

# Talleres mecánicos: información escasa y grandes diferencias de precio

**CASI LA MITAD DE LOS 200 ANALIZADOS SE  
NEGARON A ELABORAR UN PRESUPUESTO PREVIO  
POR ESCRITO, PESE A ESTAR OBLIGADOS POR LEY**

- El parque automovilístico representa uno de los principales indicadores de riqueza de un país. Y lo es por dos razones: cuesta mucho dinero adquirir un coche y cuesta mucho dinero mantenerlo. Tanto es así que, según la Comisión Europea, el 40% de los gastos que implica poseer un turismo recalcan en los talleres mecánicos. Es conveniente que, al menos una vez al año, los vehículos superen una revisión. Lo aconsejan los expertos y el sentido común. Por ello, es fundamental que el servicio ofertado sea de calidad. Sin embargo, la información que se facilita al cliente es, cuando menos, mejorable y el precio de la mano de obra, muy caro.

En concreto, la tarifa media asciende a 46 euros, una cantidad que ha aumentado un 44% en cinco años (el IPC acumulado en ese periodo es de un 12,4%). Sin embargo, las diferencias entre ciudades son considerables: el precio medio en Pamplona y San Sebastián triplica al de Córdoba (casi 60 euros frente a 17 euros). La variación también es significativa entre talleres de una misma capital: en Valladolid la hora de mano de obra de la instalación más cara triplica a la más económica (93 euros y 30 euros). Por tanto, los datos muestran que el usuario tiene margen, si dedica tiempo a ello, para buscar una opción más económica.

Estas son algunas de las constataciones del estudio que ha efectuado EROSKI CONSUMER. Técnicos de esta revista visitaron a finales de mayo y primeros de junio, como clientes potenciales, 200 talleres especializados en la reparación y mantenimiento de vehículos en 18 ciudades: A Coruña, Alicante, Barcelona, Bilbao, Córdoba, Granada, Logroño, Madrid, Málaga, Murcia, Oviedo, Pamplona, San Sebastián, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vitoria y Zaragoza. Por tipos de locales, se analizaron 65 de mecánica rápida, 64 de marca y 71 independientes (no vinculados a ninguna marca).





Los técnicos se acercaron a cada uno de los talleres con un coche utilitario de mediano o pequeño tamaño (uno por ciudad) y preguntaron el precio por 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 de piezas. Además, se consultó el coste de una sustitución de batería y se solicitó un presupuesto por escrito. En todos ellos, se comprobó la información que se proporcionaba al usuario (de forma verbal y la exhibida en carteles o paneles) y si se cumplía con la normativa en materia de exposición de placas-distintivo e información sobre garantías, tarifas y hojas de reclamaciones.

Las principales conclusiones se resumen en dos aspectos: por un lado, un 48% de los talleres analizados se negaron a realizar un presupuesto por escrito y, en líneas generales, la información proporcionada fue insuficiente: no exhibían las tarifas por mano de obra (un 66% de los talleres), no informaban del derecho a recibir un presupuesto por escrito (un 62%), ni de la garantía con que cuentan las reparaciones (el 59%), ni siquiera de la existencia del libro de reclamaciones (un 47%). Tampoco indicaban el horario de trabajo del taller (un 27%), ni tenían placa-distintivo en el exterior (un 12%).

Por lo que respecta a los precios, la tarifa media por mano de obra se sitúa en los 46 euros (IVA incluido); el cambio de la batería del coche, 99 euros; y la revisión básica del vehículo, 68 euros (aunque uno de cada seis talleres estudiados lo

hacían de forma gratuita, sin cobrar siquiera mano de obra). Por tipos de talleres, los concesionarios u oficiales de marca son los más caros, hasta un 23% por encima de la media.

**PRESUPUESTO POR ESCRITO: EN CASI LA MITAD DE LOS TALLERES VISITADOS SE NEGARON A REALIZARLO**

Todo usuario tiene derecho por ley a disponer de un presupuesto por escrito antes de que se realice cualquier reparación o revisión sobre su vehículo, pero la teoría no se lleva a la práctica: un 48% de los visitados se negó a realizarlo, a pesar de la insistencia de los técnicos. Entre las razones, estaban las excusas comprensibles ('el encargado de confeccionarlo no está' o 'tenemos que hacer una revisión más profunda del vehículo'). Y las menos convincentes: 'tengo las manos llenas de grasa' o 'no hace falta, seguro que te acuerdas'. Ninguno de los talleres analizados en Bilbao y Valladolid facilitó un presupuesto por escrito. En cambio, en Córdoba, Sevilla y Oviedo todos lo hicieron. Los establecimientos de mecánica rápida fueron los más cumplidores con este procedimiento legal: un 63% de los visitados facilitó un presupuesto por escrito con los servicios solicitados (precio para una revisión básica del coche y precio para el cambio de batería).

Pero, ¿qué tipo de presupuesto por escrito elaboraron los establecimientos incluidos en este estudio? Sólo en un 44% de los talleres que accedieron a elaborarlo era oficial; en otro 51% apuntaban los

precios en una hoja en blanco o en la tarjeta identificativa del taller. Incluso en un local de Vitoria el técnico recibió un post-it.

**LOS PRECIOS DE LA MANO DE OBRA, LA REVISIÓN BÁSICA Y DEL CAMBIO DE BATERÍA**

**MANO DE OBRA**

En los talleres de reparación de vehículos, uno de los aspectos principales que afecta al precio final es la mano de obra. La hora de trabajo en los establecimientos visitados cuesta una media de 46 euros, un 44% más caro que hace cinco años cuando se realizó un estudio similar (en ese periodo el IPC acumulado ha sido de un 12,4%). Las diferencias son apreciables entre unas capitales y otras. Pamplona y San Sebastián, con una tarifa algo menor de 60 euros, son las ciudades más caras, mientras que en Córdoba la hora de trabajo supone 17 euros (sólo cuatro de los diez talleres visitados establecía el precio de la mano de obra por separado, el resto lo incluían en cada servicio). También pueden considerarse baratas las tarifas de Alicante (35 euros de media) y Valencia (38 euros).

También se encontraron amplias diferencias entre las tarifas de mano de obra dentro de una misma ciudad. En Valladolid, las hay de hasta 63 euros (un local cobra 93 euros y otro 30). Valencia, Vitoria y Bilbao le siguen de cerca con una distancia entre el precio más caro y el más barato de aproximadamente 45 euros. Por el contrario, donde se encontraron tarifas por hora de trabajo



**El precio medio de la mano de obra asciende a 46 euros, un 44% más que hace cinco años**

**Nuevas normas**

La Comisión Europea aprobó en mayo nuevas normas de distribución y reparación de automóviles en la UE. Así, a partir del 1 de junio de 2010, entre otras cosas:

1. No se puede anular la garantía si el cambio de aceite o cualquier otro servicio que implique el mantenimiento del coche no se ha efectuado en los talleres autorizados. Eso sí, los fabricantes pueden exigir que las reparaciones cubiertas por la garantía -que pagan ellos- se lleven a cabo en su red autorizada.
2. Se garantiza el acceso a la información de tipo técnico, necesaria para realizar reparaciones, tanto a los talleres independientes y los fabricantes de piezas no oficiales. El fin es promover una mayor competencia en materia de mantenimiento de los vehículos, que según la CE puede representar un 40% de los gastos totales que implica la posesión de un coche.
3. Se mejora el acceso de los talleres de reparación a piezas fabricadas por otras marcas. Esto puede suponer una importante reducción de la factura.

En definitiva, se apuesta por fomentar la competencia entre talleres y, de esta manera, rebajar las tarifas que los consumidores pagan por estos servicios. Además, se han aprobado normas relativas a la distribución y la venta de vehículos nuevos.

fue en Alicante (no llegan a 10 euros de diferencia), Oviedo (13 euros) y en Córdoba y Zaragoza (14 euros).

Por tipos de taller, son los oficiales de marca los más caros: el precio medio de la hora de mano de obra en estos talleres es de 55 euros (un 46% más que hace 5 años), mientras que entre los de mecánica rápida y los independientes supone una media de poco más de 40 euros en ambos casos (un 35% y un 43% más caro que en 2005, respectivamente).

**REVISIÓN BÁSICA**

Los técnicos de EROSKI CONSUMER solicitaron el precio por realizar una revisión básica a su vehículo (un coche utilitario de tamaño mediano o pequeño y el mismo en todos los talleres de cada ciudad) que incluía 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. En ningún caso se incluían cambios de líquidos o sustituciones ni reparaciones de piezas.

La media del estudio por realizar al vehículo una revisión básica asciende a 68 euros, una tarifa un 8% menor que la de 2005. Sin embargo, es importante destacar que el 17% de los talleres visitados aseguraron que realizar la revisión básica al vehículo era gratuito, no se cobraba siquiera mano de obra. Sin embargo, daban por hecho que una vez revisado a fondo el vehículo, encontrarían

alguna avería o pieza dañada. De los 33 talleres que lo afirmaban, tres de cada cuatro eran establecimientos de mecánica rápida o independientes.

Por ciudades, mientras que en Murcia el precio de la revisión apenas supone 23 euros y en Bilbao, Málaga, Oviedo y Valencia excede por muy poco los 30 euros, en capitales como Córdoba, Sevilla y Valladolid supera los 100 euros (esta última incluso alcanza los 133 euros).

Con todo, el usuario debe comparar los presupuestos de varios talleres antes de entregar su vehículo y realizar una revisión básica. Así, encontramos diferencias de hasta 255 euros en Madrid, 219 euros en San Sebastián, 170 en Barcelona y Logroño, 168 euros en Sevilla y 165 en Valladolid. Las menores diferencias de presupuesto se hallaron en Murcia (24 euros), Oviedo, Málaga y Valencia (no alcanzan los 40 euros).

Por tipos de taller, los oficiales de marca cobran 87 euros de media por realizar la revisión básica del vehículo, mientras en los de mecánica rápida y los tradicionales tienen precios similares (62 y 55 euros de media respectivamente).

#### CAMBIO DE BATERÍA

Los técnicos de EROSKI CONSUMER también se interesaron por el desembolso que supondría cambiar la batería de su vehículo (mano de obra incluida). El



## En qué fijarse...

**Información es poder.** El cliente debe conocer cuáles son sus derechos al solicitar un servicio en un taller de reparación de automóviles. Estos son los aspectos a tener en cuenta:

**1 PLACA-DISTINTIVO:** deben exhibir en la fachada del edificio y en lugar visible una placa-distintivo con información sobre las ramas de actividad a las que se dedican, sus especialidades, las siglas de la provincia de ubicación y el número de identificación asignado por la comunidad autónoma.

**2 PRESUPUESTO POR ESCRITO:** todo usuario tiene derecho a un presupuesto por escrito. Tiene una validez mínima de doce días hábiles y debe figurar el número de identificación fiscal y domicilio del taller; nombre, domicilio e identifica-

ción del vehículo del usuario; reparaciones a efectuar con el precio total desglosado y fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, entre otros datos. Sólo podrá cobrarse el presupuesto en caso de que el cliente no realice seguidamente la reparación en el taller en que fue elaborado, salvo acuerdo previo.

**3 RESGUARDO DE DEPÓSITO:** cuando el vehículo quede depositado en el taller, se entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en que exista presupuesto firmado por el taller y el usuario, éste hará las veces de resguardo de depósito.

**4 FACTURA:** están obligados a entregar al cliente factura, numerada, firmada y sellada,

debidamente desglosada y en la que se especifiquen cargos devengados, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas. Cada concepto debe incluir su importe.

**5 HOJAS DE RECLAMACIONES:** todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes 'Hojas de reclamaciones' y deben anunciar su existencia de forma visible al público.

**6 GARANTÍA DE LA REPARACIÓN:** todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses ó 2.000 kilómetros (excepto vehículos industriales en que el plazo será de quince días).

#### PRECIOS EN LOS TALLERES\*

CIUDAD	MANO DE OBRA		REVISIÓN DEL VEHÍCULO <sup>(2)</sup>		CAMBIO DE BATERÍA	
	Tarifa Media	Diferencia del taller más caro con el más barato <sup>(1)</sup>	Precio Medio	Diferencia del taller más caro con el más barato <sup>(1)</sup>	Precio Medio	Diferencia del taller más caro con el más barato <sup>(1)</sup>
A CORUÑA	41,7	35,4	82,5	135	104,3	108,2
ALICANTE	35,4	9,8	46	81,1	100,2	66
BARCELONA	48,8	34,6	49,8	170	110,2	169
BILBAO	52,5	42,5	32,9	58	113,6	64
CÓRDOBA**	17,3	14	100,6	108,1	64,9	35
GRANADA	41,4	25,5	40,2	50	93,2	27,5
LOGROÑO	53	25,5	80,4	170	99,9	50
MADRID	50,3	29,6	93,7	255	93,1	138,5
MÁLAGA	45,1	19,7	31,6	38	75,7	94,4
MURCIA	45,2	22	22,9	24	99,3	69,4
OVIEDO	44,9	13,3	30,1	37	108,6	43,8
PAMPLONA	59	36,9	72,8	58,4	102,2	66,1
SAN SEBASTIÁN	57,3	31,4	88	219	117,6	118,4
SEVILLA	40	32,2	107,2	168,1	83,9	56,2
VALENCIA	37,8	46	31,5	38	74,1	73
VALLADOLID	53	63,2	133,4	165	107,2	77
VITORIA	49,5	43,7	47,8	125,2	130,5	145,1
ZARAGOZA	43	13,9	88	132	115,1	116,3
<b>MEDIA</b>	<b>46,3</b>	<b>30</b>	<b>67,9</b>	<b>112,9</b>	<b>98,9</b>	<b>84,3</b>

\*Todos los precios en euros. \*\*En Córdoba, sólo cuatro del total de talleres estudiados establecía una tarifa por mano de obra; en el resto, sin embargo, se incluía en el precio global de cada servicio. (1) Diferencia entre el taller más caro y el más barato en cada una de las ciudades, en función de los presupuestos facilitados. (2) Revisión del vehículo: el precio medio y las diferencias entre talleres por ciudad se han calculado sin tener en cuenta el 17% de los talleres que aseguraban que este servicio lo hacían de forma gratuita. **Coches utilizados en cada ciudad:** A Coruña, Alicante y Córdoba, Ford Fiesta; Barcelona, Rover 400; Bilbao, Volkswagen Golf; Granada, Citroën Xsara; Logroño, Pamplona y Valencia, Citroën C3; Madrid, San Sebastián y Sevilla, SEAT Ibiza; Málaga, Opel Corsa; Murcia, Citroën Xantia; Oviedo, Opel Astra; Valladolid, Renault Megane Coupé; Vitoria, SEAT León; y Zaragoza, Peugeot 207.

precio medio por este servicio en los 200 talleres analizados es de 99 euros, un 36% más caro que en 2005 cuando se realizó un estudio similar y por encima del IPC acumulado en ese mismo periodo (un 12,4%). De nuevo, las diferencias son muy amplias entre unas ciudades y otras. En Vitoria el desembolso supera los 130 euros de media; en Bilbao, San Sebastián y Zaragoza rondan los 115 euros, mientras que en Málaga y Valencia desciende hasta los 75 euros aproximadamente en ambas ciudades. En Córdoba, se quedan en 65 euros.

También en este caso, los usuarios deben comparar entre los precios ofertados por los talleres de su ciudad. Así, en Barcelona hay una diferencia de hasta 169 euros entre el taller más caro y el más asequible y en Vitoria, es de 145 euros. Por su parte, los precios más homogéneos se encuentran en Granada (28 euros de diferencia), Córdoba (35 euros) y Oviedo (44 euros). En general, las variaciones son muy importantes en todas las ciudades: superan los 100 euros A Coruña, Madrid, San Sebastián y Zaragoza; entre los 70 euros y los 95 euros Málaga, Valencia y Valladolid; y entre los 50 y 70 euros Alicante, Bilbao, Logroño, Murcia, Pamplona y Sevilla.

## Uno de cada seis talleres aseguraba realizar de manera gratuita una revisión básica del vehículo

Por tipos de taller, las diferencias también son muy evidentes. Mientras que la media entre los talleres independientes o tradicionales se acerca a los 88 euros y los de mecánica rápida a los 92 euros, los oficiales de marca se sitúan en los 119 euros de media.

#### INFORMACIÓN EXPUESTA AL PÚBLICO: LA MAYORÍA DE LOS TALLERES INCUMPLE LA NORMATIVA

La normativa exige a este tipo de establecimientos exhibir en la fachada del edificio, en un lugar fácilmente visible para el público, una placa-distintivo de color azul en la que se determinen las características del taller, sus especialidades, ramas de actividad (mecánica, electricidad-electrónica, carrocería o pintura) y el número de identificación asignado por la comunidad autónoma. Un 12% no contaba con este elemento y fue especialmente negativa la situación en Alicante y San Sebastián (uno de cada tres talleres no tenía colocado este distintivo), así como en los establecimientos de mecánica rápida (no se vio en uno de cada cuatro).

También deben indicar expresamente en su exterior el horario de prestación de servicio al pú-

blico. Sin embargo, uno de cada cuatro no informaba de sus horarios de apertura y cierre. La situación ha mejorado con respecto al informe de 2005, cuando esta proporción alcanzaba el 40%. Las peores ciudades fueron Barcelona, Logroño y San Sebastián, donde uno de cada dos locales visitados no informaba de los horarios. La media de apertura es de 9 horas al día de lunes a viernes. El 47% abre los sábados, aunque sólo un 10% lo hace mañana y tarde.

Por último, la normativa señala que los talleres deben exhibir al público una serie de leyendas. La primera se refiere a la disposición de hojas de reclamaciones: en un 47% de las ocasiones esta indicación no estaba claramente expuesta. La segunda establece que el cliente tiene derecho a solicitar un presupuesto previo por escrito: tres de cada cinco locales visitados no informan de ello. Y la tercera trata sobre la garantía de las reparaciones: sólo el 42% de los talleres informa a los usuarios de que las reparaciones realizadas quedan garantizadas por 3 meses ó 2.000 kilómetros.

MÁS INFORMACIÓN  
[www.consumer.es](http://www.consumer.es)