
El conflicto talleres-aseguradoras, en el Parlamento Europeo

Luis Ursúa interviene en calidad de portavoz de la alianza española de talleres formada por CETRAA, CONEPA, FAGENAUTO y GANVAM

Luis Ursúa, vicepresidente segundo de CETRAA, ha intervenido el miércoles 19 de marzo a las 15:00 ante la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, en representación de CETRAA, CONEPA, FAGENAUTO y GANVAM, dando visibilidad a la problemática entre los talleres de reparación y las compañías aseguradoras. Al acto también han acudido Rocío Martín, directora del Departamento Jurídico de CONEPA, César Sanz, secretario ejecutivo de FAGENAUTO y Jaime Barea, director corporativo y jurídico de GANVAM.

La intervención está disponible en el siguiente enlace: <https://www.europarl.europa.eu/committees/es/peti/home/highlights>.

Recordemos que a comienzos de 2022 las cuatro entidades denunciaron en Europa al Estado español por el incumplimiento de cuatro Directivas y varios artículos del Tratado de Funcionamiento de la UE, permitiendo las malas prácticas de las aseguradoras en su relación con los talleres de reparación.

Reproducimos a continuación el texto íntegro de la comunicación presentada al Parlamento Europeo:

En primer lugar, agradecer la oportunidad de poder intervenir en nombre de las 4 organizaciones que en su día realizamos la Petición n.º 0275/2022, (CETRAA, CONEPA, FAGENAUTO y GANVAM) ante la Comisión de Peticiones del Parlamento europeo, y que entre todas ellas representamos a la totalidad de los talleres de reparación de vehículos automóviles y en concreto, a los reparadores especializados en chapa y pintura de España.

Pedimos esta intervención como consecuencia de que la situación que expusimos en nuestra petición de queja, lejos de solucionarse, va empeorando día a día poniendo en riesgo la viabilidad del sector reparador al que representamos, sin que las autoridades u organismos españoles atiendan nuestras demandas.

Las actuaciones que ahora vamos a explicar de manera somera, y que afectan especialmente a las normas de la libre competencia y a los derechos de los consumidores, no sólo se dan en España sino también en otros países de la Unión Europea como pueden ser Italia, Irlanda, Portugal, Francia, Finlandia.... En este sentido estamos trabajando conjuntamente con otras organizaciones europeas tanto del sector (CECRA y AIRC) como de los consumidores (FIA).

Centrándonos en lo que ocurre en España hay que señalar que en torno al 90% de los trabajos de chapa y pintura de los talleres de reparación están cubiertos por una póliza de seguros, y que no es posible en la práctica poder trabajar con una compañía aseguradora que respete tanto las normas de la libre competencia como los derechos de los consumidores ya que todas ellas realizan prácticas abusivas similares, por lo que hay clara situación de colusión tácita y abuso de posición dominante. Se puede decir que actúan como si fueran un oligopsonio (grupo de compradores que controlan a sus vendedores de servicios, en nuestro caso aseguradoras y talleres respectivamente).

Las compañías de seguros han abandonado el carácter indemnizatorio que la legislación les atribuye para con sus asegurados en virtud de la póliza de seguros suscrita, para pasar a ser un prestador de servicios de reparación para estos mismos, con independencia de quién sea el causante de los daños que ha sufrido su vehículo (en el supuesto de un tercero perjudicado es la compañía del vehículo causante del accidente quien debe hacerse cargo de los mismos).

Este cambio de rol, sin amparo legal alguno, salvo supuesto de existir contrato entre compañía de seguros y empresario de taller, conlleva que las aseguradoras en todo momento quieran imponer sus criterios de costes en función de sus intereses económicos y con independencia del coste real de la reparación en un taller.

Durante los últimos años, las primas de los seguros en España no se han actualizado conforme al incremento de los costes de la vida, sino que por el contrario se han reducido. De este modo, actualmente muchas de las aseguradoras tienen, en importe global, una cobertura de siniestros por encima de lo que recaudan por la suscripción de las pólizas.

Para reducir este desfase intervienen imponiendo, sin negociación entre las partes, como ya hemos dicho, sus criterios económicos de reparabilidad sin amparo alguno en el coste real de lo que cuesta una reparación y vulnerando los derechos de los consumidores, tal y como se detalla a continuación.

Para imponer sus criterios económicos, las compañías aseguradoras actúan del siguiente modo:

- Determinan (sin negociación alguna) el precio hora en concepto de mano de obra para el que debe trabajar el taller sin respetar el que este haya podido determinar en función de sus costes de producción, expuesto por otro lado a los consumidores en el cartel de precios. Por tanto, una reparación en función de quién la pague (si es una aseguradora o no) podrá tener un precio hora diferente.
- Establecen unilateralmente el tipo de recambio que debe ser utilizado en la reparación sin dar opción al reparador ni al consumidor de intervenir en su elección. En muchos casos determinan a quién hay que comprar estas piezas de recambio o el material de pintura a emplear sin que el taller pueda



elegir aquel que le dé más garantías en cuanto a calidad o mejores condiciones económicas. En caso de que al taller se le permita elegir su proveedor de recambios se le exige, en ocasiones, un porcentaje de su margen comercial.

- Exigen en numerosas ocasiones la reparabilidad de piezas de recambio que según las indicaciones de los fabricantes de automóviles deberían ser sustituidas para poder garantizar las óptimas condiciones técnicas de funcionamiento del vehículo.
- Fijan mecanismos que les ayudan a tener el control del coste de la reparación:
 - Encargan las valoraciones de los trabajos a realizar a peritos o gabinetes periciales que son dependientes económicamente de las aseguradoras o están participados por las mismas y que, en función de sus ratios, trabajarán más o menos volumen para ellas.
 - Crean sistemas de valoración -los denominados "baremos"- sin intervención alguna de ningún otro colectivo que no sea el asegurador. Se da la paradoja de que varios de estos baremos vinculados a las compañías de seguros arrojan resultados diferentes para una misma reparación, por lo que se puede poner en duda los criterios técnicos objetivos en los que se han basado.
 - Asumen, en un primer momento, el coste de reparación de todos los siniestros de sus asegurados, con independencia de quién tenga la culpa del accidente de tráfico. Posteriormente, las compañías aseguradoras se compensan entre ellas los siniestros que han asumido (los llamados "módulos de compensación") y que no les correspondían. Esta compensación la realizan estableciendo un precio fijo por siniestro con independencia del coste real de la reparación. Esto provoca que las aseguradoras busquen, en todo momento, que el importe que abonan al taller sea inferior al que han fijado como compensación, obteniendo una ganancia con este modo abusivo de operar, a costa del detrimento económico injustificado de los talleres quienes, además, son los únicos garantes de las reparaciones que efectúan. Las aseguradoras han acabado cambiando el fin para el que se crearon estos módulos: evitar perjuicios para el perjudicado.

Las aseguradoras, además de no permitir a los consumidores elegir, como ya se ha dicho, el recambio de su reparación (al igual que ocurre con los talleres), limitan su derecho a elegir libremente su taller de confianza, en especial cuando es un tercero perjudicado. Esto les obliga a llevar su vehículo al establecimiento que le determina su compañía bajo falsos e interesados pretextos (mala calidad que supuestamente ofrece del taller elegido, retraso en la peritación y en la reparación, pérdida de servicios adicionales como vehículo de sustitución, obligación de pagar la factura de reparación para después serle reintegrada...). Les obligan a tomar, en la práctica, una decisión que de otra forma no habrían tomado. Con esas impropias afirmaciones que utilizan, modifican y alteran el comportamiento de los usuarios y, por tanto, afectan a la libre competencia en el mercado.

En el caso de pólizas a todo riesgo, en ocasiones los consumidores firman la obligación de llevar su vehículo accidentado a un determinado taller

seleccionado por la compañía de seguros, no siendo previamente informados con claridad y transparencia de las cláusulas y el condicionado particular que contiene la póliza. Como cláusula limitativa, debe ser, conforme a la Ley, resaltada en la póliza y firmada de forma separada; circunstancia que habitualmente no se realiza.

Por todo ello, pedimos el amparo de las instituciones europeas para que garanticen el derecho a la libre competencia en el mercado asegurador, velando por la sana concurrencia en las relaciones aseguradoras-talleres, lo que derivará a su vez en una defensa y protección de los consumidores. Hasta el momento, el Estado español está permitiendo que el sector asegurador lleve a cabo estas prácticas abusivas, vulnerando la normativa que detallamos en nuestro escrito de peticiones. De continuar esta situación, se pone en riesgo la supervivencia de todo un sector reparador de chapa y pintura, que agrupa a unas 12.000 empresas (en España hay unos 40.000 talleres) que dan empleo de forma directa a más de 50.000 personas y tiene una facturación de más de 4500 millones de euros. Como ejemplo podemos señalar que una de las compañías de seguros más importantes subió en 2022 el precio de la mano de obra de los talleres un 2,5% frente a un IPC del año anterior del 6,5% y en 2023 un 4% frente a un IPC del 5,7%, es decir, en dos años los talleres han tenido una pérdida de poder adquisitivo de al menos un 5,7%. Las aseguradoras pagan de media 34,6€ de media al taller multimarca de carrocería, cuando deberían facturar 46€ para sobrevivir, por lo que pierden más de 546 millones de euros anualmente.

Reitero el agradecimiento de las 4 organizaciones a las que represento por darnos esta oportunidad para explicar las vulneraciones de competencia y de los derechos de los consumidores que ocurren no sólo en España, sino en el mercado de Europa. Y confiamos en que desde la UE se siga abordando este expediente abierto, siendo sensibles a los abusos que se están produciendo con consentimiento del Estado español. De no ser así, se seguirá vulnerando la libre competencia de mercado y los talleres seguirán viendo comprometida su supervivencia, siéndoles cada vez más difícil poder ofrecer un servicio de calidad y con las debidas garantías para los consumidores.

Muchas gracias por su tiempo. Quedamos a su disposición para cualquier cuestión que puedan precisar.

Madrid a 19 de marzo de 2024

Acerca de CETRAA

CETRAA (Confederación Española de Talleres de Reparación de Automóviles y Afines) es una institución que agrupa a 29 asociaciones provinciales del sector del mantenimiento y reparación del vehículo. Fundada en 1979, la confederación está presente en 16 comunidades autónomas del territorio español, representando y defendiendo los intereses de cerca de 20 000 empresas del sector del mantenimiento y reparación del automóvil, e informando a los automovilistas sobre sus derechos y obligaciones en lo referente al mantenimiento de sus vehículos. A nivel europeo, CETRAA también se incluye en varios grupos de trabajo junto con otros organismos internacionales con el fin de ofrecer el máximo apoyo a sus asociados.

Acerca de CONEPA

CONEPA (Federación Española de Empresarios de Talleres de Automoción) es una organización empresarial de ámbito nacional, encuadrada dentro del área de la posventa de automoción, que representa el sector de reparación de automóviles. CONEPA nace a comienzos de 2004 y en la actualidad está integrada por dieciocho Asociaciones de talleres, repartidas en un gran número de Comunidades Autónomas. Por su filosofía, CONEPA se define una organización integradora, dialogante y plural, totalmente independiente, cuyo único objetivo es defender los intereses del taller ante instancias nacionales e internacionales.

Acerca de FAGENAUTO

Fagenauto (Federación de Asociaciones de Agentes Oficiales de la Automoción) es la organización que integra las asociaciones de Agentes y Servicios Oficiales de la práctica totalidad de las marcas automovilísticas presentes en el mercado español. Garantizar la sostenibilidad empresarial y contribución económica y social de sus asociados es su razón de ser. Representa los intereses de la única red de empresas que presta un servicio integral de movilidad en toda España, puesto que sus 1.684 pymes -que generan 16.936 empleos directos y 3.072 en el régimen de autónomos- permiten al automovilista comprar vehículo nuevo y de ocasión, mantener y reparar el actual y disfrutar de fórmulas de movilidad compartida en cualquier punto del territorio español. Fagenauto es miembro de pleno derecho de CEGAA, Asociación Europea de Asociaciones de Agentes y Servicios Oficiales de la Automoción, y CECRA, patronal Europea de las Asociaciones de la Distribución de Automóviles, interlocutores supranacionales ante ACEA (Asociación Europea de Fabricantes) y la Comisión Europea.

Acerca de GANVAM

GANVAM es la asociación decana y más representativa de la distribución de automóviles de España. Fundada en 1957, es una organización transversal que agrupa a concesionarios y servicios oficiales, compraventas y talleres independientes. Defiende los intereses de distribuidores que venden tanto vehículos nuevos como usados y agrupa a compañías que distribuyen y reparan todo tipo de vehículos: turismos, industriales, motos y tractores agrícolas, así como empresas afines (peritos, gestores...). En conjunto, estas empresas



venden y dan servicio a más del 80% del parque móvil español. Dentro del escenario internacional, es miembro de la junta directiva de CECRA (Comité Europeo del Comercio y la Reparación de Vehículos).

Para más información:

CETRAA

Alejandro Galindo – [FA comunicación](#)

Tfno.: 91 562 55 90

E-mail: comunicacion@cetraa.com

CONEPA

Ana Ávila

Tfno.: 91 434 06 60

E- mail: comunicacion@conepa.org

FAGENAUTO

Raúl González

Tfno.: 619 864 259

E- mail: raul.gonzalez@fagenauto.es

GANVAM

Tania Puche

Tfno.: 667 522 916

E- mail: tpuche@ganvam.es

Se concede el derecho de reproducción total o parcial de esta información siempre que se cite la fuente o se enlace directamente con el texto de nuestra página web.

Según la Ley Orgánica 15/99, de Protección de Datos de Carácter Personales, le informamos de que CETRAA mantiene un fichero denominado "RELACIONES INSTITUCIONALES" con sus datos inscritos en el Registro de Protección de Datos, para remitirle información de prensa. Tiene derecho a acceder a sus datos, rectificarlos o cancelarlos mediante escrito dirigido a CETRAA. c/ Príncipe de Vergara, 74 – 28006 Madrid indicando su nombre completo y dirección.