

Les vacances, els viatges i els consumidors. PULSÍMETRE

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

Juliol de 2000

RPEEO 138

Registre Públic d'Enquestes i d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 25/1998, de 4 de febrer



LES VACANCES, ELS VIATGES I ELS CONSUMIDORS

Barcelona, juliol de 2000



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum



DAVANT DE LA COMPLEXITAT DE LES OFERTES, ELS CONSUMIDORS CONFIEN EN L'ASSESSORAMENT DE LES AGÈNCIES DE VIATGES

Els catalans i les catalanes preparen les seves vacances cada cop més a través dels serveis de les agències de viatges

Barcelona, juliol de 2000. L'Institut Català del Consum-Centre Europeu del Consumidor, organisme adscrit al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, presenta en el seu pulsímetre-enquesta sobre "les vacances, les agències de viatges i els consumidors", un conjunt de dades referides a com la majoria dels catalans i catalanes planifiquen els seus viatges i vacances, ja sigui a través de les agències o a través d'Internet.

Entre altres dades, que a continuació detallem, el nivell d'informació dels catalans sobre els drets del client davant de les agències de viatges és notable. El grau d'exercici i coneixement de les seves obligacions és qualificat com a inferior.

Des del primer d'aquests sondejors i fins aquest darrer, han sortit a la llum pública un seguit de temes amb els quals es volen donar les pautes i establir les tendències de cap a on va el món consumerista. Aquesta darrera enquesta és una mostra tangible de com l'**Institut Català del Consum** treballa buscant la immediatesa i la seva relació amb el mes de l'any on es creu que pot tenir més incidència.

La mostra d'aquest darrer pulsímetre s'ha fet extensiva a un total de 539 persones d'arreu de Barcelona, Lleida, Tarragona i Girona (vegeu fitxa tècnica).

Els catalans i les catalanes preparen les seves vacances cada cop més a través dels serveis de les agències de viatges. Durant l'any **1997**, l'ús de les agències era d'un **23,98 per cent**, durant **1998** fou d'un **35,36 per cent** i en aquesta darrera mostra el percentatge arriba al **44,34 per cent**.

Amb la forta irrupció d'Internet com a fórmula qualificada de més econòmica i immediata per reservar un viatge, **les agències estan passant d'intermediàries de les companyies de transport a gestores de vacances i viatges**. Els consumidors, per la complexitat de les ofertes, necessiten quelcom més que una reserva de bitllet.



Preguntats sobre si saben si el contingut de l'opuscle informatiu és vinculant i obligatori per a l'organitzador i detallista. Pràcticament el **56 per cent** dels enquestats desconeixen el contingut vinculant i obligatori de l'opuscle. Per edats i per sexes, els homes, el **68,09 per cent**, i els menors de 30 anys, són els qui més ho desconeixen. Mentre, les dones de més de **50 anys** afirmen conèixer la vinculació i l'obligatorietat del contingut de l'opuscle.

Els catalans i les catalanes estan ben informats. Quan es decideixen per un viatge, més del **75 per cent** saben que l'agència els ha d'oferir per escrit totes les dades referents als viatges, transports, horaris, hotels, allotjaments i serveis inclosos (excursions, menjars, guies turístics). El percentatge més elevat de persones que coneixen aquest fet són les dones, el **80,88 per cent** de les enquestades. El percentatge d'homes és del **72,34 per cent**.

Per edats, les persones menors de **30 anys**, el **90,91 per cent**, les de més de **50 anys**, el **77,78 per cent** i les persones de **30 a 50 anys** es declaren coneixedors del fet que l'oferta s'ha fet per escrit.

Drets i obligacions

Si s'entra en l'apartat considerat dels drets i obligacions com a consumidors de vacances i viatges, cal afirmar que els resultats entre el sí i el no han deixat de ser semblants com en les anteriors enquestes de 1997 i 1998. A la qüestió **¿vostè sap que si s'anul·la un viatge programat quan falten quinze dies o menys per la data de sortida, li cobraran una penalització?** Mentre que el **66,05 per cent** dels enquestats ho saben, el **33,77 per cent** ho desconeixen. En contraposició a aquesta resposta, hi ha molts consumidors, el **79,04**, que desconeixen quins són els seus drets si l'agència anul·la el viatge. Enfront del **20,59 per cent** que declara conèixer-los.

Una tercera qüestió, encara dins de l'apartat de drets i obligacions dels consumidors, i referida a **¿si durant el viatge es produís un canvi important quant al transport, categoria de l'hotel, i vostè no acceptés la solució de l'organitzador, sap que a la tornada pot demanar una indemnització, en funció del cas?** Ho saben el **60,85 per cent** dels enquestats i el **38,96 per cent** ho ignoren.

Preferència per l'hotel

L'hotel continua essent l'allotjament escollit pels consumidors i sobrepassa el **63,45 per cent** en el percentatge de preferències. El **19,85 per cent** trien l'apartament i/o bungalou; segueixen, amb percentatges inferiors, la casa de pagès i el càmping entre d'altres.



Davant de la possibilitat de presentar una reclamació, l'enquesta es dirigeix als consumidors a través de la pregunta següent: **¿s'ha vist obligat a formular una reclamació per les deficiències en les instal·lacions o serveis prestats en un establiment turístic?**, el **93,14 per cent** dels enquestats no ho han fet mai, mentre que el **6,86 per cent** sí que l'han formulada, encara que no se'n detallen els motius. En aquest sentit, el **Telèfon de Consulta del Consumidor de l'Institut Català del Consum** s'adrecen peticions d'informació, queixa i denúncia relatives a tots els àmbits de consum. Quant a les vacances i els viatges, tema d'aquest darrer pulsímetre, les qüestions adreçades pels consumidors de **gener a juny del 2000 han arribat a les 477** i es divideixen sota els epígrafs següents: un total de **237 reclamacions** es refereixen a **agències de viatges; bars i restaurants un total de 123; hotels, 49; càmpings 18 i 50 sota el concepte altres.**

L'opinió de la població respecte als establiments turístics és positiva. El percentatge de reclamacions va disminuint respecte a enquestes anteriors.

En els darrers treballs sobre el **Telèfon del Consumidor**, les qüestions adreçades han mantingut un criteri unitari, mentre que les relatives a vacances i viatges, les consultes són molt obertes i extenses en els continguts. En aquest sentit, cal afirmar que l'ICC recull telefònicament les qüestions, derivant-se posteriorment a la **Direcció General de Turisme del Departament d'Indústria, Comerç i Turisme.**

Les dades completes del pulsímetre podeu consultar-les a la pàgina web de l'Institut Català del Consum.

<http://www.icconsum.org>

Si voleu rebre més informació, podeu adreçar-vos al **Gabinet de Comunicació de l'Institut Català del Consum**
Montserrat Farré-Miró i Jordi Clemente



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

FITXA TÈCNICA

**Univers de
l'enquesta:**

✓ Població major d'edat de Catalunya.

**Distribució
geogràfica dels
enquestats,
sobre un total de
539 persones:**

✓ 60% de Barcelona, 13% de Tarragona, 13% de Lleida,
14% de Girona.

Mostra:

✓ la indicada en cadascuna de les respostes fins a arribar
al tres per cent de risc.

**Tipus
d'entrevista:**

✓ telefònica, aleatòria i de distribució proporcional a l'ex-
tensió de la llista de telèfons, obtenint una mostra signifi-
cativa de cada sector de població.

**Dates de les
enquestes:**

✓ les indicades.

**Horari de les
entrevistes:**

✓ entre les 13.30 i les 15.30 hores i entre les 20:00 i 22:00
hores dels dies feiners o en dies festius, que permet obte-
nir una mostra proporcional de cada grup per sexe i per
edat.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

ÍNDEX

- Pregunta 01.-** De quina manera gaudeix de les seves vacances?
- Pregunta 02.-** Si vol fer un viatge, què fa vostè?
- Pregunta 03.-** Sap que el contingut de l'opuscle informatiu és obligatori i vinculant per a l'organitzador o detallista?
- Pregunta 04.-** Quan es decideix per un viatge, sap que l'agència li ha d'oferir per escrit totes les dades referents als viatges: transport i horaris, hotels i allotjaments, serveis inclosos (excursions, menjars, guies turístics)?
- Pregunta 05.-** Vostè sap que si anul·la un viatge programat quan falten 15 dies o menys, per a la data de sortida, li cobraran una penalització?
- Pregunta 06.-** Sap quins són els seus drets si l'agència anul·la el viatge?
- Pregunta 07.-** Si durant el viatge es produís un canvi important quant al transport, categoria de l'hotel, etc. i vostè no acceptés la solució de l'organitzador sap que a la tornada pot demanar una indemnització, en funció del cas?
- Pregunta 08.-** Durant les vacances, quin tipus d'allotjament prefereix per a la seva estada?
- Pregunta 09.-** Alguna vegada s'ha vist obligat a formular una reclamació per deficiències en les instal·lacions i / o serveis prestats en un establiment turístic?
- Pregunta 10.-** Sap que pot utilitzar el Sistema Arbitral de Consum com a mitjà de resolució de conflictes?



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

ÍNDEX

Pregunta 01.- De quina manera gaudeix de les seves vacances?

Resposta	Percentatge
Resta a casa seva	28,57%
Es trasllada a una segona residència	20,78%
<u>Fa un viatge</u>	<u>31,17%</u>
Combinació de les anteriors	16,51%
Ns / Nc	2,41%

Pregunta 02.- Si vol fer un viatge, què fa vostè?

Resposta	Percentatge
<u>Va a una agència de viatges</u>	<u>44,34%</u>
El prepara vostè mateix	44,31%
Ns / Nc	11,87%

Pregunta 03.- Sap que el contingut de l'opuscle informatiu és obligatori i vinculant per a l'organitzador o detallista?

Resposta	Percentatge
Sí	44,34%
No	<u>55,66%</u>

Pregunta 04.- Quan es decideix per un viatge, sap que l'agència li ha d'oferir per escrit totes les dades referents al mateix: transports i horaris, hotels i allotjaments, serveis inclosos (excursions, menjars, guies turístics)?

Resposta	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>77,37%</u>
No	22,63%

Pregunta 05. Vostè sap que si anul·la un viatge programat quan falten 15 dies o menys, per a la data de sortida, li cobraran una penalització?

Resposta	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>66,05%</u>
No	33,77%



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

Pregunta 06.- Sap quins són els seus drets si l'agència anul·la el viatge?

Resposta	Percentatge
Sí	20,59%
No	79,04%

Pregunta 07.- Si durant el viatge es produís un canvi important quant al transport, categoria de l'hotel, etc. i vostè no acceptés la solució de l'organitzador sap que a la tornada pot demanar una indemnització, en funció del cas?

Resposta	Percentatge
Sí	60,85%
No	38,96%

Pregunta 08.- Durant les vacances, quin tipus d'allotjament prefereix per a la seva estada?

Resposta	Percentatge
Hotel	63,45%
Apartamanet i / o bungalow	19,85%
Càmping	2,41%
Casa de pagès	6,86%
Altres	3,34%
Ns / Nc	3,34%

Pregunta 09.- Alguna vegada s'ha vist obligat a formular una reclamació per deficiències en les instal·lacions i / o serveis prestats en un establiment turístic?

Resposta	Percentatge
Sí	6,86%
No	93,14%

Pregunta 10.- sap que pot utilitzar el Sistema Arbitral de Consum com a mitjà de resolució de conflictes?

Resposta	Percentatge
Sí	33,02%
No	66,98%

Institut Català del Consum

REF:\SONICCI\PI0JUNY00

Pregunta 1.- De quina manera gaudeix de les seves vacances?

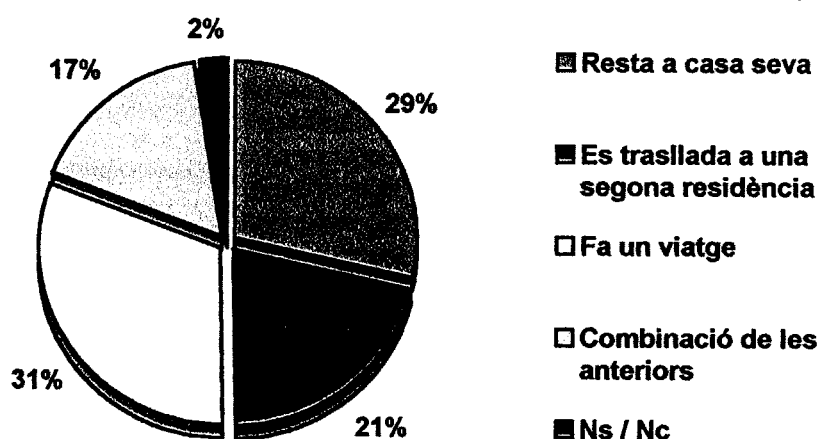
- A. Resta a casa seva
- B. Es trasllada a una segona residència
- C. Fa un viatge
- D. Combinació de les anteriors

- Mostra: 539 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Resta a casa seva	28.57%	± 3.81%
Es trasllada a una segona residència	20.78%	± 3.43%
Fa un viatge	31.17%	± 3.91%
Combinació de les anteriors	16.51%	± 3.14%
Ns / Nc	2.41%	± 1.30%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Resta a casa seva	31,91%	26,47%	24,24%	26,09%	36,11%
Es trasllada a una segona residència	12,77%	26,47%	18,18%	19,57%	25,00%
Fa un viatge	38,30%	26,47%	36,36%	34,78%	22,22%
Combinació de les anteriors	12,77%	19,12%	21,21%	17,39%	11,11%
Ns / Nc	4,26%	1,47%	<1,00%	2,17%	5,56%



Institut Català del Consum

REF: ASONICCI/P10/JUNY00

Pregunta 2.- Si vol fer un viatge, que fa vostè?

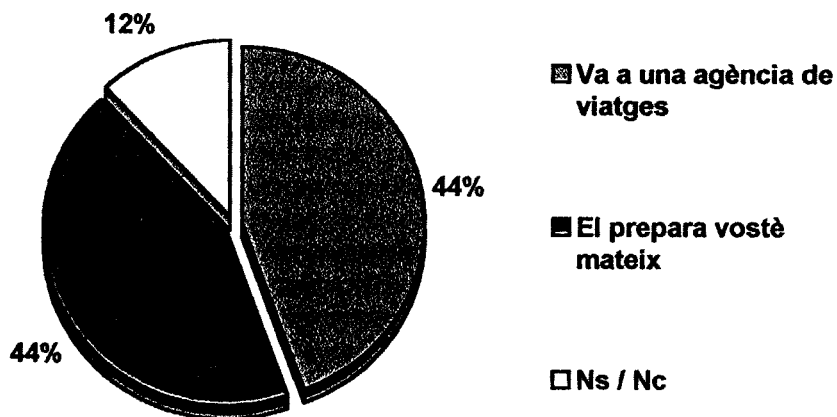
- A. Va a una agència de viatges
- B. El prepara vostè mateix
- C. No sap y / o no contesta

- Mostra: 539 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Va a una agència de viatges	44.34%	± 4.19%
El prepara vostè mateix	43.41%	± 4.19%
Ns / Nc	11.87%	± 2.73%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Va a una agència de viatges	31,91%	52,94%	30,30%	47,83%	52,78%
El prepara vostè mateix	65,96%	45,59%	69,70%	50,00%	44,44%
Ns / Nc	2,13%	1,47%	<1,00%	2,17%	2,78%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\IP10\JUNY00

Pregunta 3.- Sap que el contingut de l'opuscle informatiu és obligatori i vinculant per a l'organitzador o detallista?

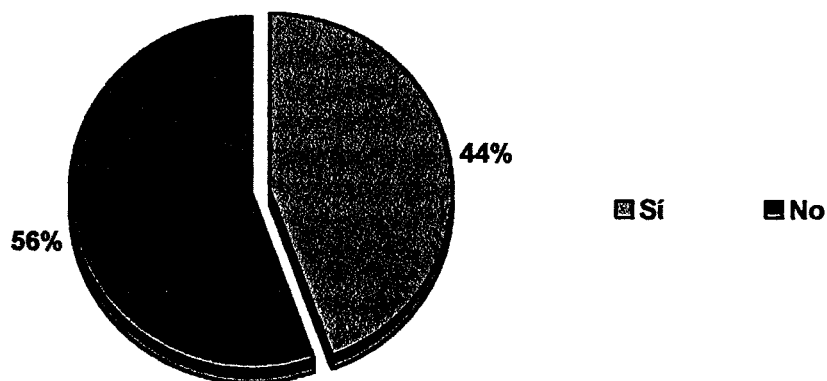
- A. Sí
- B. No
- C. Ns / Nc

- Data del sondeig: juny de 2000.
- Mostra: 539 persones de Catalunya.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	44.34%	± 4.19%
No	55.66%	± 4.19%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	31,91%	52,94%	30,30%	47,83%	52,78%
No	68,09%	47,06%	69,70%	52,17%	47,22%



Institut Català del Consum

REF: ASONICCIP10JUNY00

Pregunta 4.- Quan es decideix per un viatge, sap que l'agència li ha de oferir per escrit totes les dades referents als viatges: transport i horaris, hotels i allotjaments, serveis inclosos (excursions, menjars, guies turístics)?

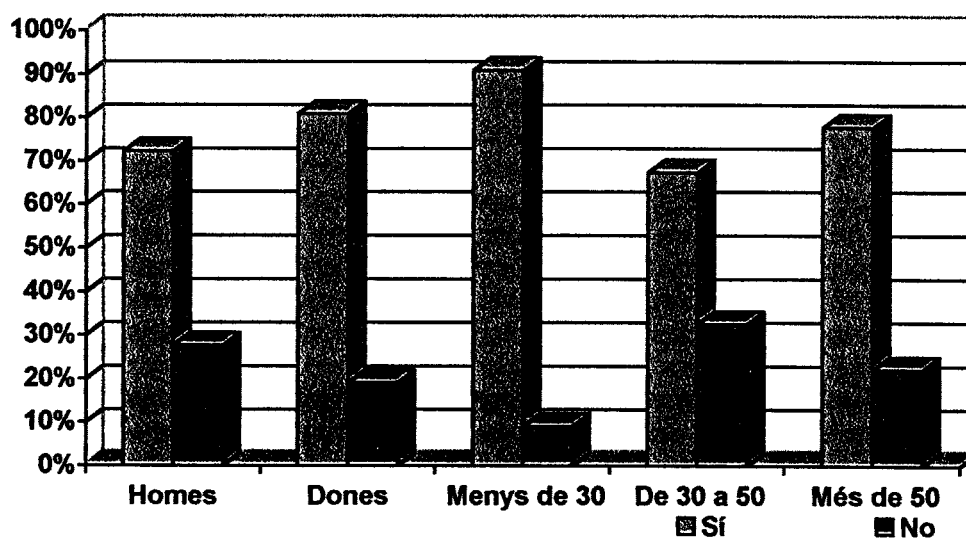
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta / no ha fet cap viatge per agència

- Mostra: 539 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	77.37%	± 3.53%
No	22.63%	± 3.53%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	72,34%	80,88%	90,91%	67,39%	77,78%
No	27,66%	19,12%	9,09%	32,61%	22,22%



Institut Català del Consum

REF:SONICCI/P10/JUNY00

Pregunta 5.- Vostè sap que si anul·la un viatge programat quan falten 15 dies o menys, per a la data de sortida, li cobraran una penalització?

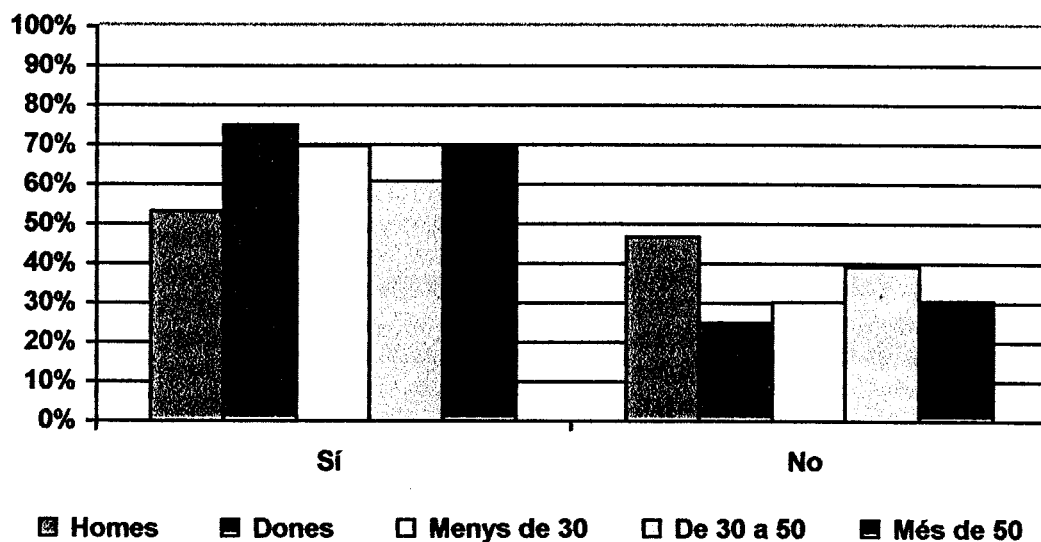
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 548 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: abril de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	66.05%	± 4.00%
No	33.77%	± 3.99%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	53,19%	75,00%	69,70%	60,87%	69,44%
No	46,81%	25,00%	30,30%	39,13%	30,56%



Institut Català del Consum

REF:ASONICCI1P10JUNY00

Pregunta 6.- Sap quins són els seus drets si l'agència anul·la el viatge?

A. Sí

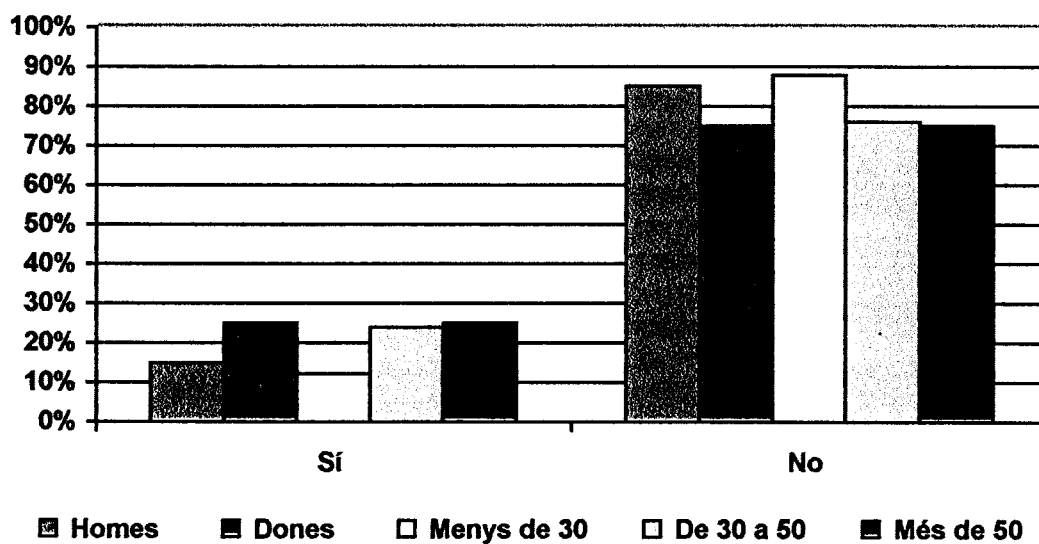
B. No

- Mostra: 539 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	20.59%	± 3.41%
No	79.04%	± 3.44%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	14,89%	25,00%	12,12%	23,91%	25,00%
No	85,11%	75,00%	87,88%	76,09%	75,00%



Institut Català del Consum

REF:\SONICCI\PI0JUNY00

Pregunta 7.- Si durant el viatge es produís un canvi important quant al transport, categoria de l'hotel, etc. i vostè no acceptes la solució de l'organitzador sap que a la tornada pot demanar una indemnització, en funció del cas?

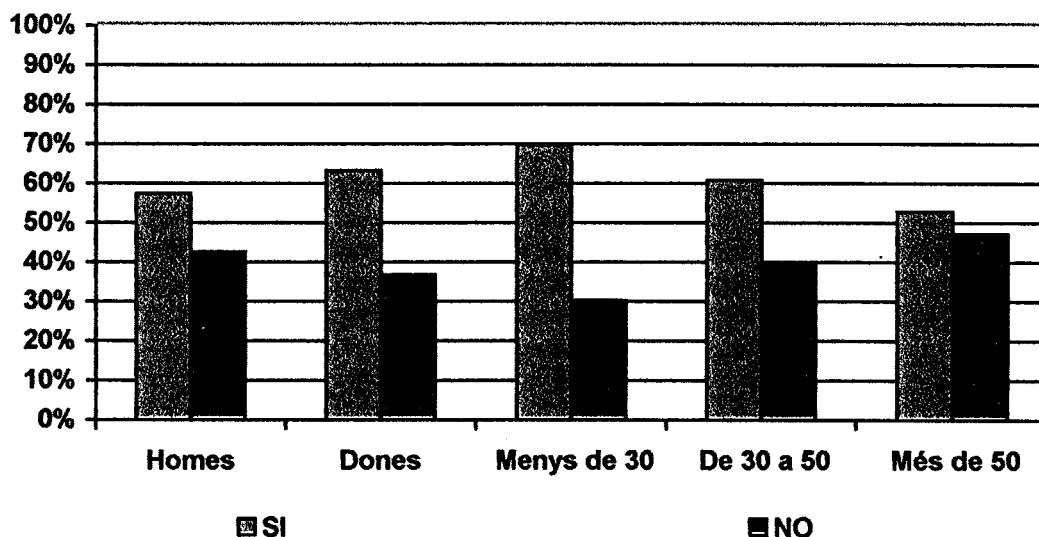
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 539 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	60.85%	± 4.12%
No	38.96%	± 4.12%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	57,45%	63,24%	69,70%	60,87%	52,78%
No	42,55%	36,76%	30,30%	39,13%	47,22%



Institut Català del Consum

REF: ASONICC1\PI10JUNY00

Pregunta 8.- Durant les vacances, quin tipus d'allotjament prefereix per a la seva estada?

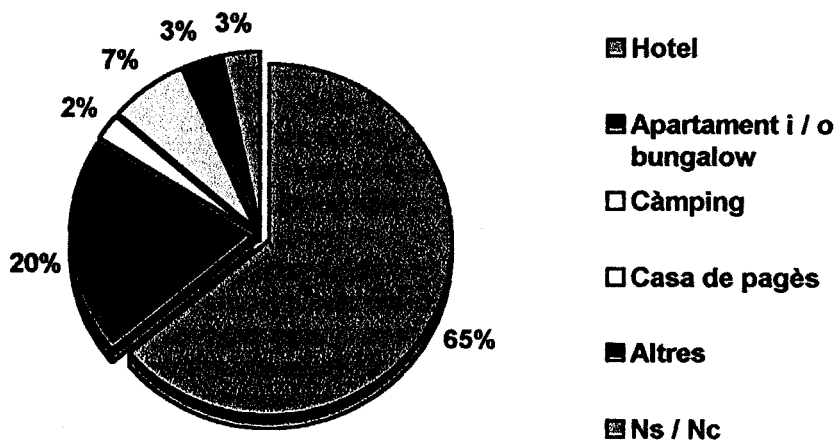
- A. Hotel
- B. Apartament i / o bungalow
- C. Càmping
- D. Casa de pagès
- E. Altres

- Mostra: 539 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Hotel	63.45%	± 4.07%
Apartament i / o bungalow	19.85%	± 3.37%
Càmping	2.41%	± 1.30%
Casa de pagès	6.86%	± 2.14%
Altres	3.34%	± 1.52%
Ns / Nc	3.34%	± 1.52%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Hotel	57,45%	67,65%	66,67%	63,04%	61,11%
Apartament i / o bungalow	23,40%	17,65%	21,21%	23,91%	13,89%
Càmping	4,26%	1,47%	3,03%	4,35%	<1,00%
Casa de pagès	4,26%	8,82%	6,06%	6,52%	8,33%
Altres	6,38%	1,47%	3,03%	<1,00%	8,33%
Ns / Nc	4,26%	2,94%	<1,00%	2,17%	8,33%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P10\JUNY00

Pregunta 9.- Alguna vegadada s'ha vist obligat a formular una reclamació per deficiències en les instal·lacions i / o serveis prestats en un establiment turístic?

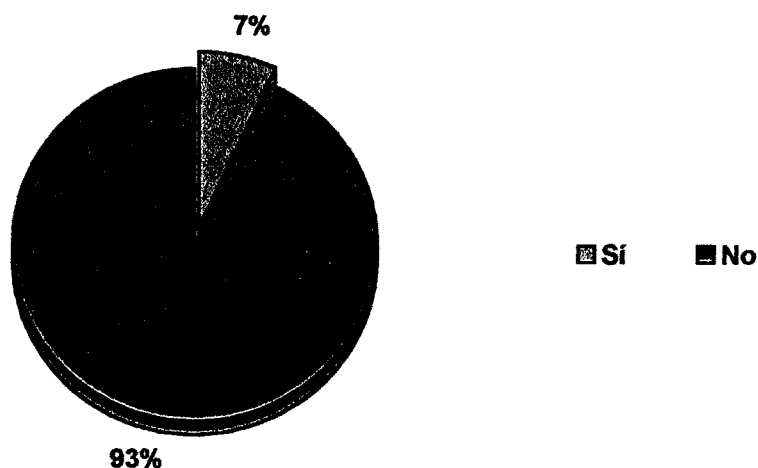
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 539 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	6.86%	± 2.14%
No	93.14%	± 2.14%

Relación de las respuestas a la pregunta

Resp \ Grupo	Hombres	Mujeres	Menos de 30	De 30 a 50	Más de 50
Sí	6,38%	7,35%	3,03%	8,70%	8,33%
No	93,62%	92,65%	96,97%	91,30%	91,67%



Institut Català del Consum

REF: ASONICC1\PI10\JUNY00

Pregunta 10.- Sap que pot utilitzar el Sistema Arbitral de Consum com a mitjà de resolució de conflictes?

- A. Sí
- B. No

- Mostra: 539 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	33.02%	± 3.97%
No	66.98%	± 3.97%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	34,04%	32,35%	33,33%	34,78%	30,56%
No	65,96%	67,65%	66,67%	65,22%	69,44%

