

La crisi fa caure les vendes tant de producte nou com de segona mà

REPORTATGE. La desacceleració econòmica ha frenat en sec les compres i el consum en general. Però aquesta dinàmica no ha propiciat un augment significatiu de les reparacions ni ha disparat en excés el mercat de segona mà. Una passejada per diversos comerços de la ciutat ens revela que, tot i les ofertes i els preus ajustats, les vendes de productes nous i de segona mà són escasses, i de reparacions i arranjaments de peces de roba, electrodomèstics i vehicles, es fan els imprescindibles.

Les dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT) no poden ser més contundents. A Catalunya hi ha tan sols un 46,83% d'ocupació i un 23,86% d'atur en front del 58,43% i el 6,07% en el mateix període de l'any 2007. És evident, per tant, que el poder adquisitiu de les famílies respecte del moment en què s'estableix l'inici del retrocés econòmic ha minvat. Menys poder adquisitiu comporta menys consum i la conseqüent reducció de l'activitat econòmica. Ras i curt, es compra menys. Però, a diferència del que es podria pensar, "no es repara més que fa un anys, és un mite fals. Podem dir que les reparacions s'han reduït aproximadament un 50%", ens diu Josep Rovira, responsable de Copelectro, el servei tècnic oficial de la marca d'electrodomèstics Fagor, una firma històrica amb seu al País Basc que, per cert, en els últims dies s'ha sabut que ha fet fallida.

Certament, a l'hora de reparar, la gent s'ho pensa dues vegades: "Els hàbits han canviat, hi ha molts clients que fan la reparació quan disposen dels diners suficients perquè han cobrat la nòmina o l'atur", explica Juan Zanichelli Soler, amb més de 20 anys d'experiència en vendes i reparacions de calderes i aires condicionats. Tristament, també hi ha clients que "s'esperen uns mesos a reparar la caldera i poden estar setmanes sense aigua calenta o calefacció. Es dutxen a casa d'algun familiar o al gimnàs i a casa es tapen amb mantes o més roba per contrarestar la manca d'escalfor".

Toni Guerrero, que el desembre farà 36 anys i porta mitja vida treballant al taller mecànic familiar, regenta un negoci propi des de principi d'any a la carretera del Pont de Vilomara, al barri de la Sagrada Família. "La gent --explica amb franquesa-- sap que cada cop que entra al taller, fàcilment, es gastarà entre 100 i 150 euros. Si en cobra 900 cada més, ja m'explicareu si té gaires ganes de reparar el vehicle". El mecànic treballa en una zona de la ciutat amb clientela de classe treballadora i reconeix que sovint "els clients tenen molts problemes per pagar. En el meu cas, prefereixo ajustar-me al màxim en el preu final i donar facilitats perquè sóc conscient de les dificultats". Sense cap rubor, Guerrero diu que, en els temps que corren, prefereix "guanyar menys i que el client quedi satisfet i torni que no pas enganyar ningú". I és que les reparacions són tan escasses que molts serveis tècnics i tallers de reparacions no han superat la crisi i han hagut de tancar.

Reparar el mínim

En la decisió de reparar o no hi ha moltes variables. I és que les intervencions en les màquines difereixen molt en els preus. "Reparar una vàlvula d'aigua és molt més econòmic que

l'intercanviador" posa com a exemple Juan Zanichelli fent referència a les diferents parts d'una caldera. "Gairebé 300 euros de diferència! Dues peces amb funcions diferents, però que, si no funcionen, fan que no es disposi d'aigua calenta". Així doncs, continua Zanichelli, "la gent s'ho pensa més com més cara és la reparació".

Tanmateix, la nevera, la cuina i el microones són màquines prioritàries per davant de la rentadora, la mateixa caldera, el rentaplats, el forn elèctric o l'aire condicionat. Productes que no fa gaires anys es consideraven necessaris, ara poden arribar a ser gairebé prescindibles. No sense dificultat d'adaptació. "Veiem que la gent fa esforços per no renunciar a certes comoditats i que els és difícil resignar-se a no fer servir l'aire condicionat quan n'han gaudit abans en els calorosos estius de la ciutat. I, a l'hivern, sense poder escalfar el pis amb la calefacció o, fins i tot, la llet amb el microones", relata Josep Rovira. "Acaben sent nous luxes coses que abans eres essencials", conclou Zanichelli.

La dinàmica és semblant en el món de l'automòbil. Jordi Casas, gerent d'Autotransversal, el concessionari oficial de Renault i Dacia a Manresa, Vic i Berga, explica que "els mecànics detecten avaries, però la gent no les repara. Hi ha molta cautela". Circulant potser hi ha tants o més vehicles amb algun component per reparar "però el nostre taller treballa entre un 30 i 40 per cent menys. Es fan les reparacions mínimes i, en components com els pneumàtics, s'acaben muntant segones i terceres marques o s'aprofiten les ofertes puntuals". Toni Guerrero comenta que es guanya la vida, principalment, "fent el manteniment i les revisions periòdiques dels vehicles i arrançant les avaries que puguin anar sorgint". I constata que "la gent s'hi mira moltíssim. Els millors clients són els jubilats. Tenen paraula, paguen ràpid i no s'ho pensen a l'hora d'arreglar les coses. La gent més jove no té tanta cura en el manteniment i li és igual portar un para-xocs mig penjant".

El taller de reparació de Remsa

Casas també reconeix que, de la mateixa manera que les grans marques de pneumàtics han hagut d'adaptar-se al mercat o Renault ha desenvolupat tot una família de models a través de Dacia, "els concessionaris ens hem hagut d'ajustar. Abans érem massa cars en comparació a altres tallers i, especialment, a les multinacionals que fan manteniments i substitucions ràpides de components". I conclou que aquest ajust, d'alguna manera, també els beneficia. Igualment, Toni Guerrero admet que "la ITV és beneficiosa per als tallers mecànics, ja que garanteix unes mínimes condicions dels vehicles que només s'aconsegueixen fent una bona posada a punt amb un professional".

A l'esquerra, Josep Rovira amb una caldera. A la dreta, la Cristina a la botiga. Cada cop es venen més electrodomèstics de segona mà

Segona mà

Des de fa poc, si la roba que agrada té uns preus massa elevats per a les butxaques, una alternativa és visitar botigues de segona mà. A Manresa, l'oferta és creixent. Cada vegada més, aquest tipus de comerços són una bona sortida per a clients que volen aconseguir roba de qualitat barata, però no els fa res que sigui reciclada; altres persones que volen fer espai a l'armari, i botiguers que s'han quedat a l'atur i han trobat una manera de fer negoci a partir d'aquest tipus d'establiments. "La gent té menys calés, però ens hem de vestir igual... I, és clar, hem de gastar menys en roba", sentència Rosa M. Lliuret, que, després de tancar una negoci amb 20 anys d'antiguitat i quedar-se a l'atur, va decidir obrir L'Armari, una botiga de roba de segona mà a la carretera de Vic.

És el mateix cas del Juan Sol, propietari de Sol Moda, al barri de la Sagrada Família des de fa dos anys, i de l'Àngel Bernet, propietari d'OporTWOinitats, al Poble Nou. "Em costava molt trobar feina, cosa que mai m'havia passat, i vaig decidir muntar el meu negoci", diu l'Àngel. A diferència de la Rosa M. i el Juan, que tenen roba per a totes les edats i també complements, l'Àngel va decidir especialitzar-se en productes per a nadons, principalment cotxets, perquè "és un material que costa molts diners, ocupa molt espai i la gent no sap on guardar-lo. A més, els cotxets normalment queden nous perquè els nadons no els fan malbé". Afegeix que, si cal, s'encarrega de fer reparacions: "de vegades, els clients dubten si és de segona mà o nou! I això, a mi, m'encanta", acaba dient l'Àngel.

La botiga l'Armari a la carretera de Vic i el taller d'Arreglos de Ropa

Les botigues de roba de segona mà també són una font d'ingressos per a aquells que volen fer espai a casa o, fins i tot, fer negoci amb articles dels quals no saben què fer-ne i volen vendre. Les normes imprescindibles per anar a vendre un producte són, bàsicament, que estigui en bon estat i net. Rosa M. Lliuret assegura que té una llista de 400 persones interessades a vendre-li roba i complements, i l'únic que fa és "anar trucant als proveïdors en funció de la demanda que hi ha". L'Àngel afirma que "cada casa és un món" i depèn de cadascú arribar a un acord per acabar comprant els articles que la gent porta. Tot i això, assegura que el que es troba més és "gent que vol buidar golfes". Explica que el preu de compra és un acord entre el particular i ell. En cas que portin un cistell amb "vint coses bones i netes i set no es puguin vendre, igualment ens les quedem".

El Juan, en canvi, combina els particulars amb la compra de roba a empreses de Barcelona, Alemanya i Holanda. Pel que fa als particulars, valora els articles a pes, però sempre procura ser flexible a l'hora de posar un preu de compra. El mateix que fa quan els posa a la venda. "Col·laborem amb ells o abaixem el preu de venda segons la quantitat de productes que compren", explica.

Toni Guerrero regenta un taller mecànic al barri de la Sagrada Família

Caiguda de vendes

La crisi ha modificat les pautes de consum de la societat i ha obligat les petites i mitjanes empreses de Manresa a adaptar-s'hi per sobreviure. "Fa cinc i més anys es comprava i venia de manera constant", assegura David D. de MercaXollo. L'establiment, ubicat al polígon de Sant Isidre, de Sant Fruitós, ja fa anys que treballa en la compravenda de mobiliari i maquinària i ha passat de tenir un moviment constant d'estocs a reduir molt la dinàmica d'entrada i sortida de productes. Del mateix parer és Josep Rovira, de Copelectro: "Les vendes i els serveis han disminuït considerablement". Des del sector de l'automòbil, Jordi Casas certifica aquesta dinàmica i el mateix interval de caiguda d'activitat. I afegeix que "en els 32 anys que fa que faig aquesta feina he viscut diferents cicles i crisis, per exemple la de setembre de 1993, però totes fan riure comprades amb l'actual. En el 93 hi va haver un descens del 30% de les vendes i al cap d'un any i mig vam tornar a remuntar".

Casas explica que el sector de l'automòbil a l'estat sempre havia tingut unes expectatives de venda massa agosarades, concretament d'1,5 milions de vehicles anuals. "No hi vam arribar ni en les millors èpoques. Sempre quedàvem molt per sota d'altres països europeus de referència i també fabricants de vehicles com Alemanya, França o Itàlia", explica el també president del Grup d'Automoció de Manresa, que agrupa els concessionaris oficials de cotxes de la ciutat. Casas és clar a l'hora d'exposar la caiguda de les vendes. "El sector té el mal costum de comparar sempre el descens de venda establint la davallada del mercat respecte de l'any anterior. La realitat és

que venem un 72% menys que l'any 2008. I ens hi hem adaptat malament. Fins fa un any, volíem pensar que la crisi tindria un final. Després de cinc anys de pèrdues i de fer pegats, assumeixes que la venda de fa set o vuit anys era artificial i, per això, la caiguda ha estat duríssima".

Cientela

Els tècnics, operaris i comerciants coincideixen a diferenciar tres tipus de clients segons l'economia familiar. Un primer grup el formen les persones o famílies sense problemes econòmics ni d'atur, que quan se'ls espatlla una màquina demanen un pressupost, l'analitzen i reparen o canvien la màquina segons els anys de funcionament. Un segon gran grup el formen els afectats per la crisi que encara disposen de crèdit tot i ser reduït. Aquests, quan han de fer una despesa considerable, aprofiten els contractes de manteniment per allargar la vida útil de les màquines i les ajudes de finançament a mesos vista enlloc de pagar al comptat una reparació. El tercer grup de persones, directament no repara i, si pot, prescindeix de l'electrodomèstic, el vehicle o la màquina en qüestió. Així, cada cop hi ha més famílies que es dutxen o renten la roba en un punt alternatiu.

Jordi Camps, de Remsa, empresa especialitzada en maquinària de reprografia, apunta que actualment també "s'estudien alternatives a la compra. Hi ha clients que miren de renovar el contracte de manteniment de la màquina fins que aquesta duri enlloc de canviar-la per una de nova. Quan aquesta deixa de funcionar obren la porta a màquines restaurades o de segona mà". El mecànic Toni Guerrero comenta una idea molt semblant en el seu àmbit de treball. "Fins fa pocs anys, en reparacions superiors a 1.500 euros, en funció de l'estat del cotxe, el client es plantejava no reparar-lo i comprar-ne un de nou. Ara ha canviat la mentalitat i s'intenta fer una reparació total o parcial per anar tirant". En aquest sentit, des de Segona Mà Manresa, una botiga situada a la carretera del Pont de Vilomara a relativament poca distància del taller de Toni Guerrero, Cristina M., explica que, certament, hi ha un interès creixent pels productes que hi exposa i la botiga "és força plena de clients. El que més venem són electrodomèstics com neveres, rentadores i televisors. També tenen molta sortida els mòbils i, de cara a l'hivern, les estufes i els escalfadors".

I és que és evident que el panorama econòmic ha propiciat l'eclosió de comerços tant d'articles de segona mà com de recanvis, arranjaments i components econòmics. Per tant, no és estrany que entre els comerços de nova planta predominin des de botigues de bricolatge i recanvis a comerços dedicats únicament a la venda de consumibles de tinta passant per una bona colla de tallers de costura i arranjaments de peces de roba. Però, malgrat tot, tampoc no queda clar que aquest tipus d'iniciatives siguin una garantia d'èxit, ja que el poder adquisitiu de la gent disminueix constantment. Ho corrobora Juan Sol, que té força bagatge en botigues de roba de segona mà, i assegura que el negoci ha baixat, entre altres coses perquè aquest tipus d'establiments s'estan posant de moda. "Gràcies a aquestes botigues allarguem la vida als productes, un hàbit que de mica en mica es va consolidant a casa nostra i va diversificant el tipus de clients", afirma l'Àngel Bernet.

Preus ajustats

En el mercat de segona mà i de producte reciclat encara cal sumar-hi un altre fet influent, "la competència i la desigualtat de condicions que tenim davant de les grans empreses o multinacionals", assenyala David G. deMercaXollo. "Per als negocis locals -puntualitza-- és difícil competir amb superfícies com Ikea o MediaMarkt. La guerra de preus és dura i el consumidor, tocat per la crisi, va a buscar el producte on millor preu li ofereixen". A MercaXollo, com en d'altres botigues de segona mà, es troben que "ara el particular exigeix més diners pel producte. Abans ens trobàvem que els dipositaris es conformaven que passéssim a buscar els mobles o productes grans i ara en volen diners a l'acte i, sobretot, en metàl·lic. Això sacrificant bona part del que poden rebre a dipòsit". Si abans la botiga servia de medidora entre compradors amb independència d'obtenir-ne diners més o menys ràpid, ara es prioritza obtenir un guany ben immediat.

Aquests canvis d'hàbits també afecten les empreses que subministren productes tecnològics a

d'altres empreses. A Remsa, que centra la seva activitat principalment en la venda i manteniment de fotocopiadores, impressores i solucions de software, assenyalen que des del 2008 noten, com argumenta Jordi Camps, "una disminució de les vendes de productes nous, mentre que els de segona mà augmenten, així com la pròrroga dels contractes de manteniment". En la gestió del software aquesta dinàmica no es nota tant, ja que "més que reparacions, el que necessita el client són actualitzacions perquè els productes estan en constant moviment i és més senzill estar al dia que haver de fer una inversió al cap d'un temps per adquirir un producte nou".

Juan Sol (esquerra) té força experiència en botigues de segona mà. A la dreta, Àngel Bernet, propietari d'una botiga d'articles de nadons, sobretot cotxets, de segona mà

En el camp de l'automòbil, és evident que "hi ha més mercat de segona mà que fa uns anys. El que no hi ha per vendre són cotxes que costin de 3.000 a 5.000 euros. El mercat existeix, però no hi ha estocs. A més, plans de substitució com el PIVE permeten que la gent, en general, es desprengui de vehicles més vells de deu anys", comenta Jordi Casas. Des dels grans concessionaris, un segment que ha crescut molt és el de l'anomenat vehicle seminou, que engloba, com descriu el gerent de la Renault, "cotxes d'un a tres anys d'antiguitat que porten menys de 30.000 quilòmetres. Són els coneguts com a quilòmetre zero o cotxes de gerència". Casas reconeix que les empreses de venda de vehicles ja procuren tenir una bona oferta de vehicles d'aquest tipus perquè van força buscats per part d'uns consumidors cada cop més informats i acostumats a contrastar preus.

La venda de productes de segona mà s'ha estès, però, com quan parlàvem de les reparacions d'electrodomèstics i vehicles, els arranjaments de roba han disminuït, segons expressa la Marisa, que treballa a la botiga Arreglos de Ropa de la carretera de Vic, des de fa cinc anys. "Tenim menys feina que abans, la crisi afecta a tot", diu. I continua: "Si no compres, no arregles i el que vas arreglar l'any passat ja no necessites que t'ho tornin a arreglar". Tant les botigues que arreglen roba com les de segona mà, també van lligades a un canvi d'hàbits en la vestimenta: comprar menys i reciclar més.

Economia submergida

Davant les dificultats per pagar les factures de serveis tècnics i tallers, sorgeix la picaresca, les reparacions domèstiques i els negocis il·legals. Josep Rovira exposa, en aquest sentit, que ha augmentat "la venda de peces a particulars que es dediquen a fer els arranjaments. Solen ser reparacions a familiars, amics o veïns de l'escala. Tot plegat, economia submergida". Tot i així, "hi ha reparacions que poden ser complicades i arriscades", adverteix Juan Zanichelli, de manera que "molta gent es convenç a través d'internet de fer el pas i uns dies després de comprar la peça tornen al taller perquè no se n'han sortit". Zanichelli creu que cal conèixer bé la màquina i els seus components, perquè un mateix símptoma, "que l'aire condicionat no refreda, que no surt aigua calenta o que la caldera té fuites d'aigua, pot tenir causes molt diverses i manipular la màquina sense ser tècnic ni conèixer-ne el funcionament pot acabar d'espantillar-la". I això, lamentablement, pot acabar provocant un augment excessiu del cost de reparació o haver de substituir l'aparell per un de nou.

A finals del més passat, el Servei Català de Trànsit va enviar 500.000 cartes a propietaris de vehicles que constava que no tenien la ITV en regla. Es van enviar aquest mig milió de comunicacions, però es calcula que el nombre de cotxes sense la inspecció passada ronda el milió. Aquest és un signe inequívoc de la picaresca dels conductors a l'hora de passar per la inspecció obligatòria en què es revisen els elements bàsics de seguretat i circulació (llums, vidres i rodes), així com les emissions de residus dels vehicles. El mateix organisme de la Generalitat feia pública, paral·lelament, una dada força significativa: el 60% dels accidents d'aquest 2013 han tingut implicat un vehicle de més de deu anys d'antiguitat. L'estat té previst renovar el pla PIVE, que incentiva, mitjançant una compensació econòmica, el canvi d'aquest tipus de vehicles per altres de nous.

Continuant en el sector de l'automoció i la picaresca a escala local, *Regió7* i Manresainfo revelaven en una informació del primer d'octubre la intervenció de la policia local en onze tallers de vehicles il·legals. Els responsables dels locals van ser imputats penalment en no disposar d'assegurança obligatòria. Per al gerent d'Autotransversal, Jordi Casas, "els tallers clandestins han existit sempre, de la mateixa manera que hi havia gent que anava a canviar l'oli del cotxe a la riera i llençava els residus al riu. Quan hi ha una intervenció penses ?ja era hora!". Els tallers paguem força diners per processar els residus perquè en generem de tòxics molt perillosos. Aquests costos també els repercutim, en part, als nostres clients. A mi, personalment, em preocupa el medi ambient". Per a Casas, més enllà d'altres sancions fiscals, el principal problema d'aquestes activitats és que "no tenen els mitjans i els permisos per processar residus".

Jordi Casas, gerent d'Autotransversal

Recuperació?

Jordi Casas és optimista, però es reafirma en la idea que el volum de vendes de fa una dècada ja no tornarà: "Crec que està acabant el període més dur de la crisi, però hem de ser prudents. Si, actualment, estem venent 50 cotxes al més, potser en vendrem 75 o 80. No podem aspirar a recuperar les dinàmiques d'abans de la crisi i això ens obliga a adaptar les estructures de l'empresa". Àngel Bernet hi està d'acord: "La gent no tornarà als hàbits d'abans. No cal estrenar-ho tot, comprar les primeres marques ni gastar-se 1.000 euros en un cotxet per a la canalla". Per la seva part, el comerciant de roba Juan Sol es mostra més indecís alhora de parlar de futur: "No sé què passarà. De moment, ho estem fent bé, però també he de dir que la venda ha baixat respecte dels dos anys anteriors".

Una gran conclusió postcrisi que extreu Jordi Casas és que "tant els venedors com els compradors hem après a confluïr al mercat amb molta informació i això no és dolent. Els clients saben exactament el que volen i saben de quins accessoris poden prescindir. El comprador ve ben informat, sap quin model vol, busca oportunitats i compara preus entre diferents concessionaris". Això porta a "racionalitzar molt les compres". Seguint en el camp de l'automòbil, Toni Guerrero corrobora la idea que el client ara està molt més informat de tot, però, de vagades, això és una arma de doble fulla. "Han fet molt mal els fòrums d'internet", explica "allà es comenten massa a la babalà les coses i de seguida algú diu que l'han estafat en una reparació. Això és molt perillós". De tota manera, un mecànic de tota la vida com ell és conscient que el seu principal valor és el tracte proper. "Tinc una instal·lació petita i sóc conscient del que puc abastar. Intento fer-ho tot jo i informar al client de cada pas. Si els cotxes són nous i estan en garantia de la marca, els recomano que l'aprofitin i passat aquest període jo ja podré fer-los el que sigui necessari".