

El 70,6% de ellos asegura que sufrió un engaño y/o enmascaramiento sobre el estado del vehículo.

El 23,1% de los encuestados indica que le cobraron por ofrecerle la garantía básica obligatoria.

Más del 40% de la muestra afirma haber acudido a talleres no autorizados.

¿A qué tipo de taller acuden los consumidores? ¿Qué criterios valora más a la hora de escoger taller? Si compró un coche de segunda mano, ¿cuál es su valoración del compra-venta? Estas cuestiones y muchas más han sido recogidas en un estudio que la Unión de Consumidores de Málaga ha realizado en los últimos meses para conocer los hábitos y experiencias de las personas consumidoras en relación a los talleres de reparación de vehículos y la adquisición de coches de segunda mano. Los resultados han sido los siguientes:

TALLERES

El 72% de la muestra lleva su vehículo a su taller de confianza. El resto, a la casa oficial.

Dentro de pregunta multirrespuesta, el 70% indicó que acude al taller cuando su coche se avería. Un 64% también lo hace para revisiones periódicas. La cifra baja al 24% para aquellos consumidores que llevan su coche al taller antes de la ITV y tan solo un 10% lo revisa antes de salir de viaje.

Más del 40% de los encuestados asegura haber acudido en alguna ocasión a un taller no autorizado.

Dentro de los aspectos que más valoran los encuestados a la hora de ir por primera vez a un

taller, destaca con un 62% la recomendación de un conocido. Le sigue con un 20% que se trate de un taller oficial y con un 10% la cercanía y accesibilidad del taller.

Dentro de las opciones a la hora de regresar a un taller, el 84% de la muestra apuntó a la satisfacción de la reparación anterior como factor determinante. Un 54% apreció la garantía, un 24% el precio y un 16% la rapidez.

Un 56% indicó que había tenido una mala experiencia en un taller de reparación. En la mayor parte de los casos – un 62,1% - la reparación no arregló el problema que el coche llevaba. El 58,6% también señaló que el presupuesto final fue superior al inicial. Además, el 41,4% apuntó a que le diagnosticaron reparaciones innecesarias, junto al 34,5% que asegura que no le ofrecieron garantía en la reparación.

Un 73,3% de la muestra reclamó ante el problema, aunque solo un 36,7% acudió luego a la Administración. Un 76,7% encontró solución a la incidencia, pero un 23,3% no la tuvo.

COMPRAVENTA

Un 70% de la muestra asegura haber comprado un vehículo de segunda mano. De ellos, un 25,7% lo adquirió a otro particular, mientras que el 65,7% lo adquirió en un compraventa de vehículos de segunda mano.

De ellos, al 89,1% se le ofreció garantía del vehículo. Consultados por el plazo de esa garantía, un 72% indicó que había sido de un año. Un 16% dijo que había sido de seis meses y a un 4%, un periodo todavía inferior. Tan solo al 8% de la muestra se le ofreció una garantía superior a un año.

Un 23,1% abonó alguna cantidad por la garantía básica del vehículo.

En cuanto a la satisfacción de la compra, un 52% afirmó encontrarse totalmente insatisfecho

con ella. Tan solo el 20% dijo estar totalmente satisfecho con la adquisición del vehículo en el compraventa.

Consultados por esa disconformidad, los motivos argumentados fueron para un 76,5% que su vehículo habría sufrido averías graves y/o constantes. Un 58,8% que habían incumplido el periodo de garantía, junto a un 70,6% que también comentó que había sufrido un engaño y/o enmascaramiento del estado del coche. Un 17,6% señaló que había experimentado un retraso injustificado en el cambio de titularidad o documentación del vehículo y un 11,8% sufrió un incremento según el precio ofertado. Un 5,9% tuvo una ITV negativa que le impidió circular con el coche.

De ellos, el 94,1% reclamó al vendedor. De ellos, un 58,8% acudió a la Administración. Tan solo un 17,6% de la muestra solucionó el problema.

El estudio se ha realizado englobado dentro de proyecto subvencionado por el Área de Comercio del Ayuntamiento de Málaga.