

Nuevo reglamento de talleres: no pierdes la garantía

COMPARTIDO

El cliente siempre tiene la decisión, o así debería ser. El nuevo reglamento de posventa para los talleres prohíbe las conductas que limitan la libertad de elección del cliente de estas instalaciones. El precio final del arreglo puede variar hasta un 22,7% dependiendo si se escoge una concesión oficial, un taller franquicia u otro independiente. Ahora llega el momento en que tú eliges cuál es la mejor opción.



Ricardo G. Rubio

22/12/2010 - 11:10

El cliente siempre tiene la decisión, o así debería ser. El nuevo reglamento de posventa para los talleres prohíbe las conductas que limitan la libertad de elección del cliente de estas instalaciones. El precio final del arreglo puede variar hasta un 22,7% dependiendo si se escoge una concesión oficial, un taller franquicia u otro independiente. Ahora llega el momento en que tú eliges cuál es la mejor opción.

La Comisión Europea ha aprobado una normativa de obligado cumplimiento que refuerza los mecanismos de protección ante quienes quieran restringir los derechos de los usuarios o de los propios servicios de reparación. Todo queda recogido en el nuevo Reglamento 461/2010.

Con su llegada, se ha provocado un revuelo con el tema de las reparaciones en periodo de garantía, y las obligaciones y derechos de los clientes de los talleres. Pero, en realidad, todo son buenas noticias.

Legalmente, sólo hay dos tipos de talleres: el oficial de la marca y el independiente, y dos situaciones para el vehículo: que esté en garantía o no.

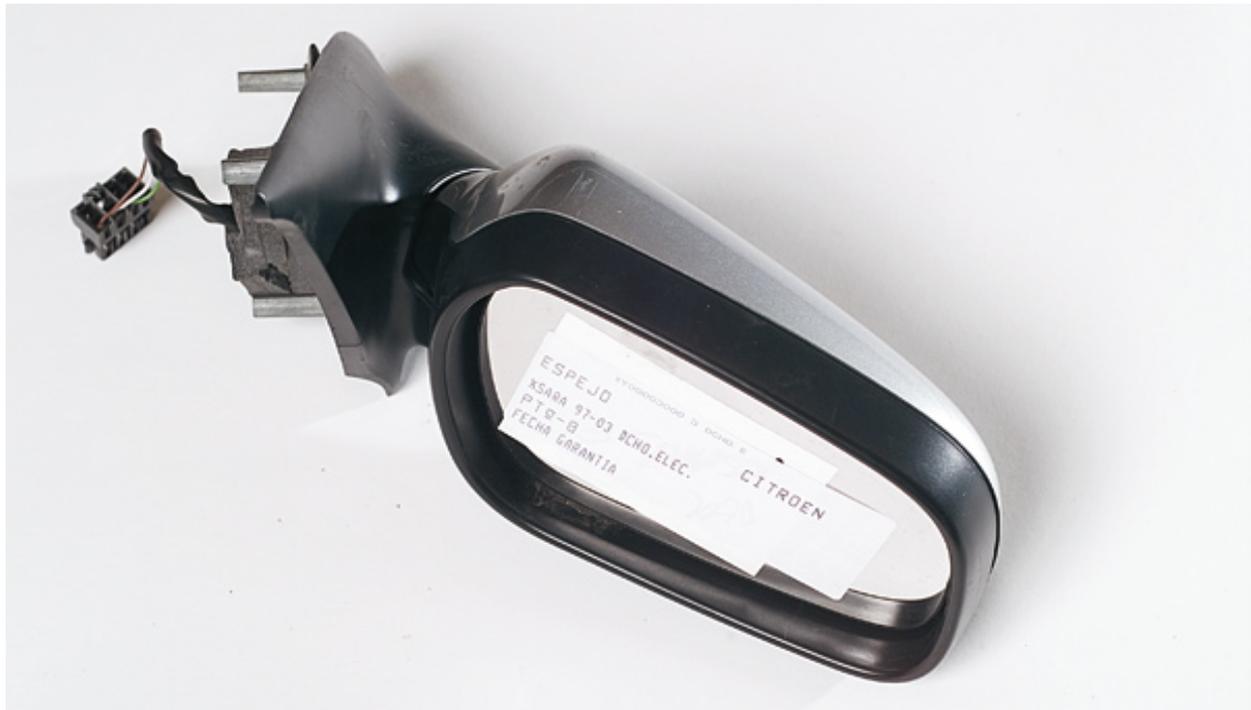
El resultado es que el cliente puede llevar su vehículo a cualquier taller en cualquier momento de la vida útil del coche. Siempre. La ley le ampara para ello, pero ha de decidir qué le interesa más en cada momento.



La garantía no obliga a ir al taller oficial

Lo explica bien Juan Antonio Sánchez Torres, presidente de la asociación de vendedores Ganvam: "Si el coche está en periodo de garantía y sufre una avería, puede llevarse al servicio oficial gratuitamente, o a cualquier centro independiente abonando la factura". Franquicias incluidas. En el caso de las revisiones en periodo de garantía, el cliente tiene absoluta libertad para elegir dónde acudir.

Para vehículos que ya no están en garantía, la situación se mantiene. Cada uno elige. Pero la duda más común llega cuando el coche está cubierto, pero sufre un percance que no paga el fabricante.



El concepto de recambio original cambia. Ya no tienen por qué distinguirse visualmente de los 'genéricos'.

En ese caso, el cliente no tiene que llevarlo necesariamente al servicio oficial, salvo que así lo prefiera. Por ir a otro taller, no se pierde la garantía. Nunca. Algunas cadenas de mecánica rápida como Midas ya se han posicionado, anunciando este hecho y mostrándolo gráficamente con un sello de garantía con su logo, allí donde toda la vida se habían puesto los de los fabricantes. Es decir: la garantía puede sellarse en cualquier taller.

El problema es que los servicios de reparación no vinculados a ninguna marca de coches no están preparados a veces para hacer las revisiones, al no contar con la actualización necesaria para afrontarlas. De hecho, en muchos casos, no han sido conscientes de las obligaciones legales que las marcas tenían con ellos desde 2002. ¿Por qué?

La Unión Europea, como explica Mario Arnaldo, presidente del club automovilista AEA, "es partidaria de un mercado único en el que impere la libre competencia". Pero, a veces, en un sector coexisten intereses irreconciliables y se generan problemas. Ahora, la UE establece que se ha de impedir la restricción de derechos en tres ámbitos que afectan "a la libertad de elección del usuario, y a la libertad de competencia del taller", tal y como afirma Armando Higuera, presidente de la asociación de talleres Cetraa. Son éstos:

Recambios

Desde el 1 de junio de 2010, los fabricantes de coches tienen la obligación de suministrar a los talleres independientes todos sus recambios originales para cualquier reparación o tarea de mantenimiento de un vehículo. Esto implica que el acudir a un servicio no vinculado a una marca, ya sea un taller de barrio o una franquicia, no debería significar que los recambios que se ponen al vehículo sean diferentes de ningún modo a los de la concesión oficial.

Distinción y logotipos

Ahora bien, muchos usuarios se preguntan entonces por qué unos recambios tienen el logo de la marca y otros el de la empresa que los hace. El motivo es que, hasta ahora, algunos fabricantes de coches que pedían una partida de recambios a dichas empresas, ponían como condición que sólo apareciese su logo en el recambio, lo cual podía dar a entender que la calidad o idoneidad de otra pieza idéntica por fuera no podía ser exactamente la misma (cuando en realidad podían ser iguales).

Utillajes y equipos

Otro problema resuelto con este reglamento es el de la disponibilidad por parte de los talleres independientes de utillajes, equipos de diagnóstico (principalmente de control de averías electrónicas) e información técnica que las marcas de coches tienen obligación de facilitar, cuando le es solicitado, tal y como hacen con los talleres oficiales.

Teniendo en cuenta estos cambios -ya vigentes-, el cliente puede decidir lo que le conviene en cada ocasión.

Todos los implicados parecen satisfechos con el nuevo reglamento. También los fabricantes con plantas en España, que a través de su patronal Anfac, lo califican de “buen cambio”. Quizás, de ahora en adelante, como dice Mario Arnaldo, “ya no se distingue entre servicios de reparación oficiales o independientes, sino entre talleres que son buenos o chapuceros”.

Ejemplo de elección de taller

¿Cuál es la diferencia de precio para una misma reparación entre la concesión oficial, un taller franquicia y otro independiente? AUTO BILD lo ha comprobado consultando precios por teléfono con el número de bastidor real de una berlina de 2009. La reparación consistía en un cambio de discos de frenos en el eje delantero, por una deformación que provocaba vibraciones, lo cual no estaba cubierto. En la franquicia insistían en que lleváramos el vehículo. La diferencia entre el precio más alto y el más bajo ha sido de un 22,7%.



Algunos talleres franquicia piden que se acuda con el coche

EJEMPLO SEGÚN EL SERVICIO DE REPARACIÓN	
Taller Oficial	388,60 euros IVA incluido
Taller franquicia	320-330 euros IVA incluido
Taller independiente	300 euros IVA incluido

Garantía oficial: Qué es, quién la decide y qué implica

La garantía que establece cada marca para su gama tiene una duración mínima de dos años, como cualquier otro producto nuevo, de acuerdo a la Ley 23/2003 de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo. Esta norma protege al comprador contra defectos de fabricación, lo cual no significa que la garantía comercial que el fabricante ofrece cubra cualquier tipo de contingencia en el vehículo durante ese periodo.



Los libros de mantenimiento con los tradicionales sellos del fabricante dejan de ser una obligación. El cliente decide en qué taller (oficial o independiente) quiere pasar la revisión

Lo que cada garantía comercial cubre, más allá de dichos defectos de fabricación, está en manos de la propia marca. En la mayoría de los casos, la garantía oficial suele cubrir cualquier tipo de avería que se produzca en el vehículo -con recambios incluidos-, con excepción de ruidos, vibraciones y consumibles, los cuales a veces están incluidos en dicha garantía, pero por un periodo de tiempo menor. Todas las concesiones están obligadas a atender a los vehículos de su propia marca, por lo que una reparación durante este periodo no puede rechazarse ni aplazarse. Las reparaciones tienen una garantía de tres meses o 2.000 kilómetros, mientras que la pieza de repuesto nueva está cubierta durante dos años.

Fotos: Mikel Prieto, Pablo Abollado, AUTO BILD España