

# Lucha de titanes

## El sector del aftermarket es amplio y en él conviven el recambio OEM y el IAM: el original y el independiente

Fabricantes y distribuidores de recambio original e independiente exponen su punto de vista sobre las ventajas y desventajas de los componentes que fabrican y comercializan y por qué suele ser más caro el OEM, entre otras cuestiones.

› Texto **Redacción PdA**

A juicio del CEO de ASER, Max Margaleff, no hay diferencias entre recambio OEM y recambio IAM: "En cuanto a la calidad, si se distribuyen piezas fabricadas por proveedores que equipan a los dos canales o que cumplan con las pautas de homologación y criterios técnicos, no hay diferencias. Y donde más ventaja ofrece el canal independiente es en la capacidad de servicio, que es mucho más ágil y efectiva, además de tener soluciones multimarca".

En cuanto a si el recambio es el mismo y por qué es más caro el OEM, comenta que pueden darse diferentes circunstancias que conlleva compensar los costes de posibles servicios o productos. Buenos ejemplos serían las extensiones de garantías, las propias garantías, el marketing de las marcas, los costes de la formación o los sistemas de incentivos que aplican a las redes. "Pero cada marca tiene su política y las razones

pueden ser por múltiples motivos". Por otro lado, y respecto a la situación del mercado, en la que cada vez más se dan acuerdos, como el de Stellantis y Nexus, para que el segundo suministre a los concesionarios de Stellantis recambio IAM, considera que la situación del mercado y los cambios tecnológicos pueden generar que se produzcan más casos como el citado para desarrollar sinergias de servicios a redes de talleres de la marca o del canal independiente. Cita como ejemplos la formación, el acceso a la información técnica, el acceso a piezas OEM para el canal independiente o a piezas multimarca para el canal marquista, entre otros. "También se debe tener en cuenta que la concentración de diferentes marcas de coches en concesionarios conlleva que estos tengan más necesidad de soluciones multimarca en recambios, diagnosis y formación".

Al hilo de lo anterior, comenta que, a su entender, si bien pueden existir

algunos acuerdos entre marcas y recambistas independientes, "pueden existir algunos acuerdos, pero consideran que las marcas de automóviles no renuncian a la venta de recambios y componentes". En cuanto a la garantía, apunta que los fabricantes de recambios tienen una normativa clara en cuanto a los periodos de garantía y se responderá de la misma forma con la que se trata a los talleres del canal independiente. "En un mercado libre, entendemos que la autorización de uso de tipología de piezas es un acuerdo entre taller y cliente final, a no ser que en el contrato de servicio oficial se especifique alguna obligación en este sentido para pertenecer a la red", concluye.

### **GARANTÍA DE ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO**

El Departamento de Posventa de Renault explica que el recambio original es una pieza que está diseñada y fabricada exclusivamente para cada vehículo, por lo que garantiza el funcionamiento óptimo del coche. Como contrapartida, apunta como desventaja que, debido a esa inversión en el desarrollo de la pieza, "es posible que en ocasiones sea algo más cara".

En relación a los acuerdos entre constructores y grupos o plataformas de distribución, práctica que está, sin duda, de actualidad, indica que Renault tiene un acuerdo con Recalvi para montar piezas IAM en los vehículos de otras marcas que puedan entrar en un taller Renault y, especialmente, para aquellos coches



**PRO Service distribuye los recambios originales del Grupo Volkswagen.**



que entren en Motrio, su red multimarca. “En nuestro caso, la estructura de red se mantiene, concesionarios y agentes”. Sobre por qué es más caro el OEM frente al IAM, ya que el recambio es básicamente el mismo, explica el Departamento de Posventa de la marca francesa que, aunque en ocasiones el recambio lo produzca el mismo fabricante, “no es necesariamente el mismo. Los ingenieros diseñan las especificaciones del recambio original y los controles de calidad son distintos según los requerimientos de la marca. Esta es la gran diferencia y el motivo por el que con el recambio original se mantiene la garantía de un vehículo”.

En este sentido, añade que Renault apuesta por la pieza original y dispone, además, de una segunda pieza de origen adaptada para vehículos más antiguos y una tercera focalizada en vehículos multimarca. “Para completar la oferta de referencias multimarca, contamos con un acuerdo con Recalvi. Además, disponemos con un potente servicio de logística que distribuye todo tipo de piezas a cualquier lugar de la península dos veces al día”, indica. Respecto a la garantía, afirma el citado departamento, que la asume directamente Renault en todos sus vehículos reparados en concesionarios de la marca que monten la pieza de origen. “Para los

coches de otras marcas que entren en nuestros talleres, tenemos la pieza Motrio, de la que también asumimos la garantía, o la pieza IAM, de Recalvi, en cuyo caso la asumen ellos”.

#### **EL FABRICANTE MARCA EL PRECIO**

En el caso de la plataforma de distribución Recalvi, su director Comercial y de Marketing, Pablo Quinteiro, señala que “la principal ventaja del recambio original – entendiendo por tal aquel en el que el envoltorio lleva la imagen del fabricante del automóvil–, es la disponibilidad de las piezas cautivas” y la desventaja, el precio y también a la disponibilidad inmediata. Apunta el director Comercial y de Marketing de la plataforma de distribución que el precio es más caro porque, básicamente, “el fabricante de vehículos establece el precio de venta de sus recambios, sin necesidad de tener en cuenta el mercado. La pieza en caja de su marca es un recambio que sólo suministra a través de su canal oficial”, asevera.

MERCEDES-BENZ HACE ESPECIAL HINCAPIÉ EN QUE EL RECAMBIO ORIGINAL HA SIDO DISEÑADO, DESARROLLADO Y PROBADO POR EL FABRICANTE DEL VEHÍCULO DE ACUERDO A LAS EXIGENCIAS TÉCNICAS Y MECÁNICAS PARTICULARES DONDE ESA PIEZA VA INSTALADA

Sobre si está traspasando la marca parte de su negocio a los grupos de distribución, Quintero explica que la logística tiene un elevado coste y es la distribución la que tiene los almacenes más próximos a la red, con servicios de entrega difícilmente mejorables. “Las marcas mantienen el negocio del recambio de su marca, utilizan IAM para vehículos de ocasión u otras marcas que reparan en sus talleres. Cada día son más los concesionarios que actúan como multimarca, no limitándose a la que representan”. En esta línea comenta que, normalmente, el concesionario que utiliza IAM no lo usa para los vehículos de su marca: “El recambio IAM en un concesionario es para vehículos de otras marcas o de ocasión. La garantía de una pieza IAM sigue el mismo tratamiento que en cualquier taller independiente”.

#### **ORIGINAL, SINÓNIMO DE CALIDAD**

En el caso de Toyota, Félix Iglesias, responsable de la cadena de valor de Toyota España, indica que las ventajas del recambio original son múltiples: “Hay muchas ventajas. Es más, te diría que todo son ventajas. El recambio original es lo único que asegura al cliente que la calidad es la que el fabricante ha establecido en sus estándares a la hora de fabricar su vehículo”.

En cuanto a si el recambio es o no el mismo, matiza que no es exactamente el mismo, ya que en el mercado sí se pueden encontrar a cientos de fabricantes de recambio y la mayoría de ellos no les suministran piezas. “Quienes nos fabrican a nosotros siempre lo hacen bajo nuestros estándares de calidad, que son los más estrictos de todo el mercado. Esos estándares no tienen por qué ser los mismos que los que aplican al vender un recambio compatible con nuestros vehículos”, comenta Iglesias. Y añade: “Toyota es considerada una de las marcas más fiables del mercado y esto es fruto de un exhaustivo control de calidad en todos los procesos”. En este sentido, aclara que el recambio OEM suele ser un poco más caro y es, precisamente, por las “diferencias de calidad”.



**Renault explica que el recambio original es una pieza que está diseñada y fabricada exclusivamente para cada vehículo.**

En materia de acuerdos entre marcas y recambistas, el responsable de la cadena de valor de Toyota España subraya que la marca japonesa no tiene contratos de agencia con su red oficial de concesionarios y explica que, aunque distribuir recambio IAM en la red oficial de concesionarios puede llegar a ser un negocio rentable, hay que seleccionar de forma muy rigurosa qué material se comercializa. “Se puede llegar a correr el riesgo de perjudicar la reputación de la marca por una calidad deficiente del producto de un tercero”, y apunta que, si en algún momento, un recambio original Toyota llega a grupos de distribución será por “acuerdos propios y no de marca”.

Sobre quién se hace cargo de la garantía cuando un concesionario monta recambio IAM y quién debe autorizar el empleo del mismo en el concesionario, Iglesias entiende que “el cliente puede beneficiarse de un mejor precio en un recambio no original, pero hay que dejar claro que ni su funcionamiento ni duración están garantizados. En el contrato con los concesionarios de nuestra red viene claramente especificado

que estos serán los únicos responsables en caso de utilización de unos recambios distintos de los recambios originales Toyota. El proveedor no asume ninguna responsabilidad directa o indirecta, o de cualquier otro tipo, por dicha utilización, ni otorgado a favor de concesionario garantía alguna respecto a la calidad, idoneidad y otras particularidades de dichos recambios”. Asimismo, advierte que los concesionarios, “antes de vender o usar recambios distintos de los originales en la reparación o mantenimiento de vehículos de la marca, han de asegurarse que deben tener una calidad equivalente a los componentes que se usan o que han sido usados para la fabricación de los vehículos de motor de la marca objeto de la reparación o mantenimiento”.

#### **MERCEDES: SÓLO RECAMBIOS ORIGINALES**

Mercedes-Benz hace especial hincapié en que el recambio original ha sido diseñado, desarrollado y probado por el fabricante del vehículo de acuerdo a las exigencias técnicas y mecánicas particulares donde esa pieza va instalada. “Sólo

### DESDE PRO-SERVICE CITAN COMO VENTAJAS LA GARANTÍA DE CALIDAD, LA COMPATIBILIDAD, LA SEGURIDAD, LA EXACTITUD DE LA PIEZA Y LA DISPONIBILIDAD

el fabricante conoce las características físicas, técnicas y químicas que ese recambio debe de tener para que se garantice un funcionamiento impecable". En esta línea, señalan que los beneficios derivados de la utilización de recambio OEM para el cliente son diversos, como el menor tiempo de montaje de la pieza y, por tanto, el menor coste de la mano de obra para el cliente en las reparaciones. A su modo de ver, cuando un cliente adquiere un Mercedes-Benz, lo que compra es una máquina formada por miles de piezas diseñadas especialmente para ese modelo y que aseguran el mejor rendimiento, confort y seguridad. "La progresiva sustitución y uso de recambios no originales por recambios paralelos o no originales hacen que, en el medio plazo, el cliente ya no tenga un Mercedes-Benz, porque nada de lo que lo hace funcionar es original. El cliente lo que tiene es un "casarón" (permítannos la expresión) con una estrella en el frontal, pero no el

vehículo que compró originalmente". Y es que, en su opinión, no todo el recambio es "básicamente el mismo": "Es cierto y conocido que el mismo proveedor puede fabricar OEM y IAM, pero existe un matiz muy importante que no se tiene en cuenta y que casi siempre desconoce el cliente. Los constructores de vehículos seleccionan los mejores fabricantes de recambios y realizan un contrato en el cual el proveedor fabricará los recambios de acuerdo con las indicaciones y prescripciones del constructor de vehículos. Así, el recambio OEM está fabricado por un proveedor generalista de acuerdo a lo que el constructor le ha exigido y sólo de esta forma el recambio fabricado puede ser instalado de forma precisa, segura y en el mínimo tiempo".

Por lo anterior, se muestran firmes en sus creencias y no conciben llegar a acuerdos con grupos de distribución para que estos suministren recambio IAM: "En Mercedes-Benz, como marca premium, tenemos como objetivo presentar a nuestros clientes vehículos de máxima calidad, confianza y seguridad. Y no sólo en el momento de la compra, sino también en el transcurso de los años. Estas premisas nos obligan a cuidar del cliente, ofreciendo siempre lo mejor; es decir, unos talleres equipados y con un personal con un

alto nivel de formación y un uso de piezas que han sido probados y desarrollados para su vehículo. En esta filosofía, en esta hoja de ruta, queda fuera el recambio no original o paralelo". Y es que, el recambio original no les ofrece confianza: "El recambio no original no nos ofrece confianza, entre otros motivos, porque no ha sido desarrollado para el vehículo en cuestión, sino para una diversidad de vehículos a los que una determinada pieza puede ser montada. Unas veces de forma exacta, pero otras de forma forzada o no de forma estanca. En este último caso, no podemos asegurar que el vehículo trabaja correctamente y, por consiguiente, la marca nunca se hace cargo de garantías sobre reparaciones o mantenimientos en los cuales no se han instalado piezas sobre las que somos enteramente responsables", concluyen.

#### VENTAJAS DEL RECAMBIO ORIGINAL

PRO Service distribuye los recambios originales de Grupo Volkswagen, los únicos que, en sus palabras, "aseguran el pleno funcionamiento de los vehículos de tus clientes, ayudando a mantenerlos siempre como el primer día". En este sentido, indican que su tecnología avanzada logra un encaje perfecto, tal y como han sido diseñados de fábrica, y citan como ventajas la garantía de calidad (cumplen con los mismos estándares de calidad que el vehículo y, además, disponen de una garantía de 3 años); la compatibilidad (están diseñados específicamente para cada vehículo, lo que asegura un encaje perfecto); la seguridad (han sido sometidos a rigurosas pruebas para cumplir con los estándares de seguridad del vehículo); la exactitud de la pieza (identifican la pieza exacta con el código VIN del bastidor, y, por último, la disponibilidad (tienen hasta 845.000 piezas en stock para cualquier reparación y garantizan la disponibilidad de recambios hasta 15 años después de la fecha de fabricación". ●



**Toyota no tiene  
contratos de  
agencia con su  
red oficial de  
concesionarios.**