidad, carrocería, pintura), especialidades (automóvil, motocicletas) y siglas de la Comunidad Autónoma y número correspondiente en el Registro.

¿Están los talleres obligados a exhibir al público alguna información?

Deben mostrar una placa con los servicios que prestan, carteles con los derechos de los usuarios (garantía de las reparaciones, derecho a presupuesto por escrito previo o la existencia de hojas de reclamaciones), precios aplicables por cada hora de mano de obra u otros servicios concretos (como trabajos realizados fuera de la jornada habitual, desplazamiento de operarios o gastos de estancia del vehículo en el taller).

¿Le pueden cobrar cualquier cantidad por las piezas de repuesto?

No. El taller no puede cobrar más de lo que figure como precio de venta al público en su factura de compra de la pieza. Para comprobar este importe u otros datos (como el origen o procedencia de la pieza), el cliente puede exigir al taller que le exhiba esa factura de compra. Además el importe facturado por la pieza debe corresponderse con el que figure en el presupuesto.

¿Puede el taller demorar la reparación del vehículo por falta de piezas?

Los fabricantes y representantes oficiales de las mar-

cas están obligados a facilitar los repuestos, siempre que tengan existencia de los mismos y, en todo caso, en el plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud, para las marcas de importación, y no superior a quince días para las piezas correspondientes a vehículos nacionales.

¿Se puede exigir la factura de la reparación?

La entrega de la factura de reparación es obligatoria para el taller: debe entregarla aunque no la pida el usuario y aun cuando la reparación esté cubierta por la garantía.

¿Qué datos deben constar en la factura?

La factura, además de los datos de identificación necesarios, debe especificar el precio, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, señalando el importe que corresponda a cada concepto. Además, deberá constar explícitamente la duración de la garantía.

¿Pueden cobrarle gastos de estancia?

El usuario, una vez que se le comunique que el vehícu-

lo está reparado o que el presupuesto está preparado, dispone de tres días para recoger el vehículo o para ordenar la reparación. En caso de no ir a recoger el vehículo al cabo de ese periodo, el taller podrá cobrar por gastos de estancia.

¿Qué tiempo le pueden facturar como tiempo empleado en la reparación?

Los talleres oficiales de marca sólo podrán facturar como tiempo empleado en la reparación o sustitución de piezas, el previsto en las tablas de tiempos.

Los talleres independientes no podrán cobrar en concepto de mano de obra ninguna cantidad superior al 20% de los tiempos indicados en las tablas de las distintas marcas.

¿Qué garantía tiene la reparación?

Todas las reparaciones hechas en un taller tienen una garantía mínima de tres meses o 2.000 kilómetros.

La reparación en garantía es total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, así como los servicios de transporte para el vehículo o el desplazamiento de los operarios.