



**Generalitat
de Catalunya**

**Enquesta sobre vacances, agències de viatge i consumidors.
PULSÍMETRE**

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

octubre de 1999

RPEEO 60

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



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

ELS CONSUMIDORS I LES CONSUMIDORES CONFIEN EN LES AGÈNCIES DE VIATGES PER ORGANITZAR LES SEVES VACANCES

Un percentatge elevat desconeix que els restaurants no poden cobrar conceptes com a reserva, taula, coberts, servei, entreteniments i d'altres.

Barcelona, octubre-novembre de 1999. L'Institut Català del Consum, organisme adscrit al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme presenta el pulsímetre "*sobre les vacances, els viatges i els consumidors*" on es dona a conèixer com la majoria de catalans i catalanes enquestats han planificat els seus viatges i les seves vacances. Juntament al pulsímetre, es presenta la valoració de les trucades adreçades al Telèfon del Consumidor (901 30 03 03) un cop passat l'estiu, orientat particularment a aspectes com el turisme i les agències de viatges.

A grans trets, les peticions d'informació, les queixes i reclamacions dirigides al **Telèfon del Consumidor** s'han centrat en les agències de viatges, bars, restaurants, apartaments, apart-hotels, viatges en general, transports i càmpings. Quant a l'apartat referit a les agències de viatges, les peticions d'informació i reclamacions incideixen en la manca de coordinació entre les agències i les entitats involucrades; és a dir, les companyies aèries, els hotels o els apartaments i les agències que no es fan responsables de les seves actuacions. Les peticions d'informació més freqüents s'han basat en l'incompliment, per part de les agències de viatges, dels continguts del contracte, el desconeixement per part dels consumidors dels drets i deures si s'ha d'anul·lar un viatge, i els motius, justificats o no, en cas d'encariment.

Manca de coordinació

Molts dels problemes generats pels hotels fan referència a la manca de coordinació amb l'agència de viatges o al fet que la categoria i característiques dels hotels no es corresponen a la informació i publicitat que donen. Dins de l'apartat referit als apartaments i apart-hotels, les queixes se centren en el mal estat, la brutícia o la seva ubicació, als lloguers i anul·lacions i que els apartaments no tenen les prestacions promeses, a més dels robatoris que es produeixen dins del complex d'apartaments.

Quant a la majoria de queixes sobre els transports fan referència als aeroports i les companyies aèries i, com a més freqüents, la pèrdua de maletes, els problemes amb els bitllets, les taxes de l'aeroport i l'*overbooking*.

Un cop descrita la tipologia de les trucades realitzades pels consumidors, ens endinsarem en el darrer sondeig que, en aquest sentit, ha elaborat l'Institut Català del Consum i que



cobreix una mostra telefònica d'aproximadament **800** persones enquestades arreu de Catalunya: **480 a Barcelona**, i la resta, de forma equitativa, corresponen a **Lleida, Girona i Tarragona**.

Els catalans viatgen cada cop més a través de les agències de viatges. Segons la darrera enquesta realitzada l'any 1997, la utilització de les agències de viatges era d'un **23,98 per cent**; durant l'any 1999 es calcula, sempre segons aquest darrer mostreig, que el **35,36 per cent** han recorregut a les agències de viatges.

Pròpia iniciativa

La pregunta que obre l'enquesta és: *¿quan prepara les vacances, en funció del viatge que fa vostè, va a una agència de viatges o el prepara vostè mateix?* La majoria dels consumidors prepara les seves vacances per pròpia iniciativa, **488** persones, el **64,64 per cent** dels enquestats; encara que cada vegada més sovinteja la utilització de les agències, **267** persones, el **35,36 per cent** dels enquestats.

Per edats, els menors de **30 anys** són els qui més s'organitzen els viatges, el **73,21 per cent**. Segueixen les persones de **30 a 50 anys**, el **60,66 per cent** i els de més de **50 anys**, el **59,09 per cent**. Recórrer a les agències de viatges és més comú entre les persones de més de **50 anys**, el **40,91 per cent**, seguides de les de **30 a 50 anys**, el **39,34 per cent** i les de menys de **30 anys**, el **26,79 per cent**.

A la qüestió següent: *¿quan es decideix per un viatge, sap que l'agència li ha de fer un contracte on constin totes les dades?*, es posa de manifest que els consumidors són cada cop més conscients de les seves obligacions respecte a les agències de viatges, **530** enquestats, el **70,11 per cent**, davant d'un **29,63 per cent**, **224** persones, que afirmen ignorar-ho.

Els consumidors comencen a conèixer el caràcter vinculant dels catàlegs subministrats per les agències de viatges. Preguntats sobre si consideren que els catàlegs i programes subministrats per les agències de viatges els donen prou informació sobre els viatges que han de fer?, del total de persones enquestades, un grup que supera el **50 per cent**, **391** persones, creuen que els catàlegs i programes publicitaris ofereixen prou informació. La resta es pronuncia en el sentit que no sap o no contesta o bé que desconeix el lligam que a efectes legals pot haver-hi amb els continguts dels catàlegs.

Conèixer els contractes

En general, els consumidors coneixen suficientment els continguts dels contractes on hi consten les dades referents al viatge: transports i horaris, hotels o allotjaments i els serveis inclosos (excursions, menjars, guies turístics). Així s'expressen **530** enquestats, el **70,11 per cent** del total.

En aquest sentit, la primera qüestió: *¿vostè sap que si anul·la un viatge programat quan falten quinze dies o menys per a la data de sortida, li cobraran una penalització?* Mentre que ho saben **445** persones, el **58,40 per cent**, ho desconeixen **316** persones, un **41,47 per cent** del total enquestat.



Una segona qüestió, *¿Sap que a la tornada pot demanar una indemnització, en funció del cas?, sempre encerclada dins de l'apartat dels drets dels consumidors, referent a si durant el viatge es produís un canvi important quant al transport o la categoria de l'hotel...i no s'acceptés la solució de l'organitzador.* Ho saben 463 persones, el 59,28 per cent, mentre que ho desconeixen 316 persones, el 40,46 per cent dels enquestats.

Preferència per l'hotel

L'hotel continua essent l'allotjament escollit pels consumidors; supera el 57 per cent en el percentatge de preferències. Així, 440 persones, el 57,37 per cent es decanten a favor de l'hotel. El 27,38 per cent, 210 persones, trien l'apartament i/o bungalou. Segueixen amb percentatges inferiors les cases de pagès, el càmping i d'altres modalitats. En aquesta edició de l'enquesta, en relació a l'anterior de 1997, la casa de pagès supera les preferències davant del càmping.

S'ha fet una pregunta que ha despertat una curiositat inusitada i que en la resposta ha donat un grau bastant elevat de desconeixement: *¿en el cas d'anar a un hotel dins de Catalunya, si vostè demana mitja pensió o pensió completa, sap que ha d'incloure el pa i l'aigua?* Aproximadament 439 persones, el 57,69 saben que s'han d'incloure el pa i l'aigua, enfront 320, el 42,05 que ho desconeixen. *Davant de la possibilitat de presentar una reclamació per deficiències en les instal·lacions i/o serveis prestats en un establiment turístic,* d'un total de 653 persones, el 87,42 per cent, no han fet mai una reclamació, mentre que el 12,58 per cent sí que l'han formulada, encara que no se'n detallen els motius.

Els consumidors mostren desconeixement davant de la pregunta: ¿vostè sap que en un restaurant, a Catalunya, no li poden cobrar conceptes com la reserva, taula, coberts, servei, entreteniments, etc. Un total de 441 de persones no ho saben, enfront 315, el 41,67 per cent, que ho coneixien.

Dins de la qüestió que finalitza l'enquesta, i que fa referència a si considera que el personal dels establiments turístics de restauració és prou professional i qualificat: un total de 479 persones, el 62,86 per cent creuen que és acceptable; 148, el 19,42 per cent, que és molt professional; 110 persones, el 14,44 per cent, consideren poc preparat i deficient, 23 persones, el 3,02 per cent del total. L'opinió de la població respecte als establiments turístics ha millorat considerablement, encara que es manté la proporció 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-Miro 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.- Normalment, quan prepara les vacances, en funció del viatge, què fa vostè.?

Resposta	Vots	Percentatge
Va a una agència de viatges	267	35,36%
<u>El prepara vostè mateix</u>	<u>488</u>	<u>64,64%</u>

Pregunta 02.- Considera que els catàlegs i programes publicitaris suministrats per les agències de viatges li donen suficient informació sobre el viatge a realitzar?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>391</u>	<u>51,11%</u>
No	259	33,86%
Ns / Nc	114	14,90%

Pregunta 03.- Quan es decideix per un viatge, sap que l'agència li ha de fer un contracte on constin totes les dades referides al viatge: transports i horaris, hotels o allotjaments, serveis inclosos (excursions, menjars, guies turístics)?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>530</u>	<u>70,11%</u>
No	224	29,63%

Pregunta 04.- Vostè sap que si anul·la un viatge programat quan falten 15 dies o menys per la data de sortida, li cobraran una penalització?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>445</u>	<u>58,40%</u>
No	316	41,47%



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

Pregunta 05.- Si durant el viatge es produís un canvi important quant al transport, categoria de l'hotel, etc. i vostè no accepté la solució de l'organizador, sap que a la tornada pot demanar una indemnització, en funció del cas?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	463	59,28%
No	316	40,46%

Pregunta 06.- Durant les vacances quin tipus d'allotjament prefereix per a la seva estada?

Resposta	Vots	Percentatge
Hotel	440	57,37%
Apartament i/o bungalow	210	27,38%
Càmping	22	2,87%
Casa de pagès	91	11,86%

Pregunta 07.- En cas d'anar a un hotel dins de Catalunya, si vostè demana mitja pensió o pensió completa, sap que ha d'incloure pa i l'aigua?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	320	42,05%
No	439	57,69%

Pregunta 08.- 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	Vots	Percentatge
Sí	94	12,58%
No	653	87,42%

Pregunta 09.- Vostè sap que en un restaurant a Catalunya, no li poden cobrar conceptes com reserva, taula, coberts, servei, entreteniments, etc.?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	315	41,67%
No	441	58,33%



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

Pregunta10.- Considera que el personal dels establiments turístics i de restauració és prou professional i qualificat? En quin grau?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Alt</u>	<u>148</u>	<u>19,42%</u>
Acceptable	479	62,86%
Baix	110	14,44%
Deficient	23	3,02%

Institut Català del Consum

REF:ASONICCI\PI10\JULIOL99

Pregunta 1.- Normalment, quan prepara les vacances, en funció del viatge, que fa vostè?

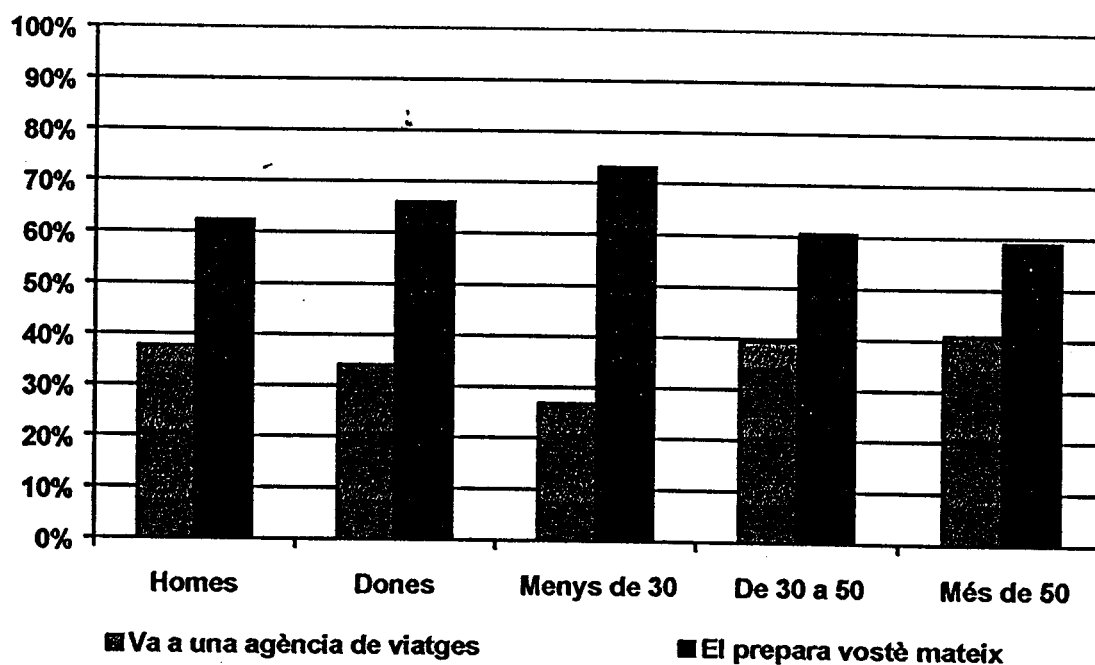
- A. Va a una agència de viatges.
- B. El prepara vostè mateix.

- Mostra: 755 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juliol de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE 99	FIABILITAT
Va a una agència de viatges	267	35.36%	± 3.41%
El prepara vostè mateix	488	64.64%	± 3.41%

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	37.70%	34.00%	26.79%	39.34%	40.91%
El prepara vostè mateix	62.30%	66.00%	73.21%	60.66%	59.09%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1AP10JULIOL99

Pregunta 2.- Considera que els catàlegs i programes publicitaris subministrats per les agències de viatges li donen prou informació sobre el viatge a realitzar?

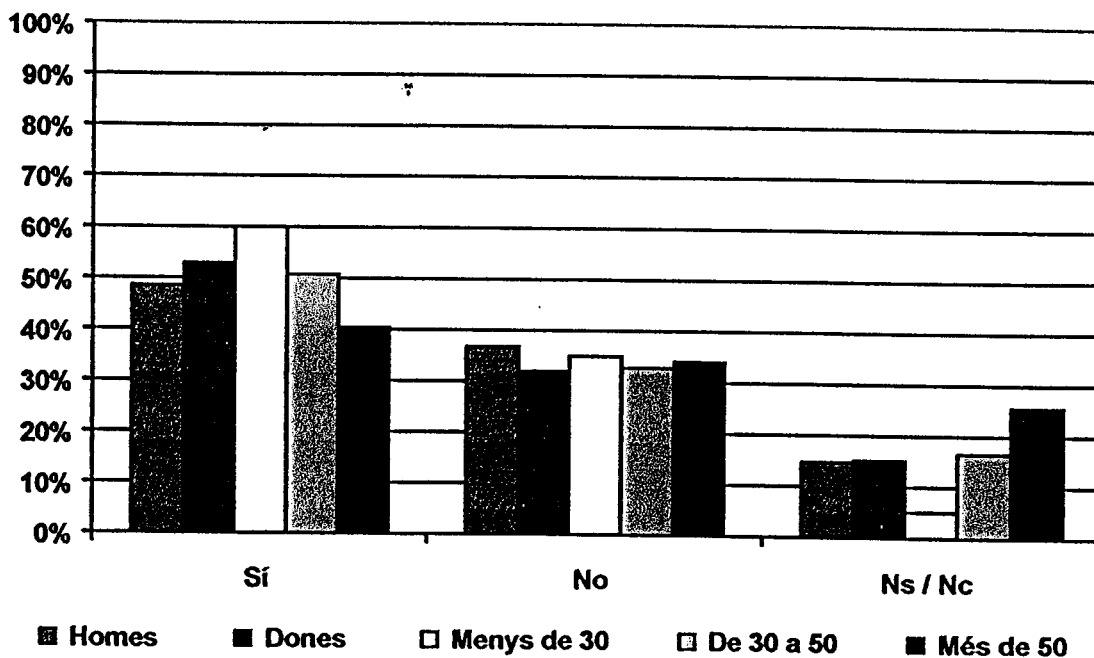
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i/o no contesta

- Mostra: 764 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juliol de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	391	51.11%	± 3.54%
No	259	33.86%	± 3.35%
Ns / Nc	114	14.90%	± 2.52%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	48.53%	52.83%	60.00%	50.75%	40.43%
No	36.76%	32.08%	35.00%	32.84%	34.04%
Ns / Nc	14.71%	15.09%	5.00%	16.42%	25.53%



Institut Català del Consum

REF:SONICCIAP10JULIOL99

Pregunta 3.- Quan es decideix per un viatge, sap que l'agència li ha de fer un contracte on constin totes les dades referents al viatge: transport i horaris, hotels o allotjaments, serveis inclosos (excursions, menjars, guies turístics)?

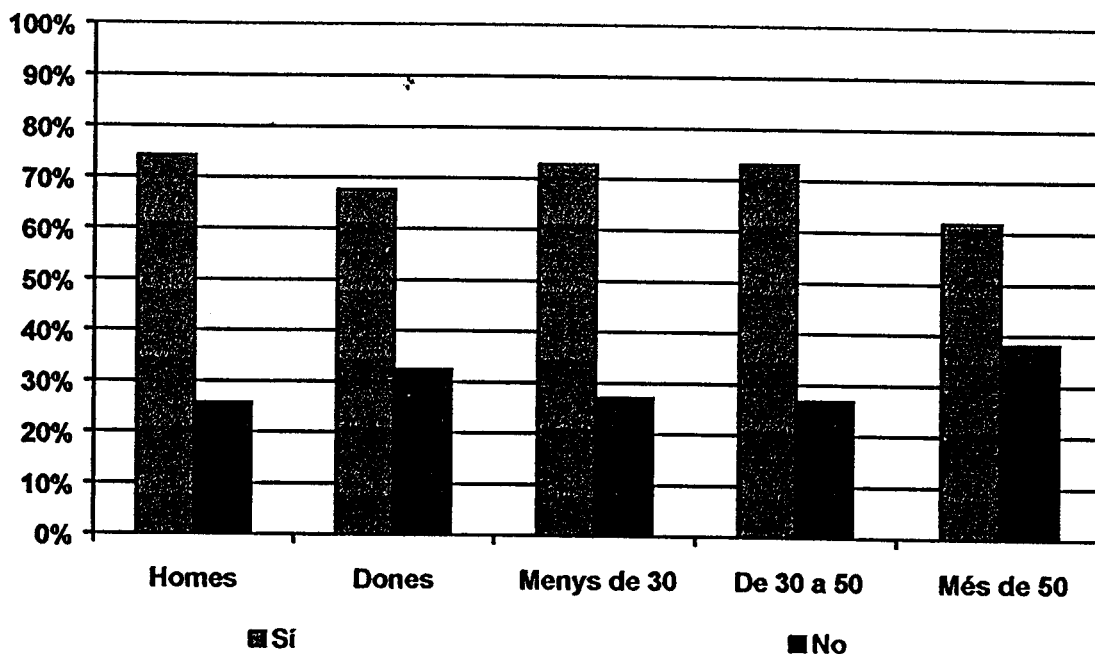
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i/o no contesta

- Mostra: 754 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juliol de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	530	70.11%	± 3.26%
No	224	29.63%	± 3.26%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	74.24%	67.65%	72.88%	73.13%	61.90%
No	25.76%	32.35%	27.12%	26.87%	38.10%



Institut Català del Consum

REF:SONICC11P10JULIOL99

Pregunta 4.- Vostè sap que si anul·la un viatge programat quan falten 15 dies o menys per la data de sortida, li cobraran una penalització?

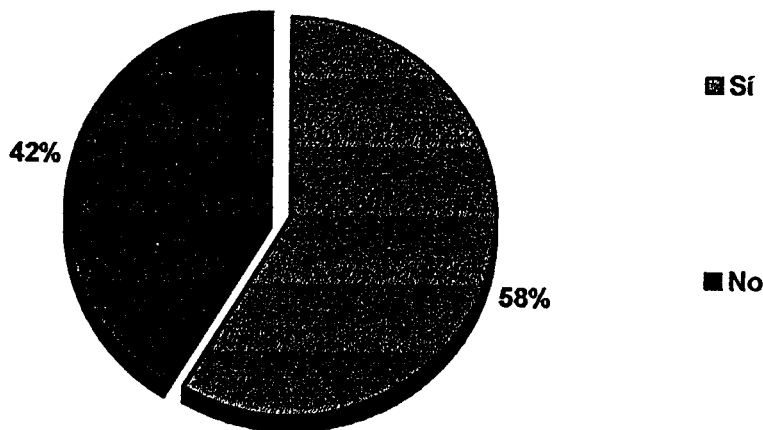
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 761 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juliol de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	445	58.40%	± 3.50%
No	316	41.47%	± 3.50%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	60.61%	57.00%	44.83%	62.12%	71.43%
No	39.39%	43.00%	55.17%	37.88%	28.57%



Institut Català del Consum

REF:SONICCI1P10JULIOL99

Pregunta 5.- Si durant el viatge es produís un canvi important en quant al transport, categoria de l'hotel, etc. i vostè no acceptés la solució de l'organitzador sap que a la tomada pot demanar una indemnització, en funció del cas?

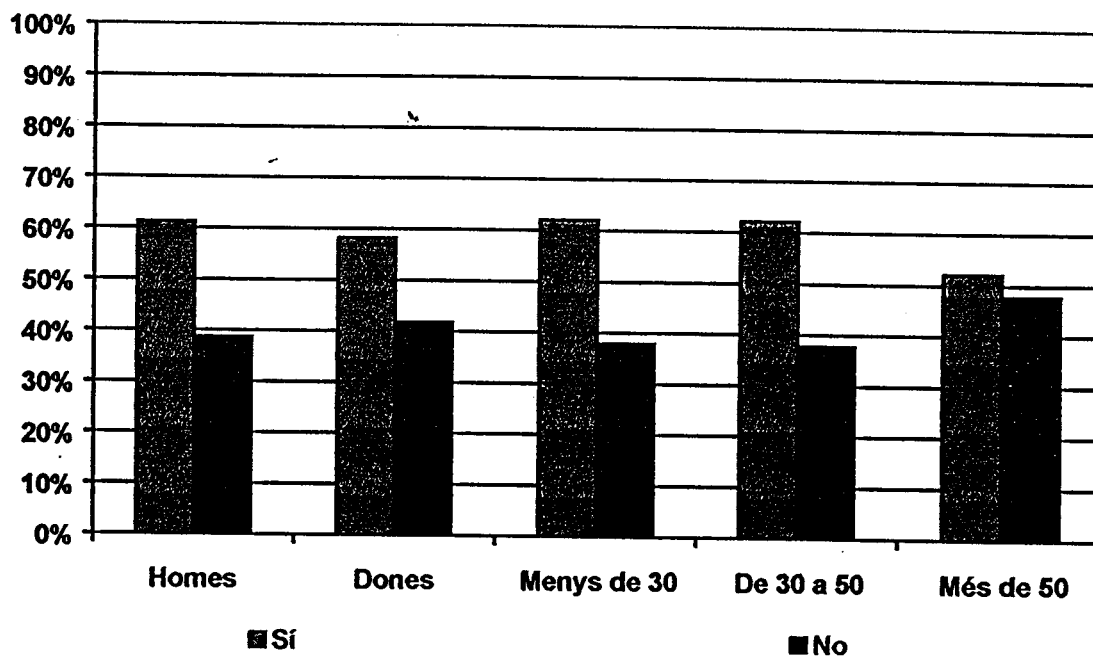
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 779 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juliol de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	463	59.28%	± 3.45%
No	316	40.46%	± 3.44%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	61.19%	58.25%	62.07%	62.12%	52.17%
No	38.81%	41.75%	37.93%	37.88%	47.83%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1VP10JULIOL99

Pregunta 6.- Durant les vacances quin tipus d'allotjament prefereix per la seva estada?

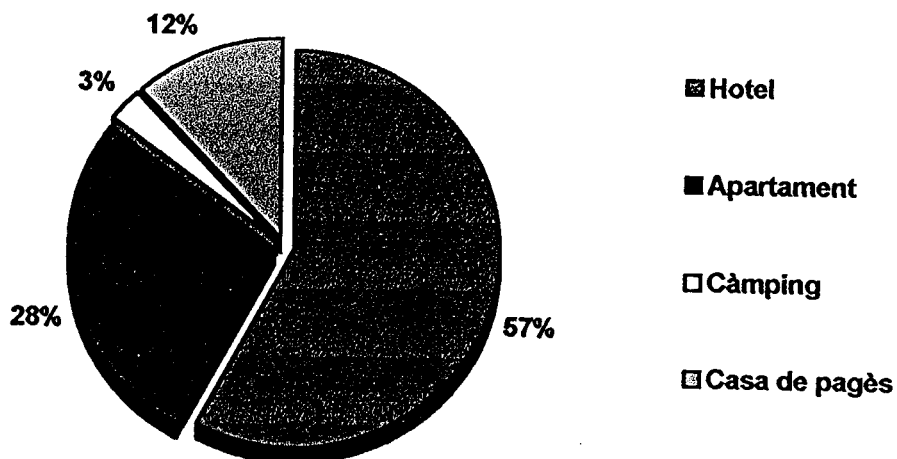
- A. Hotel
- B. Apartament i/o bungalow
- C. Càmping
- D. Casa de pagès

- Mostra: 763 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juliol de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Hotel	440	57.37%	± 3.50%
Apartament	210	27.38%	± 3.16%
Càmping	22	2.87%	± 1.18%
Casa de pagès	91	11.86%	± 2.29%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Hotel	55,88%	58,59%	51,79%	53,85%	69,57%
Apartament	33,82%	23,23%	33,93%	35,38%	8,70%
Càmping	<1,00%	5,05%	5,36%	<1,00%	4,35%
Casa de pagès	10,29%	13,13%	8,93%	10,77%	17,39%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1P10JULIOL99

Pregunta 7.- En cas d'anar a un hotel, dins de Catalunya, si vostè demana mitja pensió o pensió completa, sap que ha d'incloure el pa i l'aigua?

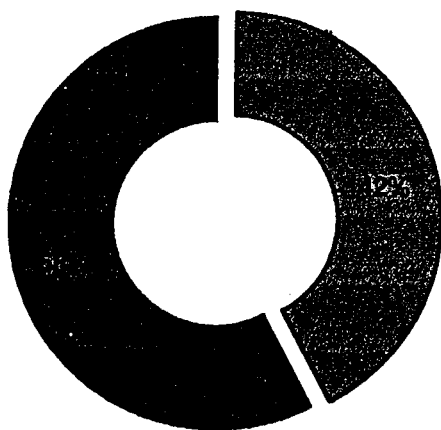
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 759 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juliol de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	320	42.05%	± 3.51%
No	439	57.69%	± 3.51%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	47,06%	39,05%	51,67%	30,30%	46,81%
No	52,94%	60,95%	48,33%	69,70%	53,19%



■ Sí

■ No

Institut Català del Consum

REF:SONICC1VP10JULIOL99

Pregunta 8.- Alguna vegada s'ha vist obligat a formular una reclamació per deficiències en les instal·lacions i/o serveis prestats en un establiment turístic?

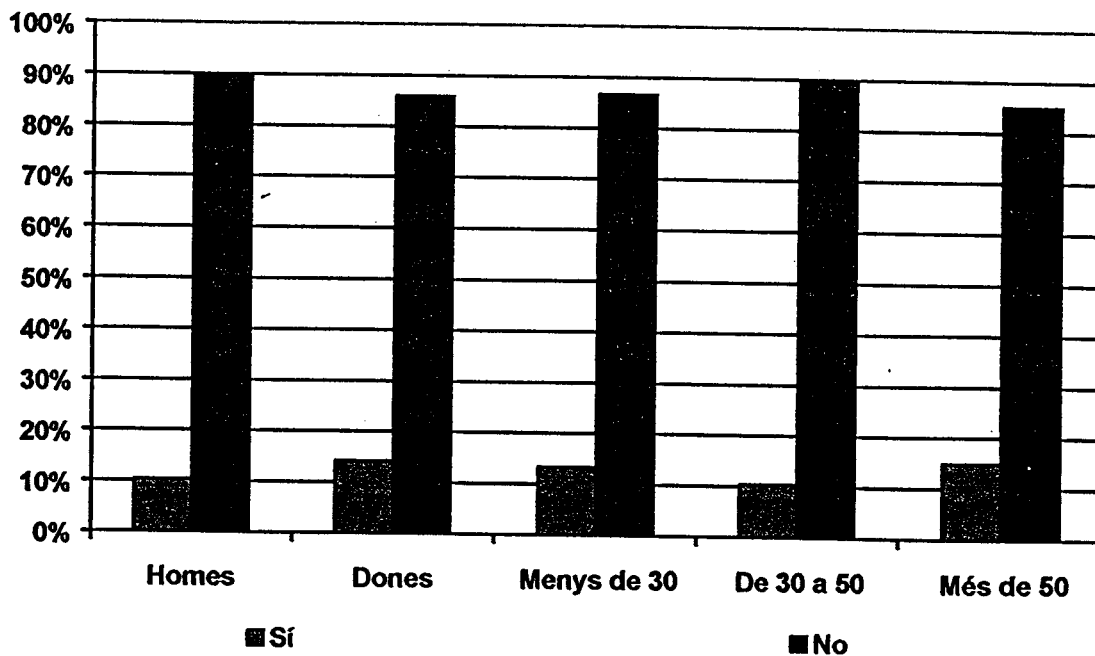
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 747 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juliol de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	94	12.58%	± 2.38%
No	653	87.42%	± 2.38%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	10.29%	14.15%	13.33%	10.45%	14.89%
No	89.71%	85.85%	86.67%	89.55%	85.11%



Institut Català del Consum

REF:SONICCIPI10JULIOL99

Pregunta 9.- Vostè sap que en un restaurant, a Catalunya, no li poden cobrar conceptes com reserva, taula, coberts, servei, entreteniments, etc.?

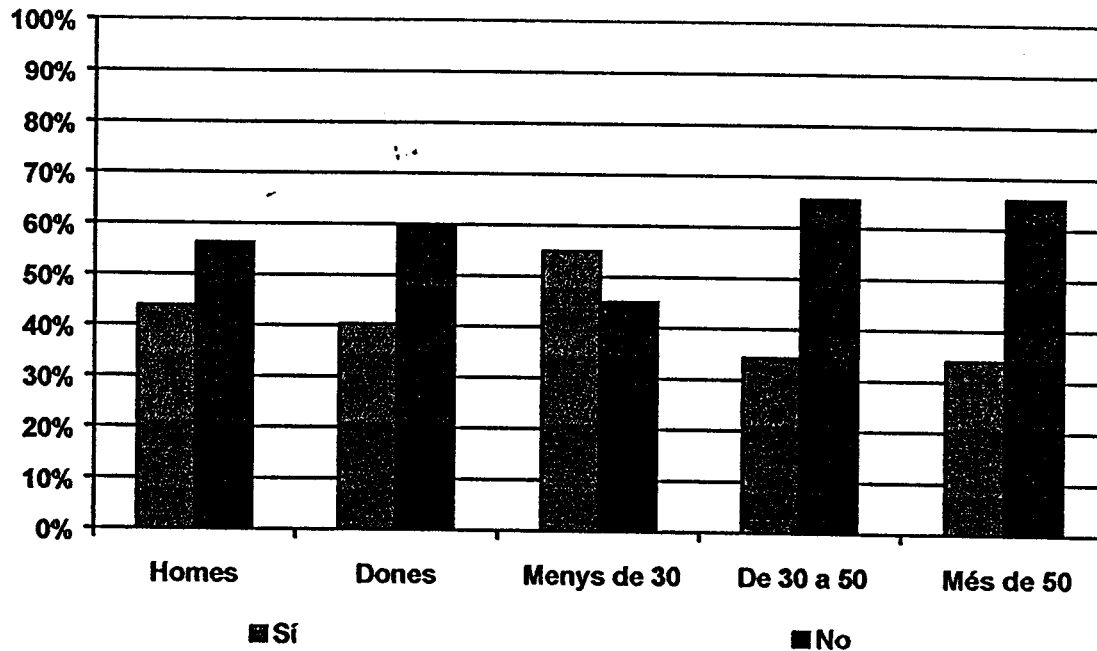
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 756 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juliol de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	315	41.67%	± 3.52%
No	441	58.33%	± 3.52%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	43.75%	40.38%	55.00%	34.43%	34.04%
No	56.25%	59.62%	45.00%	65.57%	65.96%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1P10JULIOL99

Pregunta 10.- Considera que el personal dels establiments turístics i de restauració és prou professional i qualificat? (en quin grau?)

- A. Molt
- B. Acceptable
- C. Poc
- D. Deficient

- Mostra: 760 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: juliol de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Molt	148	19.42%	± 2.81%
Acceptable	479	62.86%	± 3.43%
Poc	110	14.44%	± 2.50%
Deficient	23	3.02%	± 1.22%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Molt	24,24%	16,13%	20,00%	13,79%	26,83%
Acceptable	62,12%	63,44%	60,00%	75,86%	48,78%
Poc	12,12%	16,13%	13,33%	8,62%	24,39%
Deficient	1,52%	4,30%	6,67%	1,72%	<1,00%

