

# Garaje mekanikoak: informazioa eskas eta prezio alde handiak

**AZTERTU DITUGUN GUZTIETATIK (200), ERDIEK UKO EGIN DIOTE AURREKONTU IDATZI BAT AURKEZTEARI, NAHIZ ETA LEGEAK HORRETARA BEHARTZEN DITUEN**

- Ikuspegi askotatik neur daiteke herrialde baten aberastasuna, eta ibilgailu kopurua izan daiteke neurgailu horietako bat. Bi arrazoiengatik, nagusiki: asko kostatzen da ibilgailu bat eskuratzea, eta asko kostatzen da mantentzea. Gidari batek autoarekin gatzatzen dituen hamar eurotatik lau, izan ere, garaje mekanikoetan geratzen dira. Urtean behin, gutxienez, azterketa bat egin behar izaten zaio autoari; hala komeni da, eta halaxe gomendatzen dute adituek eta zentzuak ere. Horregatik, funtsezkoa izaten da garaje horien zerbitzua kalitatezkoa izan dadin. Dena ez da izaten, ordea, behar bezain egokia: bezeroari ematen dioten informazioak, esaterako, badu zer hobetua, eta eskulana, berriz, oso garestia izaten da.

EROSKI CONSUMER-ek aztertu egin du garaje edo lantegi horiek zer zerbitzu ematen duten, eta 2005. urtean egin zuen azterketa batekin alderatu ditu oraingo prezioak. Hori egiteko, ibilgailuak konpontzen eta mantentzen aritzen diren 200 lantegitarara joan dira aldizkariko teknikariak, bezero gisa. Maiatz bukaeran eta ekain hasieran egin dute azterketa, 18 hiritan: A Coruña, Alacant, Bartzelona, Bilbo, Donostia, Gasteiz, Granada, Iruñea, Kordoba, Logroño, Madril, Malaga, Murtzia, Oviedo, Sevilla, Valentzia, Valladolid eta Zaragoza. Hiru garaje mota aztertu dituzte: mekanika azkarrekoak izan dira 65, marka edo etxe jakinetakoak 64 eta independenteak 71 (ohiko garajeak izaten dira, ezein markarekin loturarik ez dutenak).

Auto ertain edo txikiak eraman dituzte garajeetara teknikariak (auto bera hiri bakoitzeko lantegi guztietara), eta oinarritzko azterketa bat egitea zenbat kostako litzatekeen galdetu dute, likidorik eta piezari-rik aldatu gabe. Honako zerbitzu hau ematen dute oinarritzko azterketa egiterakoan: olio-maila begiratu, haizetakoaren garbigarria eta izoztearen kontrako likidoa, uhalen egoera eta tentsioa, pneumatikoen egoera, pastillak eta diskoak, zikin-babesak eta lasaie-





rak, leungailuak eta ihes-tutuaren lerroa. Horrez gain, bateria aldatzea zenbat aterako litzatekeen ere galdetu dute, eta aurrekontu idatzia eskatu. Erabiltzaileari zer-nolako informazioa eman dioten ere aztertu dute (ahoz emana eta kartel eta paneletan jarria), eta ageriko informazio-elementuen araudia betetzen ote duten egiaztatu dute: plaka bereizgarriak agerian izan dituzten, eta begibistan jarria eduki ote duten bermeei, tarifei eta erreklamazio-orriei buruzko informazioa.

Ondorioetan, bi alderdi dira azpimarratzekoak: batetik, aztertu ditugun lantegien % 48k uko egin diote aurrekontu idatzia emateari, eta, oro har, eskaini duten informazioa eskas samarra izan da. Horren erakusgarri dira honako gabezia hauek: ez dituzte agerian jarri eskulanaren tarifak (% 66k falta izan dituzte), ez dute jakinarazi bezeroak eskubidea duela aurrekontu idatzia eskuratzeko (% 59k), eta ez dute adierazi nornahiren eskura dagoela erreklamazio-liburua (% 47k). Lantegiak zer lan-ordutegi duen ere ez dute esaten (% 27k), eta plaka bereizgarria ere ez dute eduki kanpoaldean jarria (% 12k).

Prezioei dagokienez, eskulana 46 euro kostatzen da, batez beste (BEZa barne), bateria aldatzea 99 euro eta ibilgailuari oinarrizko azterketa egitea 68 euro (dena den, sei lantegitatik batean doan egin dute, eskulana ere kobratu gabe). Garaje motei erreparatuta, kontzesionarioak edo marka jakinen garaje ofizialak izan dira garestienak: batez bestekoa baino % 23 garestiagoak.

### JENDAURREAN JARRITAKO INFORMAZIOA: GEHIENEK EZ DUTE BETETZEN ARAUDIA

Araudi jakina izaten dute saltegi horiek, eta, besteak beste, plaka bereizgarri bat eduki behar izaten dute sarrerako aldean, jendeak ongi ikusteko moduan jarria. Urdina izaten da kolorez, eta hantxe agertzen dira zer ezaugarri dituen lantegiak, zertan espezializatu den, zer jarduera-eremutan aritzen den (mekanika, elektrizitatea/elektronika, karrozeria edo pintura), eta autonomia erkidegoak ezarri dion identifikazio-zenbakia ere izaten du. Lantegien % 12k ez dute eduki halako plakarik, eta bereziki deigarria izan da Alacanteko eta Donostiako egoera (hirutik batek falta izan du), eta berdin mekanika azkarreko garajeena (lautik batek falta).

Lantegi barrenean, berriz, berariaz jarri behar dute zer lan-ordutegi duten. Lautik batek, ordea, ez du jakinarazi noiz irekitzen eta ixten duten lantokia. 2005. urtean egin genuen azterketan are okerragoa zen egoera (% 40k falta zuten informazio hori), eta alderdi horretan, behitzat, zertxobait hobetu da egoera. Bartzelonak, Logroñok eta Donostiak eman dute emaitzarik txarrena atal horretan (ordutegirik ez da egon bistan bi lantegitatik batean). Astelehenetik ostiralera, 9 orduz egiten dute lan, batez beste, eta % 47 larunbatetan ere aritzen dira, nahiz eta % 10ek soilik egiten duten lan goiz eta arratsaldez.

Araudiak gehiago ere esaten du, eta zenbait ohar jartzera behartzen ditu lantegiak. Lehenik eta behin, idatziz adierazi behar dute bezeroek es-

kuragarri ditzutela erreklamazio-orriak: lantegien % 47tan, ordea, informazio hori ez da egon behar bezain agerian jarria. Bigarren betebeharrak zera dio, lanak egiten hasi aurretik, bezeroak eskubidea duela aurrekontu idatzia eskatzeko: aztertu ditugun bost lantegitatik hiruk ez dute jakinarazi hori hala dela. Eta hirugarren araua, berriz, konponketa-lanen bermeei buruzkoa da: lantegien % 42k soilik adierazi diete bezeroei 3 hilabeteko bermea dutela konponketa-lanek, edo 2.000 kilometrokoa.

### ESKULANA, OINARRIZKO AZTERKETA ETA BATERIA ALDATZEA: PREZIOAK

#### ESKULANA

Ibilgailuak konpontzen dituzten lantegietan, eskulanaren prezioak baldintzatzen du, nagusiki, azkenean ordaindu beharreko kopurua. Guk aztertu ditugun lantegietan, 46 euro kostatzen da lanordua, batez beste, orain dela bost urte baino % 44 gehiago (KPI metatua % 12,4 igo da tarte horretan). Alde nabarmenak daude hiri batzuetatik besteetara. Iruñea eta Donostia dira garestienak: 60 euroren inguruan dabil ordua, eta merkeena, berriz, Kordoba: 17 euro ordua (han aztertu ditugun hamar lantegietatik lauk soilik jarri dute berezita eskulanaren prezioa; gainerako guztiek, zerbitzu bakoitzaren barrenean sartu dute). Alacanteko eta Valentziako tarifak ere merketzat har daitezke (35 euro eta 38 euro, hurrenez hurren).

Hiri berean ere alde handia sumatu dugu lantegien artean. Valladoliden, 63 euroko aldea ikusi



Eskulana, batez beste,  
**46 euro kostatzen da,**  
duela bost urte baino % 44 gehiago

## Arau berriak

Europako Batzordeak arau berriak onartu ditu maiatzean, eta, beraz, 2010eko ekainaren 1etik aurrera, horiek agintzen dute Europako Batasunean ibilgailuak banatzeko eta konpontzeko orduan. Honako alderdi hauek biltzen ditu, besteak beste:

1. Ezin da bermea baliogabetu, nahiz eta ibilgailua ez eraman garaje baimendu batera olioaldatzerara edo mantentze-lanei lotutako beste edozer gauza egitera. Hori bai, auto-ekoizleek derrigortu dezakete bezeroa, berme barrenean dauden konponketak -haiek ordaintzek dituztenak, alegia-, haien garaje sare baimenduetan egitera.
2. Garaje independenteek eta piezen ekoizle ez-ofizialei sarbidea bermatu zaie informazio teknikoak eskura eduki dezaten, konponketak egin ahal izateko. Neurri horrek lehia areagotu nahi du ibilgailuak mantentzeko lanen arloan (Europako Batzordearen arabera, mantentze-lanetan joaten dira ibilgailu batek sortzen dituen gastuen % 40 inguru).
3. Konponketa-lantegiei erraztu egin zaie sarbidea beste merkeko itzultzaileentzako piezetara. Horrek asko merkatu dezake faktura.

Azken batean, lantegien arteko lehia sustatzearen alde egiten du araudi berriak, era horretan, zerbitzu horiek merkatuko direlakoan. Gainera, ibilgailu berrien banaketari eta salmentari dagozkion arauak ere onartu dituzte.

dugu eskulanean lantegi batetik beste batera (93 euro kobratzen du batek eta 30 euro beste batek). Valentzian, Gasteizen eta Bilbon, 45 euroko aldea ikusi dugu garestienaren eta merkeenaren artean. Eskulan-tarifarik orekatuenak, berriz, honako hiri hauetakoak izan dira: Alacant (10 euroko aldea ere ez), Oviedo (13 eurokoa) eta Kordoba eta Zaragoza (14 eurokoa).

Lantegi motaren arabera aztertuta, berriz ere kontzesionarioak edo marka jakinen garaje ofizialak izan dira garestienak: batez beste, 55 euro kostatzen da horietan eskulana (orain dela 5 urte baino % 46 gehiago); mekanika azkarrekoetan eta garaje independenteetan, berriz, 40 euro baino zertxobait gehiago kobratzen dute (2005ean baino % 35 eta % 43 gehiago, hurrenez hurren).

#### OINARRIZKO AZTERKETA

EROSKI CONSUMER-eko teknikariak oinarrizko azterketa egitera joan dira beren ibilgailuarekin (auto ertain edo txikia eraman dute, berbera hiri bereko garaje guztietara). Oinarrizko azterketa horretan, honako zerbitzu hauek sartu dira: olio-maila begiratzea, haizetakoaren garbigarria eta izoztearen kontrako likidoa, uhalen egoera eta tentsioa, pneumatikoen egoera, pastillak eta diskoak, zikin-babesak eta lasaierak, leungailuak eta ihes-tutuaren lerroa. Ez dute eskatu likidoak alda ditzatela edo piezaren bat konpondu edo ordezkatu dezatela.

Oinarrizko azterketa egitea, batez beste, 68 euro kostatzen da guk aztertu ditugun lantegietan, eta 2005eko tarifarekin alderatuta, % 8 merkeagoa



da orain. Bada, ordea, azpimarratu beharreko alderdi bat: lantegien % 17tan jakinarazi digute doan egiten dutela ibilgailuaren oinarritzko azterketa, eskulana ere kobratu gabe. Hori egiten duenak, dena den, jakin-tzat ematen du, ibilgailua ongi aztertu ondoren, matxuraren bat aurkituko duela edo aldatu beharreko piezaren bat. Azterketa doan eskaini duten lautik hiru lantegi, mekanika azkarrekoak edo independenteak izan dira lautatik hiru.

Hiriz hiri begiratuta, badira aldeak atal honetan ere. Murtzian, esaterako, 23 euro balio du azterketa egiteak, eta Bilbon, Malagan, Oviedon eta Valentzian, 30 euro baino zertxobait gehiago; Kordoban, Sevillan eta Valladoliden, aldiz, 100 eurotik gora dabilta (azken horretan, bada 133 euro kobratzen duenik ere).

Ikusiak ikusi, argi dago batean eta bestean begiratu behar dela ibilgailua oinarritzko azterketa egitera eraman aurretik, eta aurrekontuak alderatzea komeni dela. Madrilen, adibidez, 255 euroko alde egon liteke lantegi batetik bestera, Donostian 219koa, Bartzelonan 170ekoa, Sevillan 168koa eta Valladoliden 165ekoa. Alderik txikiak, berriz, Murtzian (24 eurokoa), Oviedon, Malaga eta Valentzia izan dira (ez dira iristen 40 euroetara).

Lantegi motaren arabera sailkapena eginda, kontzesionarioek edo marka jakinen garaje ofizialek



## Zeri erreparatu...

Informazioa boterea dela esaten dute. Ibilgailuak konpontzen dituen garaje edo lantegi batera doan bezeroak jakin behar du zer eskubide dituen. Honako alderdi hauek hartu behar ditu kontuan:

- 1 PLAKA BEREIZGARRIA:** eraikinaren aurrealdean jarria eduki behar dute plaka bereizgarri bat, ongi ikusteko moduan, eta han adieraziko dute zer eremutan aritzen diren, zertan diren espezialistak, euren herrialdean zer sigla dagozkien eta autonomia erkidegoak zer identifikazio-zenbaki ezarri dien.
- 2 AURREKONTU IDATZIA:** aurrekontu idatzia eskuratzeko eskubidea dute erabiltzaileek. Hamabi laneguneko balioa izaten du aurrekontuak, eta honako datu hauek agertu behar dute, besteak beste: garaje edo lantegiaren iden-

tifikazio fiskalaren zenbakia eta helbidea; erabiltzailearen izena, helbidea eta ibilgailuaren identifikazioa; zer konponketa egingo dizkioten, eta bakoitzak zer kostu izango duen; eta autoa noizko egongo den konpondua. Aurrekontua egitea kobratu egiten dute batzuek, baina hori soilik egin daiteke konponketa beste garaje batean egitea erabakitzen bada bezeroak, salbu eta ez badute hala adostu.

- 3 GORDAILU-AGIRIA:** ibilgailua lantegian uzten denean, agiri bat emango diote bezeroari, non esaten den autoa han utzi duela. Lantegiak eta bezeroak aurrekontu bat sinatu badute, gordailu-agiriaren balioa izango du dokumentu horrek.
- 4 FAKTURA:** lantegiak behartuta daude bezeroari faktura ematera; fakturak bere zenbakia

eduki behar, sinadura eta zigilua, eta atal bakoitzak ongi berezita joan behar du, zergek ere bai, eta zer lan egin dituzten esan behar du, zer pieza edo elementu erabili dituzten eta zenbat ordutako lana izan den. Kontzeptu bakoitzak hari dagokion kopurua eduki behar du ondoan jarria.

- 5 ERREKLAMAZIO-ORRIAK:** ibilgailuak konpontzen dituzten lantegiek erreklamazio-orriak jarri behar dituzte bezeroen eskura, eta adierazi ere halaxe egin behar dute, ongi ikusteko moduan.
- 6 KONPONKETA-BERMEA:** konponketa edo instalazio guztiek hiru hilabeteko edo 2.000 kilometroko bermea izaten dute (ibilgailu industrialetan, ordea, hamabost eguneko izaten da).

### LANTEGIEN PREZIOAK\*

	ESKULANA		IBILGAILUA AZTERTZEA <sup>(2)</sup>		BATERIA ALDATZEA	
	Batez Besteko Tarifa	Lantegi merkeenaren eta garestienaren arteko aldea <sup>(1)</sup>	Batez Besteko Tarifa	Lantegi merkeenaren eta garestienaren arteko aldea <sup>(1)</sup>	Batez Besteko Tarifa	Lantegi merkeenaren eta garestienaren arteko aldea <sup>(1)</sup>
<b>HIRIA</b>						
A CORUÑA	41,7	35,4	82,5	135	104,3	108,2
ALACANT	35,4	9,8	46	81,1	100,2	66
BARTZELONA	48,8	34,6	49,8	170	110,2	169
BILBO	52,5	42,5	32,9	58	113,6	64
DONOSTIA	57,3	31,4	88	219	117,6	118,4
GASTEIZ	49,5	43,7	47,8	125,2	130,5	145,1
GRANADA	41,4	25,5	40,2	50	93,2	27,5
IRUÑEA	59	36,9	72,8	58,4	102,2	66,1
KORDOBA**	17,3	14	100,6	108,1	64,9	35
LOGROÑO	53	25,5	80,4	170	99,9	50
MADRIL	50,3	29,6	93,7	255	93,1	138,5
MALAGA	45,1	19,7	31,6	38	75,7	94,4
MURTZIA	45,2	22	22,9	24	99,3	69,4
OVIEDO	44,9	13,3	30,1	37	108,6	43,8
SEVILLA	40	32,2	107,2	168,1	83,9	56,2
VALENTZIA	37,8	46	31,5	38	74,1	73
VALLADOLID	53	63,2	133,4	165	107,2	77
ZARAGOZA	43	13,9	88	132	115,1	116,3
<b>BATEZ BESTE</b>	<b>46,3</b>	<b>30</b>	<b>67,9</b>	<b>112,9</b>	<b>98,9</b>	<b>84,3</b>

\*Prezio guztiak, eurotan. \*\* Kordoban, aztertu ditugun hamar lantegietatik lauk soilik jarri dute berezita eskulanaren prezioa; gainerako guztiak, zerbitzu bakoitzaren prezio osan sartu dute. (1) **Hiri bakoitzean aurkitu dugun lantegirik garestienaren eta merkeenaren arteko aldea**; eman diguten aurrekontua erabili dugu horretarako. (2) **Ibilgailua aztertzea**: batez besteko prezioa kalkulatzeko eta hiri bakoitzeko lantegien arteko aldea kalkulatzeko, ez ditugu kontuan hartu azterketa hori doan eskaini duten lantegiak (% 17 izan dira). **Hiri bakoitzean erabili ditugun autoak**: A Coruña, Alacant eta Kordoban, Ford Fiesta; Bartzelonan, Rover 400; Bilbon, Wokswagen Golf; Gasteizen, SEAT León; Granadan, Citroën Xsara; Logroñon, Iruñean eta Valentzian, Citroën C3; Madrilen, Donostian eta Sevillan, SEAT Ibiza; Malagan, Opel Corsa; Murtzian, Citroën Xantia; Oviedon, Opel Astra; Valladoliden, Renault Megane Coupé; eta Zaragozan, Peugeot 207.

87 euro kobratzen dute, batez beste, ibilgailuari oinarritzko azterketa egiteagatik; mekanika azkarrekoak eta independenteak, antzeko prezioak dituzte (62 eta 55 euro, batez beste).

### BATERIA ALDATZEA

Autoari bateria aldatzea zenbat kostako litzatekeen ere galdetu dute EROSKI CONSUMER-eko teknikariek (eskulana barne). Aztertu ditugun 200 lantegietan, 99 euro kostatzen da zerbitzu hori, batez beste, 2005. urtean baino % 36 gehiago. Berriz ere, alde deigarriak antzeman ditugu hiri batetik bestera. Gasteizen, esaterako, 130 eurotik gora balio du, Bilbon, Donostian eta Zaragoza, 115 euro inguru, eta Malagan eta Valentzian, aldiz, 75 euro. Eta Kordobako tarifa, Gasteizkoaren erdia da.

Hiri bereko lantegiek zer eskaintzen duten ere begiratu behar izaten da, aldeak ez dira-eta nolanhikoak. Bartzelonan, adibidez, 169 euroko alde dago lantegirik garestienaren eta merkeenaren artean, eta Gasteizen, 145 eurokoa. Preziorik orekatuenak, berriz, hiri hauetan ikusi ditugu: Granada (28 euroko alde), Kordoba

(35 eurokoa) eta Oviedo (44 eurokoa). Oro har, alde handiak daude hiririk gehienetan: 100 eurotik gorakoa A Coruñan, Madrilen, Donostian eta Zaragozan; 70 euro eta 95 euro artekoa Malagan, Valentzian eta Valladoliden; eta 50 euro eta 70 euro artekoa Alacanten, Bilbon, Iruñean, Logroñon, Murtzian eta Sevillan.

Lantegi mota batetik bestera ere, begi bistakoa da alde. Garaje independenteetan, 88 euro inguru kostatzen da bateria aldatzea, mekanika azkarrekoetan, 92 euro, eta marka jakinen garaje ofizialetan, 119 euro, batez beste.

### AURREKONTU IDATZIA: LANTEGIEN IA ERDIEK EZ DUTE EGIN NAHI IZAN

Ibilgailuari azterketa egin aurretik edo zerbait konpondu aurretik, erabiltzaileek eskubidea dute aurrekontu idatzi bat eskuratzeko. Legeak halaxe dio, baina askok ez dute aintzat hartzen: aztertu ditugun lantegien % 48k uko egin diote aurrekontua prestatzeari, nahiz eta teknikariek behin eta berriz eskatu. Arrazoi eta aitzakia bat baino gehiago eman dituzte langileek; batzuk ulergarriak izan dira ("horiek egiteko ardura duena ez dago

## Ibilgailuaren oinarritzko azterketa doan egiten dutela jakinarazi du sei lantegiatik batek

hemen une honetan" edo "ibilgailua hobeki aztertu behar genuke horretarako"), eta beste batzuk, aldiz, aitzakia kutsu nabarmenekoak: "Eskuak koipez beteak ditut" edo "zertarako? Oroituko zara bestela ere".

Bilbon eta Valladoliden aztertu ditugun lantegietatik, bakarrak ere ez du egin aurrekontu idatzia. Kordoban, Sevillan eta Oviedon, berriz, guztiek aurkeztu dute. Mekanika azkarreko garajeak ibili dira finen atal honetan, eta % 63k bete dute legeko prozedura: eskatu zaizkien zerbitzuen aurrekontua egin dute, idatziz (autoari oinarritzko azterketa egitea eta bateria aldatzea, alegia).

Baina, zer eratako aurrekontu idatzia egin dute? Aurrekontua egin duten lantegietatik, % 44k soilik aurkeztu dute agiri ofizialean; beste % 51k orri zuri batean idatzi dituzte prezioak, edo garajearen identifikazio-txartelean. Gasteizko lantegi batean, berriz, post-it batean eman diote teknikariari.