

Profesionales, organizaciones de consumo y afectados denuncian engaños y precios disparatados en el sector

1.000 euros por abrir una puerta: las tramas de los cerrajeros abusivos

PATRICIA GOSÁLVEZ
Madrid

Al empresario de Barcelona le cobraron 2.700 euros por colocar un panel en una puerta de aluminio, un trabajo peritado después en unos 400 euros. Al brasileño recién llegado a Madrid que se había dejado las llaves dentro de casa, 980 euros por abrirle la puerta en unos minutos. A la mujer que llamó desde Errenteria (Gipuzkoa) solicitando un presupuesto para el cambio de un bombín —de 60 a 200 euros, según el gremio— no la quisieron orientar por teléfono y el cerrajero que llegó a su casa le cobró 308 euros, no por cambiar el bombín, sino por ir a decirle que cambiarlo le costaría 500 + IVA.

Ni las webs a las que llamaron los afectados, ni los operarios que acudieron a sus casas en distintas provincias eran los mismos. Pero en todas sus hiperbólicas facturas hay un idéntico membrete amarillo: Repara Home. Constituida en marzo de 2023, según el Registro Mercantil, esta empresa unipersonal con domicilio social en una gestoría de Valencia ha facturado precios abusivos al menos a 43 afectados que han presentado sus quejas a la OCU.

Fabio, de 30 años, accedió a pasar la tarjeta por el datáfono para pagar casi mil euros por una apertura con nocturnidad porque los operarios de Repara Home insistieron en que el seguro se lo pagaría. “Me pareció carísimo, pero soy extranjero y estaba muy nervioso: el perrito se había quedado dentro y no paraba de llorar”, explica por teléfono. A Sara, de 36, otro cerrajero le cobró 798 y dejó el trabajo a medias, embrollándola mientras trataba de hablar con el seguro de su casa. “Con el agobio no sabes reaccionar, te paralizas... Era muy simpático, muy manipulador, no caí en que me había estafado hasta después, cuando me senté a cenar”, recuerda por teléfono.

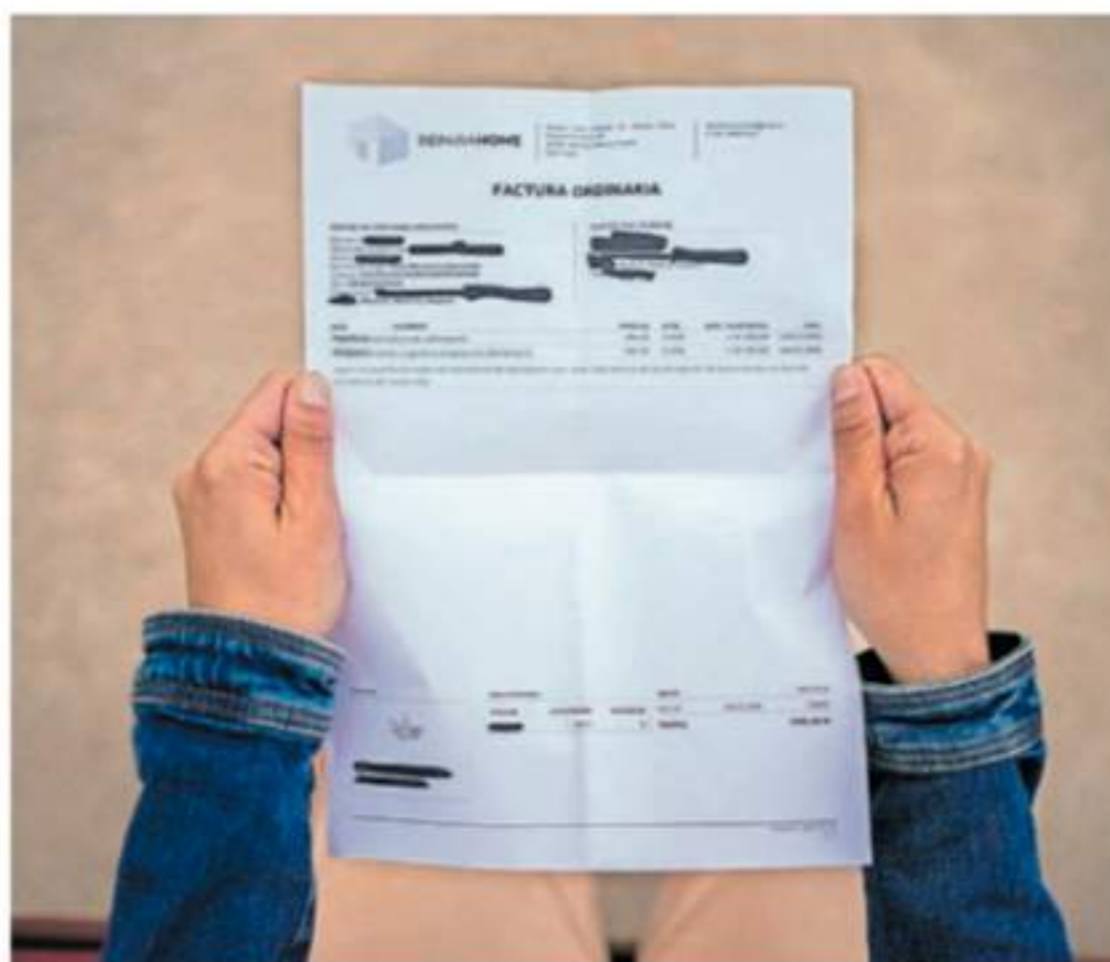
Las víctimas denuncian distintas “tretas”: no dan precios por teléfono, prometen que el seguro cubre las astronómicas tarifas, te distraen para que firmes algo que crees que es una con-

firmación de visita y resulta ser la aceptación del presupuesto, te dicen que tener las tarifas en su web les exime de comunicarlas... También hay facturas engordadas, chapuzas, algún destrozo... Los operarios suelen ser amables engatusadores; los menos resultan ligeramente intimidatorios.

Las tretas varían, pero el engaño siempre empieza igual: la víctima llama a una de las primeras webs que aparece en Google cuando se busca “cerrajero”. “Estas mafias pagan mucho dinero para colocarse arriba”, dice Jesús González, presidente del Gremi de Serrallers de Catalunya. “Cerrajero es una de las palabras más caras para anunciarse, junto a abogado”, explican en la Unión de Cerrajeros de España (UCES).

Los afectados no llamaron a reparahome.es (el servicio de reparaciones de Gipuzkoa), sino a cuatro páginas con direcciones muy genéricas (una práctica común en el gremio para posicionarse mejor): cerrajerobarcelonaerca.com y tucerrajeromadrid.com (ambas a nombre de Repara Home); y cerrajerosbaratoscerca.com y cerrajerobaratoscerca.es, registradas por Multiservicios de Urgencia CBC, otra empresa unipersonal ubicada en un chalé de Madrid, aunque sus reseñas en Google, casi todas nefastas, apuntan a que opera en toda España. En la letra pequeña de todas aparece un tarifario prácticamente idéntico (en precios y diseño) que según el Gremi de Serrallers y UCES es “completamente desorbitado” o “más que abusivo, directamente un atraco”.

Uno de los dos fundadores de Repara Home está domiciliado como autónomo en la dirección de Bilbao de CBC, donde la mayoría de reseñas de Google Maps también empiezan con la palabra “¡ESTAFAR!”. Su nombre es Albert Agudo y afirma que solía trabajar de operario para CBC hasta que montó su propia centralita, Repara Home, con Robell Batista. Ambos atienden la llamada de EL PAÍS, aunque solo habla el primero. Amable y locuaz, explica su modelo de negocio: con 13 operarios autónomos en distintas ciudades y tres telefonistas, su objetivo es colocarse arriba



Factura abusiva de un cerrajero en Madrid. ANDREA COMAS

en Google gracias a las estrategias SEO y, sobre todo, pujando por palabras clave en búsquedas (Google AdWords) en las que el mes pasado gastaron 156.000 euros, pagando hasta 90 euros por clic. “El verdadero beneficiario de todo esto es Google”, dice Agudo. “La competencia es brutal, muchas veces desleal, y si quieres salir entre los primeros no te queda otra que subir los precios al cliente, así es el mercado”. Calcula que de un servicio de 1.000 euros, entre 700 y 800 se van en promoción en el buscador y con el resto cubre el porcentaje del operario y sus gastos:

“El margen de beneficios no es tanto”, dice. Respecto a las tretas usadas para convencer a los clientes para pagar precios muy por encima de mercado, Agudo repite que mienten: telefonistas y operarios son transparentes. ¿Porqué pagaría nadie mil euros por un “tarjetazo” (abrir una puerta con una lámina en cuestión de minutos)? “Porque quieren”, repite. “El mercado es libre, tenemos que sobrevivir y los clientes pagan voluntariamente”.

Con su guerra por los clics, este tipo de empresas online de “abrepuestas” (como son conocidos en el gremio quienes ofre-

cen servicios poco profesionales) invisibilizan además a los cerrajeros con precios razonables en internet. “Si yo cobro 100 euros por un servicio y el clic me sale a 70 o 90, no cubro ni gastos”, se lamenta Fran Márquez, acreditado de UCES, que tiene unos ocho operarios y gasta entre 10.000 y 20.000 euros en sus campañas de Google.

Empresas ilegales

El problema es que este caso es solo un ejemplo. Hay infinidad de empresas semejantes que operan con impunidad en España según UCES (según Agudo hay unas 10 o 15 que funcionan como la suya). En UCES hay unos 2.000 asociados pero entre el 60 % y el 70% de los servicios de cerrajería los realizan en España “empresas ilegales o multiservicios y otros profesionales con escasa cualificación”. Lo explica así el presidente del Gremi de Serrallers: “Muchos autónomos que no tienen ni taller, ni stock, ni escrúpulos se apuntan a estas centralitas y luego es imposible dar con quien ha ido a tu casa y te ha cobrado una barbaridad por una chapuza; solo tienes una factura dudosa, de una empresa a la que no sabías que has llamado, domiciliada en un piso, una gestoría o un coworking, con un número de teléfono donde te dicen que el jefe no está”.

“Llevamos más de 10 años denunciando que somos el único



gremio en el que el pirata cobra hasta 20 veces más que el buen profesional", denuncia José Luis García de Vicuña, presidente de UCES. El intrusismo siempre ha existido, pero se disparó con los tutoriales en YouTube, cuentan las asociaciones, y piden que la profesión (y sus precios y la venta de herramientas como ganzúas) se regule. De momento, el Ministerio de Educación está preparando junto al gremio una FP del oficio.

Si el abuso parece claro, ¿cómo actúan con total impunidad estos abrepuestas careros? Primero, muchos clientes se sienten avergonzados: "¿Qué vas a denunciar... ¿que fuimos tontos y nos tomaron el pelo?", se lamenta L., una mujer de 82 años a quien Repara Home cobró 980 euros por cambiar un bombín valorado en unos 20 euros y por el que le facturaron 300. "Intentamos decirle que esos precios no podían ser, pero qué íbamos a hacer, ¿no pagar? Sería ilegal, ¿no?, y al final fue culpa nuestra no preguntar a más de uno, no llamar al seguro, creer lo que nos decía...". De hecho, no anda desencaminada, fuentes policiales aseguran que este tipo de casos tiene "poco recorrido policial y penal", dado que el trabajo, mal que bien, se realiza, y que el cliente paga voluntariamente sin una coacción clara.

"Es desconsolador, pero lo que para ti o para mí es una estafa evidente no lo es para el Có-

Pegatinas comerciales de cerrajerías en una calle de Madrid. CLAUDIO ÁLVAREZ

digo Penal", explica el abogado Rodrigo Pozo, que en 2021 se querelló contra una trama similar. Llegó a reunir 80 víctimas de VGR Multiservicios, la empresa de un veinteañero domiciliada en Murcia que trabajaba con abrepuestas de varias provincias. El juez no admitió a trámite el caso, aunque Pozo consiguió que Hacienda impusiese una cuantiosa multa y que Murcia implantase un código de buenas prácticas para la profesión. Más éxito han tenido al menos un par de demandas civiles que han devuelto parte de lo pagado a las víctimas.

"Zona gris"

En la OCU hablan de un negocio en una "zona gris". Hay aparente ánimo de engaño pero es difícil demostrarlo, por lo que recomiendan ser precavido y evitar estas situaciones. Pero si la urgencia hace que ocurran, ¿cómo actuar *a posteriori*? La Unión de Consumidores de Valencia recomienda reclamar ante la oficina municipal de consumo (OMIC) que corresponda al cliente. Pero avisa: aunque los casos resulten sangrantes, es su palabra contra la del abrepuestas (¿se informó del precio por teléfono, se mintió respecto al seguro, se rompió la cerradura adrede o por necesidad?). Aun así, asociaciones de consumidores y de cerrajeros piden que el público reclame ante todas las instancias posibles para aumentar la conciencia del problema y recomiendan hacerlo además directamente a las empresas: aunque de primeras contesten con mucha palabrería legalista, pedir un arbitraje o amenazar con abogados puede llevar al menos a un reembolso parcial.

Es lo que hizo Josep, el empresario de Barcelona al que Repara Home cobró 2.700 euros una aciaga noche de octubre de 2023. Unos ladrones habían entrado en su chalé rompiendo el panel de una puerta metálica. Cuando fue la policía, el empresario de 76 años llamó al primer cerrajero de Google. Le dieron a firmar una pantalla en blanco para confirmar que "habían puesto malamente tres remaches y dos tornillos" y le llegó un correo electrónico con el presupuesto firmado. Cuando lo discutió, los operarios se plantaron en su entrada insistiendo en cobrar. Intimidado, decidió pagar y pelear después. Asesorado por el Gremi de Serrallers y tras un mes de correos de ida y vuelta consiguió que le devolviesen 1.500 euros (le habían cobrado horas y complejidad de más). Aun así, pagó el triple de lo peritado por el gremio. "¡Me facturaron a 280 euros la hora! ¡Ni un abogado en Manhattan! ¡Y además el trabajo era una porquería!", lamenta Josep, que afirma que aquella noche le robaron dos veces.

Respire y pregunte

Respire "Son momentos difíciles, pero es importante actuar de forma más reflexiva". Lo dice un portavoz de Mapfre, pero lo repiten las asociaciones de cerrajeros y de consumidores. Conviene empezar por llamar al seguro, ya que no reembolsan tarifas abusivas.

Compare. En UCES, en cuya web hay una lista de profesionales que han firmado un código ético y presentado un expediente de penales, guardar un número de confianza, o al menos no llamar a pegatinas o al primero que sale en Google. Compare condiciones, no todos los cerrajeros cobran por desplazamiento y ninguno debe cobrarlo si el servicio al final se lleva a cabo.

Pregunte. Todos los cerrajeros consultados aseguran que la clave es preguntar siempre por teléfono, y mejor aún, por escrito, si hay coste de desplazamiento (muchos no tienen) y la horquilla de precios del trabajo, mandando una imagen de la cerradura por WhatsApp si es necesario. Sospeche si la empresa se niega a ponerlo fácil.

Pegatinas, guerra de clics y, ahora, la ofensiva de los bots

Los profesionales denuncian un ataque que trata de colapsar sus centralitas

P. G. Madrid

A los cerrajeros no paran de crecerles los enanos. Primero fueron los pegatineros, aficionados que atiboraban cierres metálicos, buzones y farolas con adhesivos con números de teléfono que solían acabar en chapuza (muchas comunidades prohibieron la práctica). Luego vinieron "los niños de los clics", como llaman entre cerrajeros de toda la vida a jóvenes pequeños empresarios cuyo modelo de negocio es posicionarse agresivamente en Google y cobrar servicios con precios desorbitados ante la urgencia de los clientes, y la desaparición de los cerrajeros "normales" en los primeros puestos del buscador.

Y ahora llega el ataque de los bots. Desde hace un par de meses, los teléfonos de muchos cerrajeros que trabajan en Madrid no paran de sonar. Pero no son buenas noticias. "Mira esto, así es imposible trabajar, no me pueden entrar servicios", se queja Fran Márquez, con 20 años de experiencia (ha sido vocal de la federación profesional UCES y vicepresidente de la madrileña ASMACE). Sobre la mesa de un bar de la periferia madrileña sus tres móviles no paran de vibrar. Una llamada entrante tras otra. Si lo coge, silencio. Si devuelve la llamada, comunica o responde una señora de Huelva que no ha llamado a ninguna cerrajería, o un chaval de Madrid al que ya es la tercera vez que le preguntan lo mismo y ha pedido a su operadora que compruebe si le han *hackeado* el móvil.

"Los cerrajeros están muy asustados", explica un portavoz de UCES. Calculan que los bots llaman a entre 15 o 20 cerrajeros madrileños, a los que más se anuncian *online*. Al menos un par de ellos han presentado denuncias a Policía y Guardia Civil, pero todavía no han tenido respuesta.

En el gremio hay rumores de que se trata de una mafia extranjera que ya ha colapsado el mercado en otros países, porque al mismo tiempo que empezaban las llamadas automáticas aparecía un nuevo actor en el oficio: al menos cinco webs, con números fijos de Madrid distintos que remiten a la centralita de una misma empresa, constituida el verano pasado en el sudeste madi-

leño por un administrador de nombre eslavo. Márquez explica cómo los cerrajeros han relacionado ambos hechos: "La nueva empresa puja poco, unos 10 euros, por ponerse quinta o sexta en Google; mientras, acribilla con bots a la competencia. Como a nadie le entran llamadas, todo el mundo se va de Google Ads porque no puedes aprovechar los clics, así ellos suben a las primeras posiciones habiendo pagado poco, y como tienen varias webs que parecen distintas la gente no puede comparar precios".

En cualquiera de ellas cogen el teléfono a la primera. Pese a insistir, se niegan a dar un presupuesto aproximado para una apertura sencilla "sin ver la puerta antes". ¿Y si enviamos una foto por Whatsapp? "No nos está permitido". ¿Cobran por desplazamiento? "60 euros". Márquez, que no cobra desplazamiento, acepta fotos por WhatsApp y cobra entre 60 y 100 euros por apertura, se echa las manos a la cabeza. También las empresas que han enconado la guerra de los clics en el último par de años quieren denunciar a los re-

Las llamadas falsas hacen imposible el trabajo de algunos negocios

Al menos cinco webs con números fijos de Madrid remiten a la misma empresa

cién llegados. "Estos sí que son una mafia", dice Albert Agudo, de Repara Home, que cobra entre 330 y 470 euros por las aperturas sencillas más 280 por desplazamiento. Critica "la competencia desleal y la ilegalidad" de las novísimas webs (porque no tienen aviso legal ni política de privacidad) que aseguran disparar los costes e intentan copar el mercado. El mismo reproche que llevan tiempo haciéndole a él los cerrajeros de toda la vida.

Queda consultar a Google, que cobra la publicidad e los tres grupos en liza. Informado sobre los dominios de las páginas implicadas contesta por correo electrónico: "Estamos investigando el asunto internamente para analizar qué está ocurriendo. Proteger a los usuarios es nuestra principal prioridad y tenemos políticas publicitarias estrictas. Además, invertimos recursos para frenar a los malos actores, evaluar nuestras políticas y mejorar nuestra tecnología continuamente".