

SINIESTROS: Los talleres piden libertad y las aseguradoras subrayan que ofrecen eficacia

¿PUEDO O NO ELEGIR TALLER?

Libre elección de taller en caso de siniestro, conocer la valoración de los daños o tener copia de la póliza son algunos de los derechos que se recogen en un decálogo elaborado por los talleres. Mientras, las compañías aseguradoras indican que todas las condiciones entre ellas y sus clientes están claramente indicadas en la póliza.

Mercedes LÓPEZ

Foto: Paul Alan PUTNAM

Los clientes tienen derecho a elegir el taller que repare su vehículo en caso de siniestro y a conocer la valoración de los daños que ha realizado la aseguradora, según el decálogo de los derechos de los usuarios que ha elaborado la Confederación Española de Talleres de Reparación (CETRAA) y al que ya se han unido las Juntas Arbitrales de Consumo de tres Comunidades Autónomas: la de Castilla-La Mancha, Illes Balears y Canarias, así como la Diputación de Guipúzcoa. Su objetivo, en palabras de Armando Higuera, secretario de CETRAA, “es evitar al cliente los importantes problemas



► Debe leerse detenidamente la póliza para saber cuáles son sus derechos y las coberturas contratadas.

que se crean por algunas conductas de las aseguradoras cuando hay que reparar un coche siniestrado”.

Sin embargo, desde UNESPA (patronal de las compañías aseguradoras) se indica que las aseguradoras “no obligan a nada, sino que cumplen con lo que está previsto en los contratos. Hay seguros que permiten elegir el taller; otros que no; y otros, que ofrecen las dos opciones”. Y subrayan que depende de la oferta comercial de cada compañía y que “en todo caso, está claramente previsto en el contrato que firma el asegurado”. Además, explican que “no afecta ni a la calidad ni a la rapidez de la reparación. Lo que sí se suele mejorar es la gestión global del siniestro: la aseguradora coordina mejor esas reparaciones en esa red que en otros talleres. Y esta eficacia se traslada al cliente”. Asimismo, los talleres se quejan de que los peritos rebajan o no respetan el precio de las horas de su trabajo. Esto ocu-

re “porque –indica Armando Higuera– es el Centro Zaragoza (asociación que engloba a veinte compañías aseguradoras) el que marca el 80% de los precios del mercado de reparación, sin contar ni con los fabricantes ni con los talleres”.

DEBE RECLAMAR. Ante esta situación de conflicto, Antonio Romero, de FA-CONAUTO (asociación que agrupa a los concesionarios de venta de automóviles) anticipa que la solución –que asegura es una tendencia de futuro– “sería que los concesionarios sean al mismo tiempo vendedores de los seguros en el momento que el cliente compra el coche, con un acuerdo de reparación del coche firmado al principio de la venta”. Otro de los problemas que se puede plantear es que el cliente no esté de acuerdo con las reparaciones indicadas por el perito. En este caso, UNESPA explica que el cliente “puede y debe reclamar”, de

acuerdo con lo establecido en la Ley de Contratos. Además, todas las entidades disponen de servicios de atención al cliente para gestionar sus reclamaciones. También puede dirigirse a la Juntas Arbitrales, siempre que el taller y la aseguradora estén adheridos –se trata de un sistema voluntario–. Agotado el proceso, el cliente puede ir a la vía judicial. ♦

DECÁLOGO DE DERECHOS DEL ASEGURADO

1. A la libre elección de taller.
2. A una copia de la póliza.
3. A que la aseguradora realice una valoración de los daños sufridos.
4. A conocer la valoración de los daños.
5. A ser indemnizado a los 40 días de haber declarado el siniestro.
6. La indemnización de los daños sufridos no se reduce al valor venal, sino que tiene derecho a la reparación de su coche.
7. A conocer los acuerdos que su aseguradora tenga con terceros y que puedan afectarle.
8. A conocer el domicilio de su compañía.
9. Si tiene cobertura de defensa jurídica, a elegir abogado y procurador.
10. A informarse y presentar su reclamación en la Dirección General de Seguros.