

## La relación Compañías de Seguros, Talleres, Peritos y Clientes Finales

Juan Antonio Sánchez Torres  
Presidente de GANVAM



Con gran amabilidad, que agradecemos sinceramente, nuestros amigos de "Centro Zaragoza" nos invitan a escribir un artículo con destino a su magnífica revista. Naturalmente, aceptamos la invitación pensando que puede ser una oportunidad para transmitir la opinión de Ganvam, Asociación que engloba a 10.000 empresas afiliadas, en algún aspecto de interés relacionado con el sector del automóvil.

Sería fácil tratar aquí cualquier cuestión "neutra" y así salir del paso. Pero este no es el estilo de Ganvam ni lo será nunca.

Por ello, he elegido un tema que sé conflictivo y que al cabo de los años sigue sin resolverse: la relación Cías. de seguros; Talleres; Peritos y Clientes Finales.

El día 22 de junio del presente año, Ganvam organizó en Madrid, con asistencia de más de 100 profesionales, una jornada sobre este asunto, contando con la colaboración de Apcas –Asociación de Peritos- y la participación del propio Centro Zaragoza; la Cía. Winterthur y Conepa, Asociación de Talleres. Como conclusión de la jornada se puede afirmar que el asunto sigue latente, y por tanto sin solucionar. Por ello, aprovechando la oportunidad que nos brinda el Centro Zaragoza, pretendo resumir cual es la situación, desde nuestro punto de vista, naturalmente.

En primer lugar, debe constatar que quienes son los elementos que participan en esta cuestión. Son varios y heterogéneos: Cías. Seguros, Talleres, Peritos y Usuarios.

Las aseguradoras conciertan pólizas con sus clientes, a los que pretenden dar el mejor servicio al menor coste, como es lógico. Los talleres se ven involucrados tangencialmente en el asunto cuando deben reparar vehículos asegurados en las Cías. mencionadas. Los peritos son profesionales, en principio neutrales, que deben "peritar" los daños existentes y las condiciones básicas de la reparación: daños causados y tiempos de reparación.

Finalmente, el usuario, propietario o detentador del vehículo, cliente de la aseguradora y del propio taller, sólo pretende que el vehículo se le repare, sin coste, en el menor tiempo posible y con la máxima calidad.

Hasta aquí supongo que todos estaremos de acuerdo. Entonces ¿donde radica el problema?. Veámoslo:

Las aseguradoras, como hemos dicho, pretenden una buena reparación con un coste mínimo y para ello contratan con los talleres unas determinadas condiciones. Se trata pues de acuerdos contractuales entre cías. mercantiles independientes, sin que ninguna de las dos partes estén obligadas a su aceptación. Argumento que hemos de reconocer irreprochable.

Los talleres –que firman "voluntariamente" dichos acuerdos- tienen un grave problema: no tienen más remedio que aceptar las condiciones que propone la aseguradora, dado que necesitan el trabajo que de dicho acuerdo se deriva, para cubrir los "tiempos muertos" que indefectiblemente se producen en todo taller.

Los peritos profesionales –aquí no tratamos el intrusismo, que eso es otra cuestión- perfectamente capacitados, actúan por indicación de las aseguradoras, lo que hace pensar a los talleres que "arriman el ascua a la sardina" de aquellas, cuando dictaminan los daños y tiempos de reparación.

Los usuarios se ven en la situación de haber perdido momentáneamente su, para ellos, imprescindible vehículo, y desean a toda costa, recuperarlo cuanto antes, sin coste alguno, y en las mejores condiciones. Además están condicionados por el clausulado de su póliza de seguros, que han firmado en su momento.

Pensamos en Ganvam que ésta es la situación y también que tiene una difícil solución para el elemento más frágil de ésta trama: el taller.

Las aseguradoras, ya lo hemos dicho, afirman y con razón que no obligan a nadie a firmar un acuerdo.

Los peritos se declaran profesionales independientes y su Asociación ofrece además, con ánimo constructivo, la participación de terceros peritos designados por el cliente propietario del vehículo, para equilibrar la situación. ¿Qué opinarían las aseguradoras de esta nueva intervención pericial? ¿Cómo reaccionarían las aseguradoras ante la renovación de acuerdos con el taller en el que apareciesen habitualmente "terceros peritos"?

Por otra parte, las entidades que estudian los tiempos de reparación –intervinientes tangenciales de indudable importancia- se declaran absolutamente profesionales, y sus cálculos responden a los estudios y mediciones objetivas que realizan.

Los clientes finales no quieren saber nada, excepto como es lógico, insistimos: reparación rápida, eficaz y sin coste.

Los talleres, encerrados en tal entramado, no ven una solución a su grave problema: trabajan, en general –siempre existen excepciones-, prácticamente sin beneficio alguno, o con un escasísimo margen..

Ante esta difícil situación. ¿Qué se puede hacer?. Despejemos dudas:

¿Puede el taller prescindir del trabajo que se deriva de las aseguradoras? En principio NO

¿Pueden los peritos designados por las aseguradoras desprenderse de tal dependencia?

Tampoco parece posible

¿Pueden los clientes sacrificarse en beneficio de talleres, aseguradoras o peritos? Rotundamente NO

¿Es posible seguir con esta situación?. Veamos:

- Para el taller evidentemente No. Está al límite de sus posibilidades. Trabajar sin beneficio no es lo mejor para nadie. Ni tiene porvenir.

- Para la Cía. de Seguros en nuestra opinión tampoco, y ello por cuanto, a pesar de que la situación les parezca cómoda en la actualidad, la realidad es que el ambiente de descontento, preocupación y tensión de los talleres no parece sea lo más idóneo para el futuro, teniendo en cuenta que en definitiva la satisfacción de su cliente, el tomador del seguro, depende también y fundamentalmente del taller.

La capacidad, preparación y profesionalidad de las aseguradoras, hace concebir esperanzas de que sabrán buscar fórmulas más imaginativas que obvian la situación actual.

La solución, en opinión de Ganvam, pasa indefectiblemente por sentarse a dialogar, sin pasión, tranquila y sosegadamente, intentando buscar fórmulas transaccionales, que sin perjudicar a nadie, equilibren la injusta situación actual. Aseguradoras – Talleres – Peritos - Entidades que estudian tiempos, condiciones de reparación, y Clientes finales (asociaciones de consumidores), deben ser capaces de dialogar y buscar fórmulas de compromiso admisibles para todas las partes, que no impliquen, en ningún caso, mayores cargas para el consumidor. El taller debe comprender que nadie le obliga a firmar un acuerdo de colaboración, y las Aseguradoras no deben pretender perpetuar su posición de ventaja, porque es intrínsecamente injusta y crea una situación que en nada favorece la actuación profesional del taller, de la que depende la fidelización del cliente común.

Ganvam que cuenta entre sus 10.000 empresas asociadas, con cerca de 4.500 talleres, está dispuesta a impulsar, participar y cooperar en la búsqueda de tales soluciones.

Aquí estamos. Nos ofrecemos con ánimo constructivo. Así se lo hacemos saber a todos los sectores involucrados en este difícil asunto.

Ganvam da un paso al frente- ¿Quién se quiere unir a esta propuesta?.

Por último deseo afirmar que podemos estar equivocados en nuestros planteamientos sobre esta cuestión. Si así fuera, que se nos demuestre, y sin dudar acataremos la realidad.