



Antonio Mozas

director
de Asepa

amozas@asepa.es

Los contratos de mantenimiento y reparación

Desde la década pasada se han generalizado los contratos de mantenimiento y reparación en las grandes flotas. Hoy, hasta las operaciones por tres o cuatro vehículos llevan consigo uno de ellos. Prácticamente no hay ninguna empresa de transporte que no los exija dentro de cualquier operación de adquisición de vehículos.

Hace bastantes años, cuando yo empezaba a tener alguna responsabilidad en la posventa de los vehículos industriales de mi marca, fui a la entrega de una flota de camiones. Me presentaron al propietario de la empresa como la persona que se encargaría de resolver los problemas técnicos que pudieran tener esos vehículos.

Este señor me dijo: "Usted, al igual que los médicos, cuanto más lejos, mejor". Me quedé chafado...

Quizás era el tiempo en que la calidad de los vehículos no era como hoy y por eso los clientes se tenían que preocupar más de las averías de

sus camiones que de la propia marcha de su negocio de transporte.

Esa manera de pensar se ha generalizado y los clientes sólo quieren que sus vehículos no se 'paren' y que el coste por kilómetro no tenga sorpresas de costes variables por inesperadas o grandes averías. Y con todo esto, no había más remedio que aparecieran los contratos de mantenimiento y reparación.

¿QUÉ ES UN CONTRATO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN? Se llama así al contrato en el que se acuerda la realización, con pago prefijado, del mantenimiento y reparación de un vehículo. Al final, no deja de ser una extensión de la garantía,

Los primeros contratos de mantenimiento y reparación, precursores de los actuales, se remontan a los años 80

que incluye también los elementos de desgaste y está ligada a la realización de todas las operaciones programadas para el mantenimiento oficial del vehículo.

Los primeros contratos de este tipo que he conocido, o al menos precursores de los actuales, se remontan a los años 80 y, curiosamente, se hicieron con autobuses urbanos. Recuerdo contratos firmados entre dos marcas, una española y otra alemana, con una empresa municipal y que no llegaron a su fin, ya que las marcas lograron rescindirlos por las importantes pérdidas que estaban teniendo.

Fue a mitad de los 90 cuando aparecieron los contratos tal como los conocemos hoy, aunque generalmente correspondían a camiones pesados. No fue hasta la primera década de este siglo cuando se generalizaron en las grandes flotas. Hoy, hasta las operaciones por tres o cuatro vehículos llevan consigo este tipo de contrato y no creo que quede ninguna empresa de transporte que no lo exija en cualquier operación de adquisición de vehículos, porque... ¿quién ha sido el artífice de esta innovación en el sector? En mi opinión, sin duda, el cliente.

EL PAPEL DEL CONCESIONARIO Y EL TALLER.

Aunque hay concesionarios -incluso talleres autorizados o independientes- que establecen estos contratos directamente con sus clientes y bajo su propia responsabilidad, la verdad es que no dejan de



El contrato de mantenimiento y reparación de un vehículo no deja de ser una extensión de la garantía.

ser casos puntuales. Normalmente, estos acuerdos son firmados entre el cliente y la marca, mientras que el concesionario sólo actúa como intermediario que se encarga del vehículo y factura a la marca por su trabajo, como hace normalmente con los vehículos en garantía.

En general, los concesionarios y los talleres autorizados se han negado siempre a asumir la responsabilidad de los contratos a su cargo, pero han vuelto a ser decisivos en su intermediación. Por una parte, durante la negociación de la venta y, después, encargándose de ejecutar las operaciones sobre el



Cuando se supere la crisis, aumentará el número de contratos y será habitual que todos los vehículos pesados salgan con uno

El taller debe apostar por ofrecer directamente a sus clientes contratos de mantenimiento.

vehículo, con la colocación del recambio original de la marca en el 100% de las intervenciones.

En efecto, parece lógico que el concesionario o el taller no aceptaran soportar la reparación de posibles problemas técnicos importantes, como un cambio de motor. No obstante, se podría entender mejor que asumiera las normales reparaciones por elementos de desgaste, como embragues y frenos, y mucho más, el propio mantenimiento programado del vehículo, donde el riesgo es prácticamente nulo.

Y EL FUTURO... También la situación económica está teniendo su influencia. En los años previos a

la crisis, se debatía entre el fuerte crecimiento de las operaciones de venta de vehículos pesados acompañadas del contrato de mantenimiento y reparación y la necesidad de un control férreo de la gestión de sus costes.

Algunas marcas se atrevieron a poner el objetivo de llegar a vender el 50% de sus vehículos con este contrato y casi se logró en camiones pesados de carretera en el año 2007.

Entonces, se definieron tres momentos a aprovechar para la venta del contrato: primero, con la negociación de venta del vehículo, después, en el momento de la entrega al cliente y, por último, hasta un año después de su puesta en servicio.



Hasta la primera década de este siglo no se generalizaron los contratos en las grandes flotas.

Parece lógico que el concesionario o el taller no acepten soportar la reparación de problemas técnicos graves, como un cambio de motor

Cuando la situación económica vuelva a la normalidad, seguirá incrementándose el número de contratos de mantenimiento y reparación hasta que sea habitual que todos los vehículos pesados salgan con su contrato.

En ese momento, el taller de vehículos pesados deberá estar preparado para una situación que

afectará sin duda a la marcha de su negocio. O el taller consigue que la marca le encargue esos trabajos de mantenimiento y reparación o deberá cambiar la orientación de su negocio hacia vehículos industriales ligeros y furgonetas, donde la introducción de esta modalidad de mantenimiento de los vehículos sólo será total en las grandes flotas.

En cualquier caso, la mejor recomendación para un taller en el futuro es la de que trate de ser capaz de ofrecer directamente al cliente esos contratos, al menos, para el mantenimiento preventivo y para reparaciones pequeñas y de elementos de desgaste. Y al final, los talleres serán los responsables del estado del vehículo y los transportistas se dedicarán al transporte. Es decir, cada uno a lo suyo. ◀