

**Els tallers de reparació de vehicles i els consumidors.
PULSÍMETRE**

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

Setembre de 1999

RPEEO 51

P
U
L
S
I
M
E
T
R
E

P
U
L
S
I
M
E
T
R
E

P
U
L
S
I
M
E
T
R
E



EIS TALLERS DE
REPARACIÓ DE
VEHICLES
I ELS CONSUMIDORS

Barcelona, setembre de 1999



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



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

ELS CONSUMIDORS VALOREN ENTRE MOLT ACCEPTABLE I ACCEPTABLE EL GRAU DE SATISFACCIÓ EN EL SERVEI REBUT EN ELS TALLERS DE REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS

Gairebé tothom coneix les normes dels tallers i els drets dels clients

Barcelona, setembre de 1999. L'Institut Català del Consum, organisme autònom adscrit al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme presenta dins del pulsímetre anomenat "*l'enquesta sobre els tallers de reparacions de vehicles i els consumidors*", un conjunt de dades referides als tallers de reparacions de vehicles i als usuaris d'aquests serveis.

Aquesta darrera enquesta segueix les pautes de les anteriors i incideix en els continguts d'àmbit consumidorista, de resposta ràpida i periòdica. Des de l'inici d'aquests sondejos, a mitjan 1996, fins a aquest darrer, han sortit a la llum pública un seguit de temes amb els quals es volen donar les pautes i establir les tendències del món consumidorista. L'enquesta que aquí adjuntem sobre els tallers de reparacions de vehicles, mostra com l'**Institut Català del Consum** busca continguts d'interès per als consumidors.

El sondeig cobreix una mostra telefònica de **623 persones** enquestades arreu de Catalunya: el **60 per cent** de les entrevistes s'han realitzat a la província de **Barcelona**, el **14 per cent** a la província de **Girona**, el **13 per cent** a la **Lleida** i el **13 de per cent** a la de **Tarragona**.

Taller independent o taller oficial

De les **623 persones enquestades arreu de Catalunya**, un total de **360**, el **57,78 per cent**, porta el seu automòbil a un taller independent, i **262**, xifra que representa el **42,05**, el porten a un taller oficial de marca.

Per sexes, els homes de menys de **30 anys** són qui més visiten els tallers independents. Aquesta xifra té com a contraposició la resposta de les dones que en un percentatge bastant equilibrat porten l'automòbil a un taller independent el **48,11 per cent** i a un taller oficial de marca, el **51,89 per cent**, indistintament.

Les campanyes que porten a terme les institucions oficials i els gremis arriben als usuaris d'aquests serveis. Així, de la totalitat d'enquestats, **432**, el **70,59 per cent**, responen afirmativament a la qüestió: **¿Vostè sap que els tallers han d'exhibir a la façana de l'edifici la placa distintiva de la seva activitat?** (mecànica, electricitat, pintura, etc.). Només ho desconeixen **125 persones**, el **28,34 per cent** dels enquestats.

Resguard acreditatiu

A la pregunta quan deixa un cotxe en un taller: **¿Li donen un resguard acreditatiu del dipòsit, és a dir, el comprovant que hi ha deixat el cotxe?** Un total de **328 enquestats** responen que no, el **52,99 per cent**, enfront **269**, el **43,46** que responen afirmativament.



Pagar l'import

Una dada, potser una de les més curioses de l'enquesta, és que **407** persones enquestades, el **67,05 per cent**, desconeix que si es demana un pressupost i no es repara el vehicle, s'ha de pagar per la seva confecció. La xifra dels qui ho coneixen és prou baixa, **199** persones, el **32,78 per cent** dels enquestats.

Hi ha un conjunt de detalls amb els quals pràcticament ja s'han familiaritzat els consumidors. A la qüestió: **¿Sap que les peces de recanvi utilitzades han de ser noves i amb la referència del fabricant, tret que vostè doni la conformitat al taller perquè n'utilitzin d'usades?** Un total de **545** persones hi responen afirmativament, el **87,20 per cent**, enfront **79**, el **12,64 per cent**, que la desconeixen.

Substitució de peces

A la qüestió: **¿El taller li lliura les peces substituïdes un cop finalitzada la reparació?**, responen a favor **365** persones, el **58,12 per cent**, i negativament, **231** persones, el **36,78 per cent** dels enquestats. Com a curiositat trobem que **12** persones, l'**1,91 per cent** dels enquestats se subministra les seves pròpies peces.

Preguntats sobre si la factura que li lliura el taller signada i segellada està suficientment desglossada per operacions realitzades, peces canviades, hores de feina i els preus corresponents, **567** persones, el **90,87 per cent**, responen si a la qüestió, mentre que **57** persones, el **9,13 per cent** creu que la factura no està prou desglossada.

En aquesta enquesta, i en l'anterior de 1997, poques són les persones que han hagut de recórrer als fulls de reclamacions. Se'ls ha preguntat si s'han vist obligades a demanar alguna vegada el full de reclamacions en un taller. Les respostes han anat d'extrem a extrem. Només **38** persones hi han hagut de recórrer, el **6,10 per cent** mentre que **583**, el **93,58 per cent** no han hagut de demanar mai el full de reclamacions. Els factors confiança i proximitat juguen a favor d'una entesa cordial entre els interessats.

Del resultat de l'enquesta es pot deduir que l'usuari-consumidor presenta un grau de confiança força acceptable respecte al seu taller habitual de reparacions, tant a l'hora d'elaborar una factura, com a l'hora de reparar el cotxe, com, fins i tot, arribar a l'extrem de demanar el full de reclamacions.

Les dades completes del pulsímetre poden consultar-se a la pàgina web de l'Institut Català del Consum: <http://www.icc-aiiec.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
Tel. 93 330 98 12 Fax 93 411 06 78 E-mail: farrem@icc-aiiec.org



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

ÍNDEX

Pregunta 01.- ¿Quan ha de reparar el cotxe (o motocicleta) vostè el porta a un taller independent o a un taller oficial de marca?

Resposta	Vots	Percentatge
Taller independent	360	57,78%
Taller oficial de marca	262	42,05%

Pregunta 02.- ¿Vostè sap que els tallers han d'exhibir a la façana de l'edifici la placa distintiva de la seva activitat (mecànica, electricitat, pintura, etc.)?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	432	70,59%
No	179	29,25%

Pregunta 03.- ¿Quan deixa un cotxe en un taller li donen un resguard acreditatiu del dipòsit, és a dir, el comprovant que hi ha deixat el cotxe?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	269	43,46%
No	328	52,99%
Ns / Nc	21	3,39%

Pregunta 04.- ¿Si signa algun document, el taller l'informa per a què és la signatura? (per exemple: Perquè deixa el cotxe al taller, perquè sol·licita un pressupost, perquè renuncia al pressupost o perquè encarrega algún servei?)

Resposta: *La majoria dels entrevistats responen que no signen cap document, i si ho fan és com a justificant de deixar el cotxe al taller i d'acceptar el pressupost. Una part dels entrevistats afirmen, però, que no són informats dels documents a signar.*



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

Pregunta 05.- ¿Vostè sap que si demana un pressupost i no repara el vehicle ha de pagar l'import corresponent a la seva confecció?

Resposta	Vots	Percentatge
SÍ	199	32,78%
No	407	67,05%

Pregunta 06.- ¿Si durant la reparació apareixen avaries amagades, li ho comuniquen i esperen la seva conformitat expressa per reparar-les?

Resposta	Vots	Percentatge
SÍ	521	83,23%
NO	83	13,26%
Ns/Nc	19	3,04%

Pregunta 07.- ¿Sap que les peces de recanvi han de ser noves, i amb referència del fabricant, tret que doni la conformitat per escrit al taller perquè n'utilitzi d'usades?

Resposta	Vots	Percentatge
SÍ	545	87,20%
NO	79	12,64%

Pregunta 08.- ¿Li lliura el taller les peces substituïdes un cop finalitzada la reparació?

Resposta	Vots	Percentatge
SÍ	365	58,12%
NO	231	36,78%
Se les emporta	12	1,91%
Ns/Nc	18	2,87%

Pregunta 09.- ¿Està prou desglossada per operacions realitzades (peces canviades, hores de feina i preus corresponents) la factura que li lliura el taller signada i segellada?

Resposta	Vots	Percentatge
SÍ	567	90,87%
NO	57	9,13%



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

Pregunta 10.- ¿Considera suficient la garantia de la reparació per un període de tres mesos o 2.000 quilòmetres?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>SÍ</u>	<u>291</u>	<u>45,61%</u>
NO	284	44,51%
NS/NC	61	9,56%

Pregunta 11.- ¿Quin és el grau de satisfacció del servei rebut en aquests tallers de reparacions?

Resposta	Vots	Percentatge
Alt	139	22,31%
<u>Acceptable</u>	<u>379</u>	<u>60,83%</u>
Baix	83	13,32%
Deficient	19	3,05%

Pregunta 12.- ¿S'ha vist obligat a demanar alguna vegada el full de reclamacions en un taller?

Resposta	Vots	Percentatge
SÍ	38	6,10%
<u>NO</u>	<u>583</u>	<u>93,58%</u>

Institut Català del Consum

REF:\SONICCI\PI2JUNY99

Pregunta 1.- Quan ha de reparar el cotxe (o motocicleta) vostè el porta a un taller independent o a un taller oficial de marca?

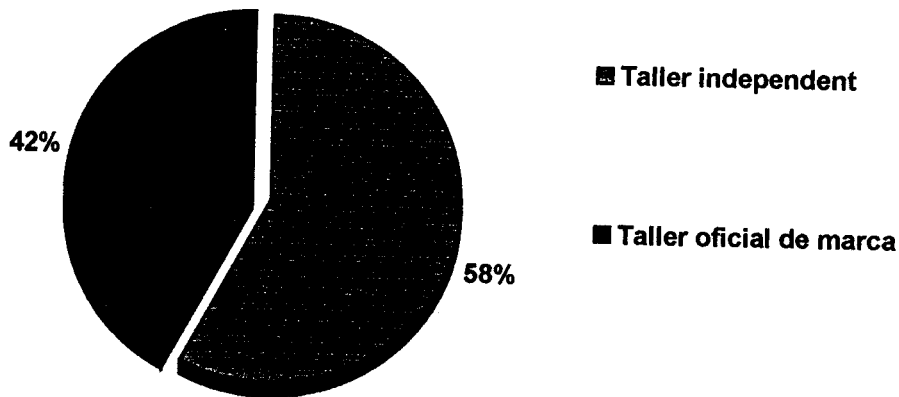
- A. Taller independent
- B. Taller oficial de marca

- Mostra: 623 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Taller independent	360	57.78%	± 3.88%
Taller oficial de marca	262	42.05%	± 3.88%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Taller independent	66.67%	48.11%	71.93%	53.51%	51.92%
Taller oficial de marca	33.33%	51.89%	28.07%	46.49%	48.08%



Institut Català del Consum

REF:ASONICCIAP12JUNY99

Pregunta 2.- Vostè sap que els tallers han d'exhibir a la façana de l'edifici la placa-distintiu de la seva activitat (mecànica, electricitat, pintura, etc)?

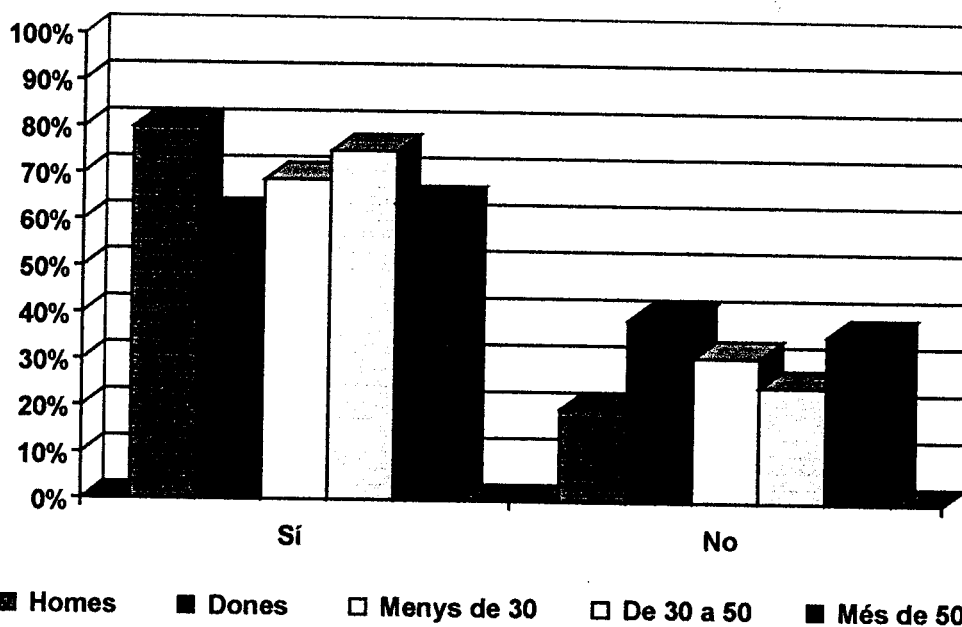
- A. Sí
- B. No
- C. No disposa de vehicle / No contesta

- Mostra: 612 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	432	70.59%	± 3.61%
No	179	29.25%	± 3.60%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	80.00%	60.83%	68.75%	75.00%	63.93%
No	20.00%	39.17%	31.25%	25.00%	36.07%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1P14JUNY97

Pregunta 3.- Quan deixa un cotxe en un taller li donen un resguard acreditatiu del dipòsit, es a dir, el comprovant que ha deixat el cotxe?

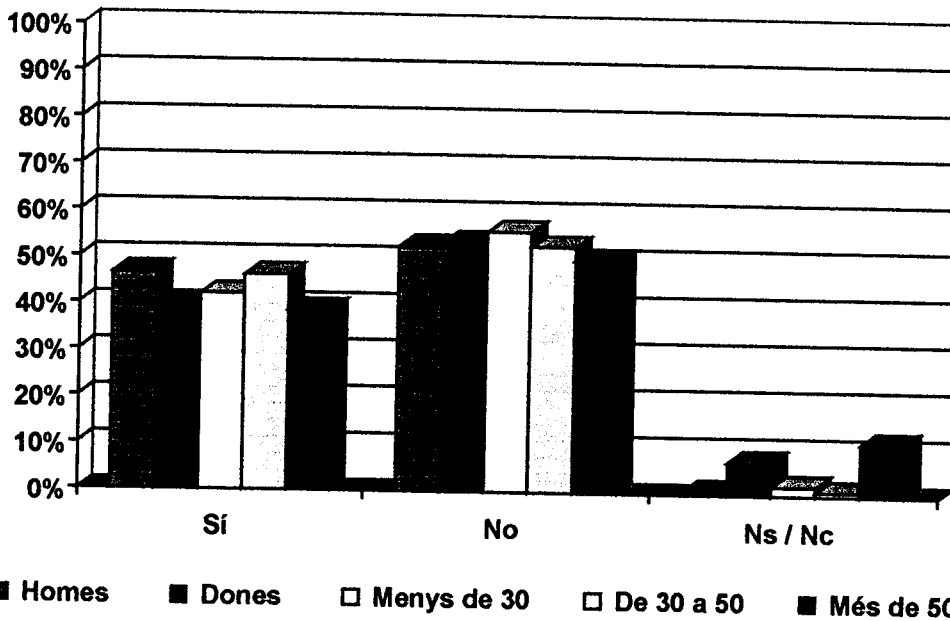
- A. Sí
- B. No
- C. No sap / No disposa de vehicle

- Mostra: 619 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	269	43.46%	± 3.91%
No	328	52.99%	± 3.93%
Ns / Nc	21	3.39%	± 1.43%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	46.55%	39.29%	42.00%	46.23%	38.64%
No	52.59%	53.57%	56.00%	52.83%	50.00%
Ns / Nc	0.86%	7.14%	2.00%	0.94%	11.36%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\PI4\JUNY97

Pregunta 4.- Si signa algún document, el taller li informa perquè és la signatura?
(per exemple: perquè deixa el cotxe al taller, perquè sol.licita un pressupost, perquè renuncia al pressupost o perquè encarrega algún servei)

- A. Sí
- B. No
- C. No sap / No disposa de vehicle

Comentari de la pregunta a les conclusions.

Institut Català del Consum

REF:SONICCI/P14JUNY97

Pregunta 5.- Vostè sap que si demana un pressupost i no repara el vehicle ha de pagar l'import corresponent a la confecció del mateix?

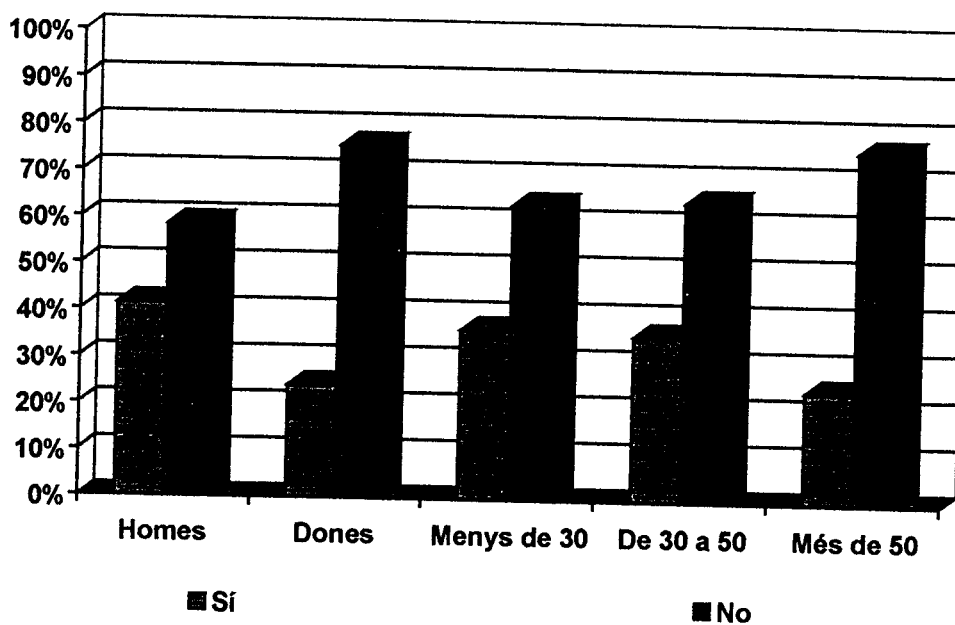
- A. Sí
- B. No
- C. No contesta / No disposa de vehicle

- Mostra: 607 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	199	32.78%	± 3.74%
No	407	67.05%	± 3.74%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	41.46%	24.17%	36.51%	35.59%	24.19%
No	58.54%	75.83%	63.49%	64.41%	75.81%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\PI4JUNY97

Pregunta 6.- Si durant la reparació apareixen avaries amagades, li comuniquen i esperen la seva conformitat expressa per reparar-les?

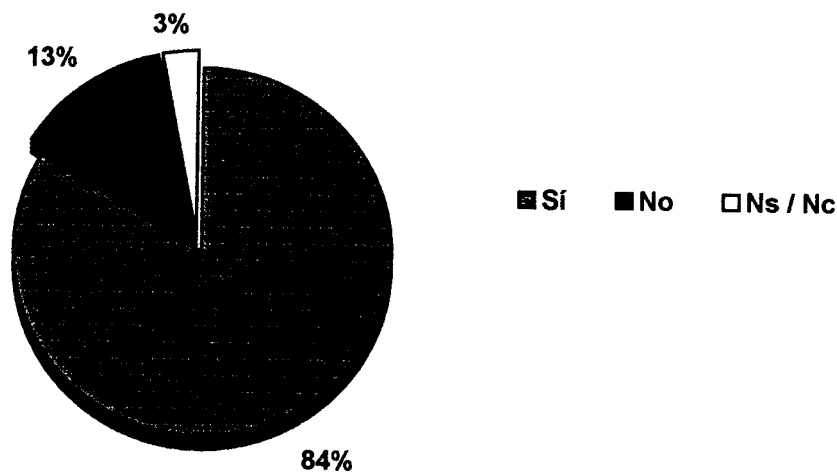
- A. Sí
- B. No
- C. No contesta / No disposa de vehicle

- Mostra: 626 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	521	83.23%	± 2.93%
No	83	13.26%	± 2.66%
Ns / Nc	19	3.04%	± 1.34%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	81,90%	85,00%	88,89%	78,38%	88,24%
No	12,93%	14,00%	9,26%	18,02%	7,84%
Ns / Nc	5,17%	1,00%	1,85%	3,60%	3,92%



Institut Català del Consum

REF:ASONICC1\PI4JUNY97

Pregunta 7.- Les peces de recanvi utilitzades sap que han de ser noves, i amb referència del fabricant, tret que doni la conformitat per escrit al taller perquè n'utilitzi d'usades?

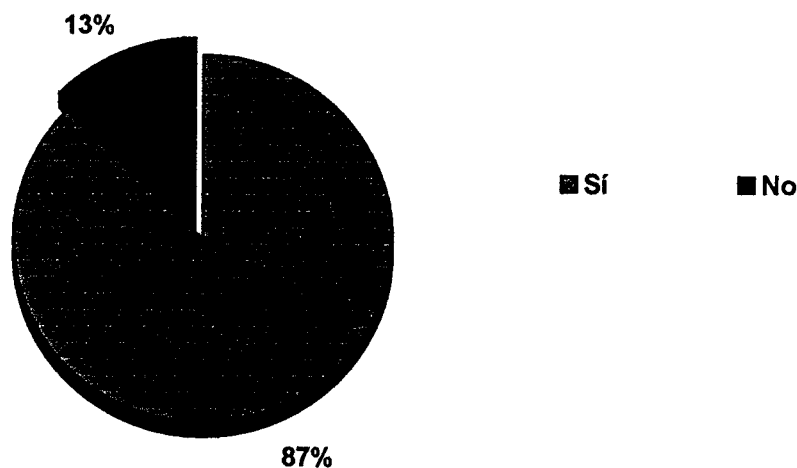
- A. Sí
- B. No
- C. No contesta / No disposa de vehicle

- Mostra: 625 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	545	87.20%	± 2.62%
No	79	12.64%	± 2.61%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	91,20%	82,76%	84,13%	90,76%	83,05%
No	8,80%	17,24%	15,87%	9,24%	16,95%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1\PI4JUNY97

Pregunta 8.- Li lliura el taller les peces substituïdes un cop finalitzada la reparació?

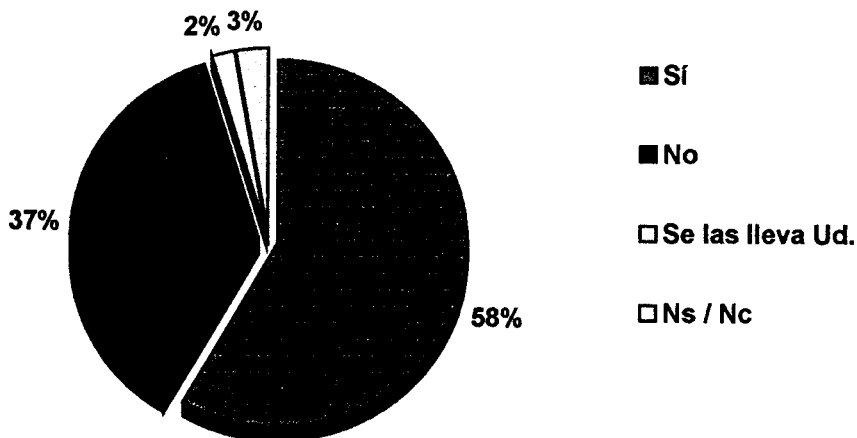
- A. Sí
- B. No
- C. Se las lleva Ud.
- D. No sabe / No contesta

- Mostra: 628 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	365	58.12%	± 3.86%
No	231	36.78%	± 3.77%
Se las lleva Ud.	12	1.91%	± 1.07%
Ns/Nc	18	2.87%	± 1.31%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	61,74%	53,41%	59,18%	57,41%	58,70%
No	34,78%	39,77%	32,65%	39,81%	34,78%
Se las lleva Ud.	1,74%	2,27%	4,08%	0,93%	2,17%
Ns/Nc	1,74%	4,55%	4,08%	1,85%	4,35%



Institut Català del Consum

REF:SONICCI\PI4\JUNY97

Pregunta 9.- La factura que li lliura el taller signada i segellada està prou desglossada per operacions realitzades, peces canviades, hores de feina i preus corresponents.

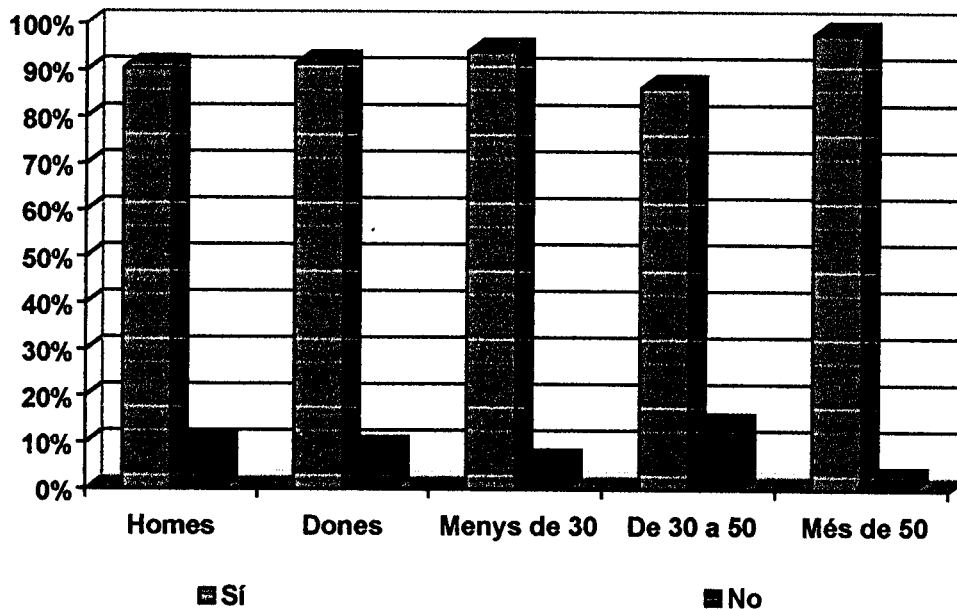
- A. Sí
- B. No
- C. No contesta / No disposa de vehicle

- Mostra: 624 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	567	90.87%	± 2.26%
No	57	9.13%	± 2.26%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	90.43%	91.40%	94.12%	86.36%	97.87%
No	9.57%	8.60%	5.88%	13.64%	2.13%



Institut Català del Consum

REF:ASONICCI1P14JUNY97

Pregunta 10.- Considera suficient la garantia total de la reparació per un període de tres mesos o 2.000 quilòmetres?

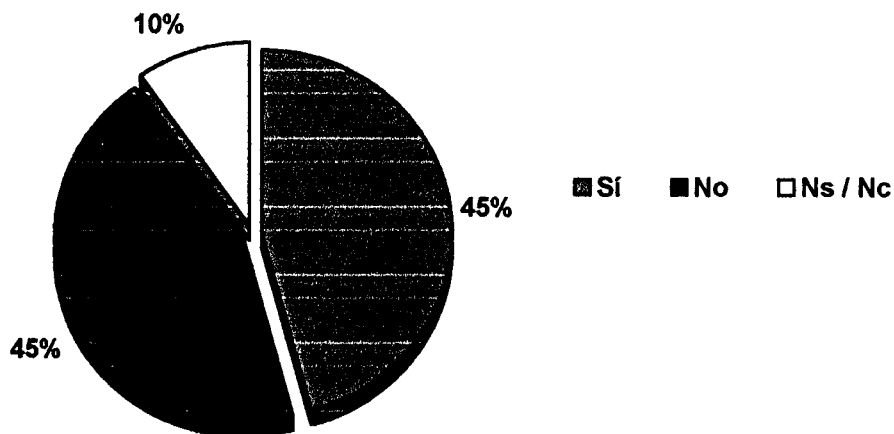
- A. Sí
- B. No
- C. No contesta / No disposa de vehicle

- Mostra: 638 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	291	45.61%	± 3.87%
No	284	44.51%	± 3.86%
Ns / Nc	61	9.56%	± 2.28%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	44,74%	46,74%	43,64%	42,45%	55,56%
No	47,37%	41,30%	43,64%	50,00%	33,33%
Ns / Nc	7,89%	11,96%	12,73%	7,55%	11,11%



Institut Català del Consum

REF:SONICCI\PI4JUNY97

Pregunta 11.- Quin és el grau de satisfacció del servei rebut en aquests tallers de reparacions?

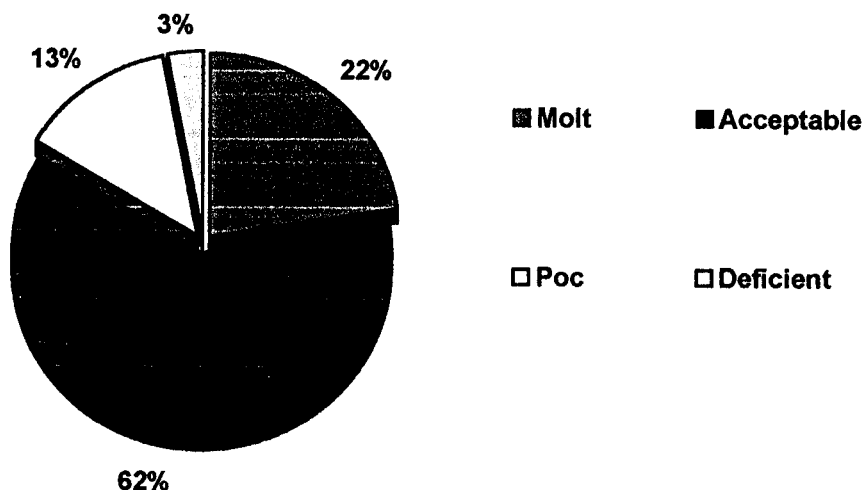
- A. Molt
- B. Acceptable
- C. Poc
- D. Deficient
- E. No contesta / No disposa de vehicle

- Mostra: 623 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Molt	139	22.31%	± 3.27%
Acceptable	379	60.83%	± 3.83%
Poc	83	13.32%	± 2.67%
Deficient	19	3.05%	± 1.35%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Molt	17,24%	28,28%	20,75%	14,29%	42,00%
Acceptable	63,79%	57,58%	66,04%	62,50%	52,00%
Poc	15,52%	11,11%	13,21%	17,86%	4,00%
Deficient	3,45%	3,03%	0,00%	5,36%	2,00%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1\PI14\JUNY97

Pregunta 12.- S'ha vist obligat a demanar alguna vegada el full de reclamacions en un taller?

- A. Sí
- B. No
- C. No contesta / No disposa de vehicle

- Mostra: 623 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juny de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	38	6.10%	± 1.88%
No	583	93.58%	± 1.93%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	5,74%	6,78%	0,00%	11,11%	3,23%
No	94,26%	93,22%	100,00%	88,89%	96,77%

