



Informe CETRAA 2014



TRABAJANDO PARA EL TALLER

En 2014 nuestras acciones han estado orientadas a mejorar la actual situación de nuestros asociados, ya fuera reforzando la imagen del taller frente a la ciudadanía, actuando como intermediario ante las autoridades, interesándonos por su relación con las aseguradoras u obteniendo ventajas a través de acuerdos de colaboración con otras entidades.



La imagen de cercanía y apoyo al consumidor, reforzada

Si desde CETRAA hubiéramos de elegir sólo una de las acciones llevadas a cabo este año, sin duda la elegida sería El Triángulo de la Seguridad. Una campaña sin precedentes en nuestra trayectoria que incrementó el tráfico de potenciales clientes a los talleres asociados, concienció a los conductores acerca de la importancia de la seguridad vial y reforzó la

imagen del taller de reparación. El número de talleres que se unieron a la campaña, la afluencia de público y su gran repercusión mediática hicieron de El Triángulo de la Seguridad todo un éxito.

Talleres y aseguradoras, una complicada pero necesaria relación

Conocer la relación actual entre ambos sectores nos llevó a poner en marcha una encuesta a talleres novedosa tanto por la temática como por la metodología, totalmente online, y la concreción de las preguntas incluidas. Los resultados, muy reveladores, dejaron patente una serie de abusos y malas prácticas en cuya solución vamos a seguir trabajando a lo largo de 2015 para lograr una relación más equilibrada y un entorno idóneo de trabajo entre ambos sectores.

El taller, bien representado

Una de las funciones primarias en CETRAA es representar al taller de reparación, defendiendo sus derechos y llegando allí donde de forma individual no puede, realizando labores de lobby ante autoridades, otras entidades y público general. Durante 2014 varias han sido las ocasiones y los frentes en los que hemos velado por los intereses del sector. Desde representar a nuestros asociados ante la Administración, llegando incluso a reunirnos con el presidente la Comisión sobre Seguridad Vial y Movilidad Sostenible -dependiente del Congreso de los Diputados-, hasta la firma de convenios de colaboración con entidades para lograr descuentos y ventajas para nuestros asociados, a la celebración, por primera vez en 25 años, de CETRAAuto.

CAMPAÑA EL TRIÁNGULO DE LA SEGURIDAD

Fomentar la seguridad vial y concienciar al conductor sobre la importancia de realizar las revisiones de su vehículo en su taller de confianza centrándose en frenos, amortiguadores y neumáticos -el llamado 'Triángulo de la Seguridad'-, fue el objetivo de esta campaña, una de las más exitosas que ha promovido CETRAA



Ante el repunte de la siniestralidad en las carreteras españolas que la DGT atribuye, entre otras causas, al envejecimiento del parque automovilístico, CETRAA, en su doble papel como defensor de los intereses del taller y del consumidor, puso en marcha una campaña de comunicación sin precedentes, tanto por los protagonistas que reunió como por el mensaje lanzado: ayudar a mejorar la seguridad en nuestras carreteras y promocionar la imagen de cercanía y apoyo al consumidor por parte del taller de reparación.

Por ello CETRAA puso en marcha una iniciativa de sensibilización sobre seguridad vial en colaboración con la Dirección General de Tráfico y las marcas Bosch, Michelin y Monroe

por la que talleres afiliados a CETRAA y repartidos por toda la geografía española revisaron de forma gratuita estos tres elementos, los más implicados en la seguridad de un vehículo.

Más de 10.000 talleres participantes

Desde el 17 de junio hasta el 31 de julio, más de 10.000 talleres asociados a CETRAA revisaron gratuitamente frenos, amortiguadores y neumáticos. Unas fechas muy oportunas elegidas por su proximidad a la 'Operación Salida'. Ante la esperada sobreabundancia de coches en circulación, el periodo elegido para la campaña se perfiló como un momento idóneo para mejorar la

seguridad en las carreteras haciendo que los tres elementos del Triángulo de la Seguridad fueran revisados justo antes de partir para las vacaciones estivales.

Un éxito a nivel de participación y comunicación

El Triángulo de la Seguridad dio el pistoletazo de salida con la presentación oficial a los medios en junio de este año y la comunicación del proyecto a los talleres asociados para lograr su participación. Para ello, se puso en marcha una ambiciosa campaña de comunicación y marketing con un doble objetivo: lograr que los talleres se involucraran y los conductores participaran. Entre las actividades de comunicación que se programaron para promocionar la campaña, destacó la creación del microsite www.eltriangulodelaseguridad.com que contenía toda la información relativa a la iniciativa.

Tras la finalización de la campaña, los resultados no pudieron ser más satisfactorios. El Triángulo de la Seguridad tuvo un importante impacto en los medios de comunicación, 10.000 talleres se unieron a la campaña y hubo gran afluencia de público. Desde CETRAA podemos afirmar que cumplió, con creces, los objetivos marcados. No sólo se contribuyó a mejorar la seguridad en nuestras carreteras, sino que la imagen del taller de reparación se vio reforzada. Por otra parte, se concienció a los conductores acerca de la importancia de la seguridad vial mientras se incrementó el tráfico de potenciales clientes a los talleres asociados, algo especialmente valioso en un sector afectado por la crisis como es el de la reparación de automóviles.

Gracias al Triángulo de la Seguridad, se promocionó igualmente la imagen de cercanía y apoyo al consumidor por parte del taller de reparación y se reforzó el compromiso de CETRAA con sus talleres afiliados y con el sector de la reparación.



ENCUESTA SOBRE RELACIÓN ENTRE TALLERES Y ASEGURADORAS

La relación entre los talleres de reparación, las aseguradoras y los peritos es, en muchas ocasiones, complicada. Desde CETRAA se ha detectado, en algunos casos, una tendencia a tratar de convencer al conductor asegurado para llevarle a un taller colaborador y una imposición de precios en la mano de obra o sugerencias de los recambios y materiales a utilizar.



CETRAA, como representante y defensora de los talleres independientes, se marcó como objetivo conocer la situación actual por parte de los interesados, continuando con una línea de trabajo abierta en la última edición de Motortec, cuando ya se realizó una primera encuesta a talleres acerca de este asunto.

Conocer la situación actual para buscar soluciones

Para conocer a fondo la actual relación entre talleres, aseguradoras y peritos y contar con datos directos y fiables, CETRAA puso en marcha una encuesta dirigida a los talleres con la que, de forma anónima y totalmente

voluntaria, recabar datos acerca de la actual situación entre ambos colectivos a través de 19 preguntas.

Durante los casi dos meses en los que la encuesta fue pública (del 10 de octubre al 30 de noviembre), más de 500 talleres de toda España participaron en esta campaña dando su opinión a través de unas preguntas sencillas y directas. Así, se preguntó directamente si la opinión del mecánico es respetada como profesional, si es obligado a aceptar un determinado suministrador de recambios o a hacer descuentos en éstos o si se ve en dificultades a la hora de encontrar una vía para denunciar abusos.

Nueve de cada diez talleres sufren abusos por parte de las aseguradoras

Los resultados de la encuesta no dejaron lugar a dudas acerca de los problemas que lastran la relación entre ambos colectivos. El 94% de los encuestados afirmó haber sufrido desvío de clientes –es decir, que la compañía ha dirigido a su cliente hacia un taller colaborador-, mientras que el 88% había sido obligado a trabajar por debajo del precio de mano de obra del taller. Un 74% de los encuestados cree que su negocio puede verse en peligro a causa de estos abusos, mientras que un 73% aseguró temer posibles represalias por parte de las aseguradoras por no aceptar las condiciones impuestas por el perito y/o la compañía.



La mayoría de talleres participantes opinó que las compañías de seguros les imponían otras decisiones igualmente injustas, como obligarles a declarar siniestro total cuando el valor de la reparación es superior al valor del propio vehículo (un 58% de encuestados) o a realizar descuentos en recambios (un 60%) o que el perito utilice su superioridad de decisión para tomar decisiones injustas (un 77%), y más de la mitad aseguró que su opinión como profesional no es respetada. Ante esta situación, un 88% aseguró que le gustaría que una entidad independiente actuara arbitrando cuando no exista acuerdo con la compañía. También se pidió a los talleres elegir las compañías consideradas más conflictivas, dentro de una lista de más de 70 compañías de seguros, siendo estas cinco las votadas en más ocasiones: Mutua Madrileña, AXA Seguros, Línea Directa, Mapfre y Catalana Occidente.

Construir un entorno laboral idóneo entre ambos sectores

Profundizar en la relación actual entre los talleres de reparación de vehículos y las aseguradoras y peritos es lo que llevó a CETRAA a poner en marcha esta encuesta. Para M^a Carmen Antúnez, presidenta de la Confederación, los datos obtenidos “son fundamentales y de gran utilidad para nosotros de cara a defender de forma óptima los derechos e intereses de los talleres. Las compañías de seguros son un actor clave dentro del sector de la reparación, y es de nuestro interés construir un entorno laboral idóneo y con un mayor entendimiento”.

CETRAAUTO

CETRAAUTO VUELVE A CELEBRARSE

Tras 25 años de ausencia CETRAauto volvió a celebrarse. Se trata de una jornada en la que estuvieron presentes los representantes de todas las delegaciones provinciales de la Confederación con el objeto de tratar y analizar temas de interés que afectan al sector de la reparación. Vigo fue elegida sede de esta renovada jornada, que aspira a celebrarse de forma anual e itinerante por el territorio español.



Una cita que tuvo lugar el pasado 22 de noviembre y reunió a la cúpula directiva de CETRAA, representantes de talleres provinciales -con especial participación de talleres de Pontevedra-, y representantes de administraciones municipales, provinciales y autonómicas como la Consellería de Industria, la Consellería de Medio Ambiente, Diputación de Pontevedra, Ayuntamiento de Vigo y Seprona.

Talleres ilegales e información técnica centraron el debate

El peligro de los talleres ilegales y la importancia del acceso a la información técnica de vehículos centraron la agenda de esta

edición. Así, se celebraron dos mesas redondas para abordar estas temáticas de máximo interés para el sector y para los talleres presentes.



En la mesa redonda “El peligro de los talleres ilegales” se abordó el tema del intrusismo profesional, una de las principales amenazas del sector. Moderada por Antonio

Atiénzar, vicepresidente segundo de CETRAA y presidente de APETREVA, la asociación regional de Albacete, la ponencia insistió en la importancia para los talleres de pertenecer a un organismo como CETRAA que vele por los intereses del sector y presione a la Administración a aprobar leyes que permitan una tramitación más ágil y efectiva de las denuncias por talleres ilegales.

Otro de los frentes abiertos por CETRAA y sus asociados es la necesidad de acceder a la información técnica de los fabricantes, tema tratado en la mesa redonda “El acceso a la información técnica en nuestros días”. Organizada por BAT (Talleres de Automoción de Bizkaia) y dirigida por su presidente Eli Ceballos, se dieron útiles consejos a los talleres para acceder fácilmente a dicha información técnica, algo vital para que los talleres puedan llevar a cabo las reparaciones de forma óptima.



La clausura corrió a cargo de M^a Carmen Antúnez, presidenta de CETRAA, junto con el Excelentísimo señor D. Abel Caballero, alcalde de Vigo y con Enrique Fontán, presidente de ATRA y Secretario de CETRAA. Para Antúnez, esta edición de CETRAAUTO, que contó con la asistencia de 300 representantes del sector de la reparación, “ha supuesto un gran éxito tanto para CETRAA como organización como para los talleres participantes que, sin duda, se repetirá en la próxima edición de este encuentro”.

100% CETRAA

2014 ha sido un año de gran actividad para CETRAA. En la permanente consecución de nuestros objetivos de apoyo al taller se han llevado a cabo varias acciones de gran interés para nuestros asociados y para el sector de la reparación.

Ventajas para los asociados gracias a los acuerdos de colaboración

Lograr ventajas para los asociados es el objetivo de los acuerdos de colaboración firmados este año entre CETRAA y diversas empresas, como el firmado con Solred, empresa emisora de tarjetas de compra de Repsol, y que permite descuentos en la compra de combustible para los afiliados; o con B2B Automotive, que permite descuentos en la adquisición de información técnica de vehículos y de programas de gestión y creación de páginas web.



Otras empresas con las que CETRAA ha firmado acuerdos este año son Sertego (gestión de residuos industriales), Unipresalud (prevención de riesgos laborales), OCA ICP (reglamentación medioambiental y sistema de gestión de la empresa) y Gasmoción (que se dedica a la fabricación de equipos de autogas/GLP y GNC).

CETRAA estará en Motortec 2015

La Confederación estará presente en la próxima edición de la feria Motortec Automechanika Madrid, que se celebrará del 11 al 14 de marzo de 2015. Como novedad con respecto a otras ediciones, CETRAA pondrá a disposición de los talleres visitantes un punto de información en el que asesorarse sobre la problemática y métodos de acceso a la información técnica proporcionada por los fabricantes de cara a la reparación de sus automóviles.

CETRAA, representando al sector ante la Administración

En 2014 la Confederación de Talleres ha mantenido dos reuniones de importancia con la Administración con el objetivo de mostrar su apoyo y colaboración ante políticas de seguridad vial y protección al consumidor, así como exponer problemáticas que afectan al sector de la reparación, como son los talleres ilegales.

Así, el pasado mes de julio Enrique Fontán, Presidente de la Asociación Autónoma de Empresarios de Talleres de Reparaciones de Vehículos de Pontevedra (ATRA) y secretario de CETRAA compareció oficialmente ante la "Comisión no permanente de estudios de la Seguridad Vial" del Parlamento de Galicia para exponer la problemática del colectivo de reparación en relación con la seguridad vial.



Por su parte, M^a Carmen Antúnez, presidenta de CETRAA, se reunió el pasado mes de diciembre con Pere Macías i Arau, presidente la Comisión sobre Seguridad Vial y Movilidad Sostenible, dependiente del Congreso de los Diputados. Una intervención en la que se expusieron las problemáticas más acuciantes que afectan al colectivo de reparación y se reiteró el compromiso de dicho sector con la defensa de los intereses del consumidor, la seguridad vial, la apuesta por buenas prácticas y la persecución y denuncia de todo tipo de actividades fraudulentas que puedan producirse dentro del sector, como la manipulación de cuentakilómetros.