

En plena vejez, tres de cada cuatro operaciones se llevan al taller multimarca, según Audatex

## El concesionario pierde un 20% de las reparaciones cuando un coche entra en la edad adulta

Casi cuatro de cada diez reparaciones en España se realizan en concesionarios, frente al 62% que se llevan a cabo en los talleres multimarca. Sin embargo, esta relación de fuerzas en la posventa varía en función de las distintas edades del vehículo, y a medida que cumple años cambia de hábitos y se deja ver por otros locales, tal y como describe el informe “Pesos y contrapesos de la posventa” elaborado por Audatex.

Y es que en los tres primeros años de vida de un coche, el tiempo de garantía habitual, los conductores no se lo piensan dos veces y optan por acudir al taller de la marca, de tal modo que en torno al 60% de las reparaciones se hace en estos centros frente al 40% en el multimarca.

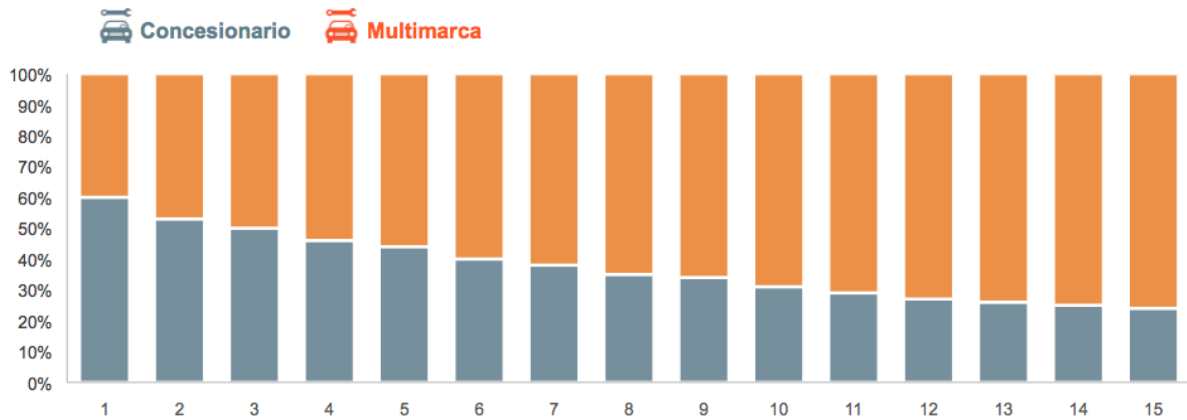
Sin embargo, al entrar en la adolescencia, entre los cuatro y cinco años de antigüedad, se empieza a producir un cambio de hábitos. Así, a estas edades el concesionario acapara el 45% y el multimarca el 55%, una diferencia estrecha que el primero sostiene ayudado por las extensiones de garantía que añaden normalmente 24 meses de cobertura al vehículo.

A medida que pasa la dorada juventud y el vehículo entra en la edad adulta, el porcentaje de reparaciones que se realizan en talleres multimarca crece exponencialmente y ya con seis años de edad un 60% de operaciones se hacen en estos centros. Aquí influye los cambios en las pólizas de los seguros, con tendencia a cambiar a todo riesgo por terceros.

No obstante, los concesionarios han cambiado su estrategia en estos últimos años de déficit de matriculaciones y están inmersos en un proceso de captación de los vehículos adultos, esforzándose en ajustar precio, desarrollando políticas de fidelización al cliente, que incluye medidas como extensiones de garantía hasta incluso los siete años.

Finalmente, con los achaques de la edad, cuando supera los diez años, los vehículos pasan en casi tres de cada cuatro casos por las manos de un reparador de un centro multimarca, un segmento por tanto prácticamente ajeno al concesionario.

## Cuadro 1. Evolución de las reparaciones por antigüedad y mercado



Fuente: Audatex España.

### Más coches con arrugas que sin ellas

Y es que los talleres en conjunto se enfrentan a un parque en el que los coches con más de diez años son en la actualidad más del 50% y creciendo, incluso con el efecto de los planes PIVE, que solo han evitado que el envejecimiento no sea radical.

En esta tesitura, los datos de Audatex muestran que los vehículos de más de diez años realizan solo en torno al 20% de entradas al taller por operaciones de mecánica, frente al 45% que corresponde a los coches de menos de cinco años.

Algo similar sucede con las entradas por operaciones de carrocería, de las que un 20% son responsables los primeros, mientras que los más jóvenes acaparan el 49%. Sin embargo, es muy significativo como estos últimos han perdido seis puntos de cuota en apenas un año, en tanto en 2014 representaban el 55% de estas reparaciones.

Un mercado de posventa menos rentable por tanto, que se puede atenuar con la digitalización de los procesos de reparación, que se pueden acortar hasta en un 15% desde que el coche entra hasta que sale del taller.

Según el responsable del Mercado Posventa de Audatex, José Luis Gata, “más que nunca la posventa está pendiente del DNI del vehículo para saber su edad. Con el envejecimiento del parque, es positivo que España haya recuperado el millón de matriculaciones, pero en cambio no podemos obviar que el mercado de ocasión vende más de la mitad de sus coches con más de diez años, un porcentaje que antes de la crisis apenas superaba el 20%. El VO con arrugas ha pasado de ser residual a dominante y esto provoca que la posventa reduzca su facturación, pues son coches menos rentables”.