



Segunda reunión de la mesa de sabios EFAUTO 2024

Madrid, a 27 de noviembre de 2024

Participantes (por orden de asiento en la mesa):

Carlos Eduardo Fernández, ENTERPRISE

José Manuel López, director general de MSI

Juan Goya, director general de Net21

Carlos Salas, director general de Leaseway

Fernando Sotelo, gerente de Laso Asistencia

Jorge Teles, BASF

Antonio Gómez, representante de Conepa y ASETRA

Rafael Lorza

Conchita Abellán, GYS Ibérica

Manuel López, gerente de talleres KRON

Juan Martínez, Martech Corporation

Luis Murías, director general de DAT Ibérica

Iván del Río, DAT Ibérica

José Andrés Rodríguez, gerente de Romauto

Carlos González, gerente de Talleres Carlos

Ernesto Zapata, profesional independiente

José Luís Guerrero, PPG

José María Sánchez, Mirka

Carlos Pozo, Autopos

Juan Rico, Garric Solutions

Juan Antonio Ausín, director general de Aprotalleres

Miguel Campos, director de EFAUTO, ERGO Automotive Consulting y Top 1 Refinish



Reunidos los participantes de la mesa de sabios EFAUTO 2024 en las instalaciones de COPYME en Madrid a las 11:00 de la mañana del día 27 de julio de 2024, se exponen los siguientes temas a tratar durante la misma:

Se hace lectura de estos dos párrafos de la ley de competencia para que la mesa se rija bajo sus normas:

“En atención a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, la organización empresarial no abordará ni tratará cualquier materia que pueda suponer una medida colusoria y en consecuencia una vulneración de la normativa de competencia.

Por consiguiente, en ninguna reunión de este grupo podrá hablarse de: Precios. Reparto de mercado. Condiciones de contratación o comerciales. Boicots a empresas del sector, clientes o proveedores. Estandarización de procesos o productos que suponga una barrera comercial y en consecuencia una medida de restricción de competencia.”

Seguimos con el orden del día:

El modelo actual no es sostenible.

Se plantean 4 temas como continuación de la reunión anterior

- 1) Se leen las conclusiones de la reunión anterior.
- 2) Se plantean 4 temas a tratar durante esta reunión:
 - 3.1) Horas por intervención, baremos, validadores que actúan de parte.
 - 3.2) Movilidad.
 - 3.3) Gestión de residuos.
 - 3.4) Seguridad activa y pasiva atendiendo a las reparaciones de carrocería.

Todas las partes participan y dan su opinión al respecto, recogiendo aquí los puntos que consideramos que son aceptados por todas las partes.

1) CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN ANTERIOR

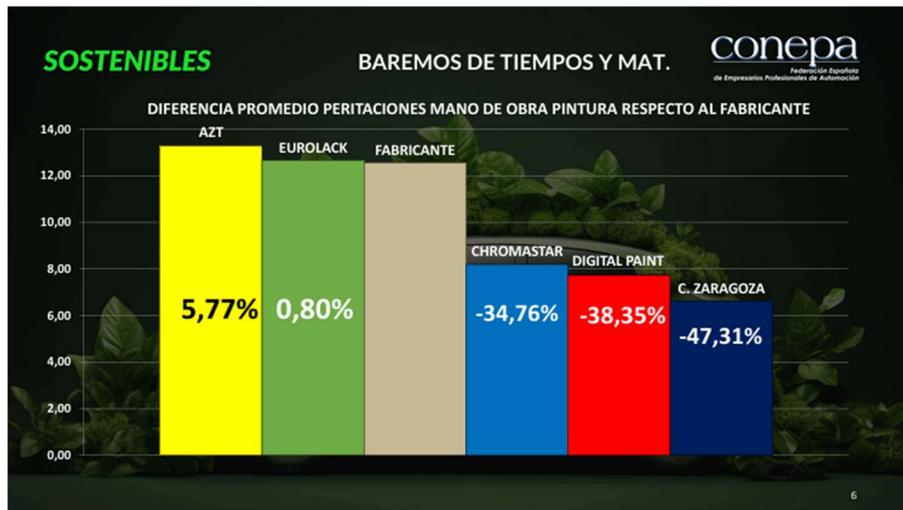
- Se propone que el pago de la movilidad sea asumido por el usuario, y que en los siniestros cubiertos por Responsabilidad Civil (RC) se reclame a la compañía causante los costes de movilidad. Este coste podría estar incluido en la póliza de autos, normalizando la situación para que no sea una carga para el taller de reparación de carrocería en este tipo de siniestros.
- En todas las valoraciones, a través de los baremos y herramientas de valoración, se debe incluir una línea que indique el importe de la gestión y la recogida de residuos asociados a la reparación. El coste debe ser asumido por la parte pagadora y no por el taller de reparación de carrocería.



- Es fundamental realizar mesas sectoriales con la participación de aseguradoras, talleres y centros de experimentación para desarrollar y establecer baremos y herramientas de valoración que sean transparentes, trazables y no unilaterales. Además, deben aplicarse según la normativa establecida para garantizar la profesionalización del sector de daños materiales.
- Se recomienda que las aseguradoras clasifiquen tanto las pólizas como los talleres de reparación de carrocería, reconociendo la gama de servicios prestados (SLA) y ajustando los precios de acuerdo a estos servicios y a la estructura de costos. Esto garantizaría un excelente NPS (Net Promoter Score) y OSAT (Customer Journey) proporcionado por los usuarios, asegurando así la retención de pólizas de autos por cada aseguradora.

3.1) HORAS POR INTERVENCIÓN / BAREMOS / PERITOS QUE VIENEN DE PARTE

- Se destaca la necesidad de que las herramientas de valoración sean independientes o, al menos, consensuadas por todas las partes implicadas.
- Es fundamental lograr consenso en el uso de herramientas, evitando imposiciones unilaterales.
- En Europa existen herramientas más técnicas y menos comerciales, como AZT y Eurolack. Antonio Gómez compartió información de CONEPA sobre diversas valoraciones realizadas con estas y otras herramientas:



- Los talleres deben realizar contra peritaciones basadas en datos para discutir con los peritos. Sin embargo, estas contra peritaciones suelen ser rechazadas por la otra parte.



- Es imprescindible seguir siempre las indicaciones del fabricante y evitar reparar materiales de seguridad que no estén contemplados como reparables, ya que la responsabilidad recae sobre el taller.
- Se insiste en la independencia de los peritos, ya que su rol es neutral. De no ser así, se convierte en una simple validación, lo cual afecta la imparcialidad del proceso.
- Es fundamental fomentar la libre elección del taller, especialmente en reparaciones de Responsabilidad Civil (RC).
- Es necesario mejorar la comunicación con los clientes finales para que se involucren más en el proceso de reparación.
- Los baremos más utilizados actualmente son Chromastar, Digital Paint y Centro Zaragoza, en sus diferentes versiones y variables.
- El sector debe generar unidad y establecer una comunicación potente para que sus demandas sean escuchadas.
- Persiste el problema de la depreciación de valoraciones con respecto a baremos como el de Centro Zaragoza.
- No es aceptable que un perito valore una misma intervención de forma diferente según la aseguradora.
- Se requiere un cambio cultural y estructural en el sistema para avanzar hacia soluciones.
- Existe una desconexión entre la sociedad y el sector automotriz, lo que disminuye el interés del usuario final en estos temas.
- Cada baremo tiene particularidades; es necesario revisar si se están aplicando correctamente.

2) MOVILIDAD

- Los consumidores deben recibir más información sobre sus derechos en caso de siniestro, especialmente en coberturas RC.
- Actualmente, hay numerosos conflictos sobre el coste de la movilidad, lo que lleva a la judicialización de un alto número de casos.
- El precio de las pólizas no refleja los costes reales de reparación, generando tensiones entre las partes.
- Es urgente promover un cambio en el modelo de gestión de la movilidad, donde la judicialización sea un medio para el cambio, no un fin.

3) RESIDUOS

- Según un análisis realizado con talleres del grupo Aprotalleres, el coste actual de residuos por Orden de Reparación (O.R.) oscila entre 4,1 € y 4,3 €.



4) SEGURIDAD ACTIVA Y PASIVA ATENDIENDO A LAS REPARACIONES DE CARROCERÍA

- Las reparaciones de carrocería han de atender a los manuales de reparación de los fabricantes puesto que se debe cumplir en todo momento la reparación atendiendo a la técnica y nunca bajo una situación comercial. No se debe quebrantar la Ley de Seguridad Vial y la Ley de Garantías la reparación que esté en este periodo. Esta si es una función directa de los validadores que acuden de parte a realizar el seguimiento de la reparación a los talleres y no actuar en el precio de la reparación sin atender a la condición técnica.

CONCLUSIONES

La mesa de trabajo de EFAUTO del pasado 27 de noviembre de 2024 realizará al sector las siguientes peticiones:

- **Proyecto piloto:** Realizar pre-valoraciones de siniestros en una región o grupo de talleres utilizando herramientas como Eurolack o AZT, para comparar datos y evidenciar diferencias entre valoraciones de ambas partes.
- **Clasificación de talleres:** Reconocer y categorizar a los talleres según los servicios prestados (SLA) y ajustar precios en función de estos servicios y estructuras de costes.
- **Mayor unión sectorial:** Fomentar la colaboración entre talleres y mejorar la gestión de datos para argumentar las necesidades actuales.
- **Plan de comunicación:** Informar al usuario final de manera atractiva, involucrando asociaciones como OCU para dar visibilidad al problema.
- **Empoderamiento de los talleres:** Proveer herramientas para que puedan justificar mejor su posición frente a aseguradoras.
- **Código de Buenas Prácticas:**
 - o Reglas claras para la relación entre aseguradoras y talleres, abarcando transparencia, pagos garantizados y no imposición de proveedores.
 - o Propuesta de firma de este código por las principales aseguradoras.
 - o Creación de un mecanismo de monitoreo y sanciones en caso de incumplimiento.



Todo esto será ampliado en el próximo Congreso de Carrocería Independiente, EFAUTO 2025, a celebrarse en mayo de 2025.