

**Enquesta de l'Institut Català del Consum sobre les reparacions
dels electrodomèstics i els consumidors.
PULSÍMETRE**

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

Maig de 1998

RPEEO 9

PULSÍMETRE

PULSÍMETRE

PULSÍMETRE



ENQUESTA SOBRE LES REPARACIONS DELS ELECTRODOMÈSTICS I ELS CONSUMIDORS

Barcelona, maig de 1998



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



ENQUESTA SOBRE REPARACIONS D'ELECTRODOMÈSTICS I ELS CONSUMIDORS

**ELS CONSUMIDORS CONSIDEREN PROU DESGLOS-
SADES LES FACTURES ENTREGADES PELS SERVEIS
D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA, TANT OFICIALS COM
INDEPENDENTS**

El període de garantia total segueix considerant-se baix. Les persones que així ho creuen, superen en percentatge els enquestats l'any anterior

L'Institut Català del Consum, organisme autònom adscrit al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, publica aquest mes de juny el **pulsímetre** anomenat "**Enquesta sobre reparacions d'electrodomèstics i els consumidors**".

L'enquesta confirma que els **Serveis d'Assistència Oficial (SAT)** són, en relació amb el **pulsímetre** de 1997, més utilitzats per les persones entrevistades. Es tracta d'un recull comparatiu, tant de les preguntes com de la mostra dels dos darrers anys.

Aquest sondeig cobreix **448 persones** d'arreu de Catalunya. D'aquestes, **269 persones** són de la província de Barcelona, **60 de Lleida**, **60 de Tarragona** i **59 de Girona**.

Aquest univers enquestat correspon a població major d'edat de Catalunya i el procediment: telefònic, aleatori i de distribució proporcional a l'extensió de la llista de telèfons.

Tendència creixent

S'observa un augment en l'ús dels **Serveis d'Assistència Tècnica Oficial (SAT)** en relació amb els **SAT** independents. Un total de **301 persones**, el **67,19 per cent dels preguntats**, estan a favor dels **SAT** oficials, en front **112**, el **25 per cent**, que prefereixen els independents.

El SAT Oficial és el més utilitzat per les persones entrevistades. S'observa una tendència creixent en l'ús del SAT oficial amb relació amb enquestes anteriors

A la pregunta sobre si se'ls ha lliurat el resguard acreditatiu del dipòsit, el nombre de respostes afirmatives és força elevat: **330 persones**, el **73,66 per cent dels enquestats**. Aquest percentatge supera el de l'any anterior.

Desconèixer l'obligació

Els usuaris desconeixen l'obligació de pagar els pressupostos en cas de no fer la reparació. En aquest punt, el percentatge dels que ho saben es manté. Enguany, en aquesta qüestió, el *no sap* i *no contesta*, ha desaparegut.



Qüestionats sobre la reparació del frigorífic o la rentadora a domicili, si el tècnic només hi és deu minuts li pot cobrar mitja hora de temps de treball i una hora de treball si es tracta d'un televisor o un vídeo. En la resposta resta patent que és de domini públic el fet que es pot fer pagar mitja hora de temps de treball o una hora de temps de treball per una feina de deu minuts, segons siguin electrodomèstics de línia blanca o marró, respectivament. Així s'expressen **306 persones**, el **68,30 per cent** dels enquestats.

El cobrament del temps mínim de mitja hora és conegut, però no saben que només han de pagar un dels desplaçaments del tècnic

Desplaçament per una mateixa reparació

Els consumidors no són prou conscients que només els poden cobrar un desplaçament al seu domicili per una mateixa reparació, encara que el tècnic hagi fet diferents desplaçaments. Un total de **236 persones**, el **52,68 per cent** ho desconeixen.

El grau de coneixement que se'ls ha de lliurar les peces canviades, un cop finalitzada la reparació, ha augmentat en quatre punts. Un total de **257 persones**, el **57,37 per cent**, han contestat afirmativament enguany, en contraposició a **227**, el **52,91 per cent**, segons dades de **1997**.

La factura lliurada pels **SAT**, tant oficials com independents es considera prou desglossada per les operacions realitzades, peces canviades, hores de feina i preus corresponents. El total de respostes segueix la tònica d'anteriors enquestes; en relació amb l'any anterior només ha augmentat un **2 per cent** del percentatge.

Es considera baix el període de garantia total de reparació. Fins i tot supera el percentatge del qüestionari de l'any anterior. Un total de **251 consultats**, el **56,03 per cent** d'enguany, enfront **223**, el **51,98 per cent** respecte **1997**.

El grau de satisfacció pels serveis rebuts, per part dels **SAT**, tant independents com oficials, és molt elevat. El *molt* i *acceptable* suma un percentatge que supera el **75 per cent dels enquestats**. *Poc*, *deficient*, *no sap* i *no contesta*, arriba pràcticament al **25 per cent** restant.

Els professionals dels **SAT**, tant oficials com independents, aconsegueixen una molt bona consideració, i superen el **77 per cent del total dels preguntats**. Mentre la consideració del personal tècnic com a *poc* o *deficient* en el grau de professionalitat no arriba al **18 per cent dels enquestats**.

Barcelona, juny de 1998

*Si teniu interès a ampliar aquesta informació, adregeu-vos al Gabinet de Comunicació
(Montserrat Farré i Miró i Yolanda Almirall)
Telèfon 93 330 98 12, Fax 93 411 06 78
e-mail: farrem@icc-aiec.org*



ÍNDEX COMPARATIU

Pregunta 01.- Quan ha de reparar un electrodomèstic vostè el porta o bé truca a un servei d'assistència tècnica (SAT) independent o a un SAT oficial de la marca de l'electrodomèstic?

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
SAT independent	112	25,00%
<u>SAT oficial marca</u>	<u>301</u>	<u>67.19%</u>
NS/NC	33	7,73%

RESPOSTA 1997	VOTS	PERCENTATGE
SAT independent	146	34,03%
<u>SAT oficial marca</u>	<u>257</u>	<u>59.91%</u>
NS/NC	24	5,59%

Pregunta 02.- Quan deixa un aparell en un SAT li donen un resguard acreditatiu del dipòsit, es a dir, el comprovant conforme l'ha deixat?

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
<u>Si</u>	<u>330</u>	<u>73.66%</u>
No	38	8,48%
NS/NC	78	17,41%

RESPOSTA 1997	VOTS	PERCENTATGE
<u>Si</u>	<u>304</u>	<u>70.86%</u>
No	42	9,79%
NS/NC	81	18,88%

Pregunta 03.- Vostè sap que si demana un pressupost i no repara l'electrodomèstic ha de pagar l'import corresponent a la confecció del mateix?

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
Si	153	34,15%
<u>No</u>	<u>288</u>	<u>64.29%</u>

RESPOSTA 1997	VOTS	PERCENTATGE
Si	132	30,77%
<u>No</u>	<u>287</u>	<u>66.90%</u>
NS/NC	8	1,86%

Pregunta 04.- Si li reparen per exemple el frigorífic o la rentadora, al seu domicili, sap que si el tècnic només hi ha estat deu minuts li pot cobrar mitja hora de temps de treball, i en cas de tractar-se d'un televisor o vídeo, una hora?

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
<u>Si</u>	<u>306</u>	<u>68.30%</u>
No	141	31,47%

RESPOSTA1997	VOTS	PERCENTATGE
<u>Si</u>	<u>265</u>	<u>61.77%</u>
No	162	37,76%



Generalitat de Catalunya

Institut Català del Consum

Pregunta 05.- Sap que només li poden cobrar un cop el desplaçament al seu domicili, per una mateixa reparació, encara que el tècnic hagi de fer diferents desplaçaments?

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
Si	<u>211</u>	<u>47.10%</u>
No	236	52,68%

RESPOSTA 1997	VOTS	PERCENTATGE
Si	<u>206</u>	<u>48.02%</u>
No	223	51,98%

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

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
Si	<u>313</u>	<u>69.87%</u>
No	42	9,38%
NS/NC	90	20,09%

RESPOSTA 1997	VOTS	PERCENTATGE
Si	<u>317</u>	<u>73.89%</u>
No	37	8,62%
NS/NC	73	17,02%

Pregunta 07.- Les peces de recanvi utilitzades, sap que han de ser noves, tret que doni la conformitat per escrit al SAT perquè n'utilitzi d'usades?

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
Si	<u>427</u>	<u>95.31%</u>
No	19	4,69%

RESPOSTA 1997	VOTS	PERCENTATGE
Si	<u>408</u>	<u>95.10%</u>
No	21	4,90%

Pregunta 08.- Li lliura el SAT les peces substituïdes un cop finalizada la reparació?

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
Si	<u>257</u>	<u>57.37%</u>
No	119	26,56%
NS/NC	70	15,62%

RESPOSTA 1997	VOTS	PERCENTATGE
Si	<u>227</u>	<u>52.91%</u>
No	141	32,87%
NS/NC	59	13,75%

Pregunta 09.- La factura que li lliura el SAT està prou desglossada per operacions realitzades, peces canviades, hora de feina i preus corresponents?

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
Si	<u>283</u>	<u>63.17%</u>
No	87	19,42%
NS/NC	76	16,96%

RESPOSTA 1997	VOTS	PERCENTATGE
Si	<u>270</u>	<u>62.94%</u>
No	85	19,81%
NS/NC	73	17,02%

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

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
Si	143	31,92%
<u>No</u>	<u>251</u>	<u>56,03%</u>
NS/NC	53	11,83%

RESPOSTA1997	VOTS	PERCENTATGE
Si	149	34,73%
<u>No</u>	<u>223</u>	<u>51,98%</u>
NS/NC	55	12,82%

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

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
Molt	40	8,93%
<u>Acceptable</u>	<u>296</u>	<u>66,07%</u>
Poc	52	11,61%
Deficient	17	3,79%
NS/NC	38	8,48%

RESPOSTA 1997	VOTS	PERCENTATGE
Molt	-	<1,00%
<u>Acceptable</u>	<u>283</u>	<u>65,97%</u>
Poc	85	19,81%
Deficient	16	3,73%
NS/NC	42	9,79%

Pregunta 12.- Considera que el personal tècnic del SAT és prou professional i qualificat?

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE
Molt	67	14,96%
<u>Acceptable</u>	<u>256</u>	<u>57,14%</u>
Poc	68	15,18%
Deficient	10	2,23%
NS/NC	43	9,60%

RESPOSTA 1997	VOTS	PERCENTATGE
Molt	16	3,73%
<u>Acceptable</u>	<u>248</u>	<u>57,81%</u>
Poc	98	22,84%
Deficient	8	1,86%
NS/NC	55	12,82%

Pregunta 1.- Quan ha de reparar un electrodomèstic vostè el porta o bé truca a un servei d'assistència tècnica (SAT) independent o a un SAT oficial de la marca de l'electrodomèstic?

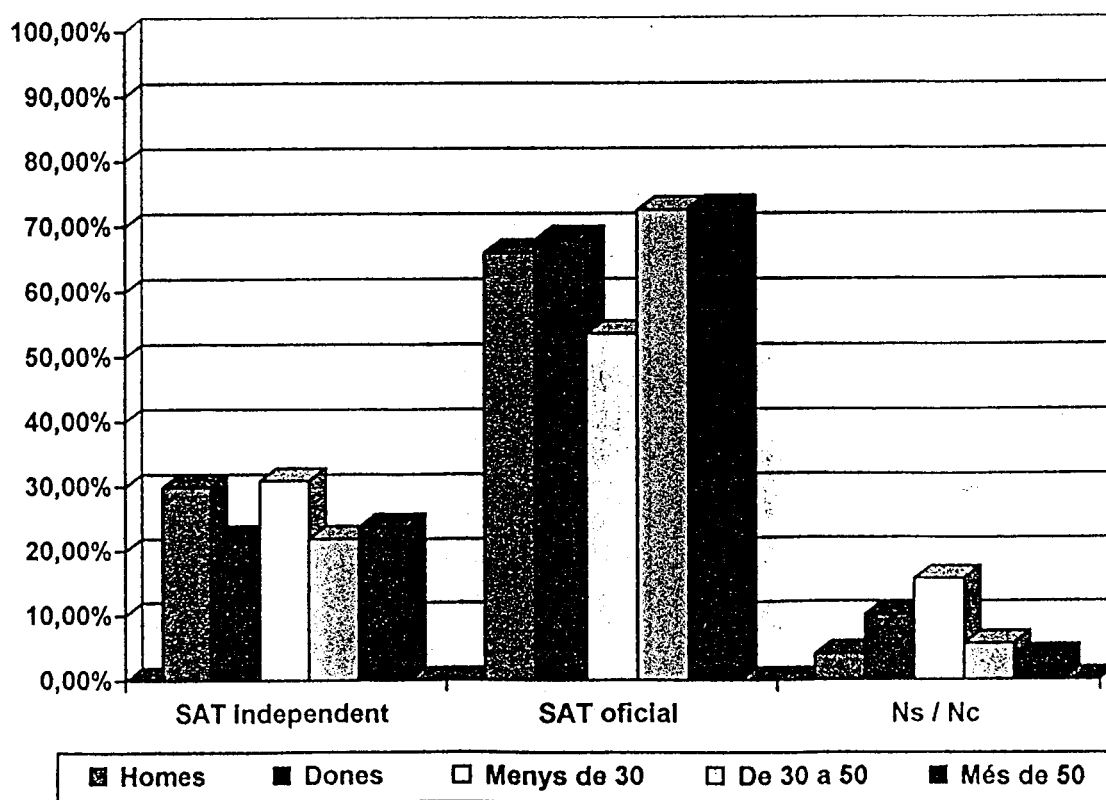
- A. SAT independent
- B. SAT oficial de marca
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
SAT independent	112	25.00%	± 4.01%
SAT oficial	301	67.19%	± 4.35%
Ns / Nc	33	7.37%	± 2.42%

Relació de les respostes a la pregunta:

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
SAT independent	30,00%	22,00%	30,99%	21,98%	23,86%
SAT oficial	66,00%	68,00%	53,52%	72,53%	72,73%
Ns / Nc	4,00%	10,00%	15,49%	5,49%	3,41%



Pregunta 2.- Quan deixa un aparell en un SAT li donen un resguard acreditatiu del dipòsit, es a dir, el comprovant de que l'ha deixat?

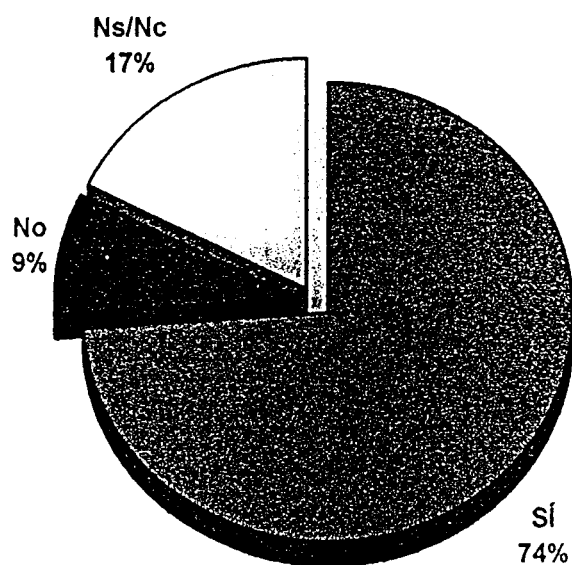
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	330	73.66%	± 4.08%
No	38	8.48%	± 2.58%
Ns/Nc	78	17.41%	± 3.51%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	76,00%	72,00%	66,20%	82,42%	70,45%
No	11,00%	7,33%	2,82%	8,79%	13,64%
Ns/Nc	13,00%	20,67%	30,99%	8,79%	15,91%



■ Sí ■ No □ Ns/Nc

Pregunta 3.- Vostè sap que si demana un pressupost i no repara l'electrodomèstic ha de pagar l'import corresponent a la confecció del mateix?

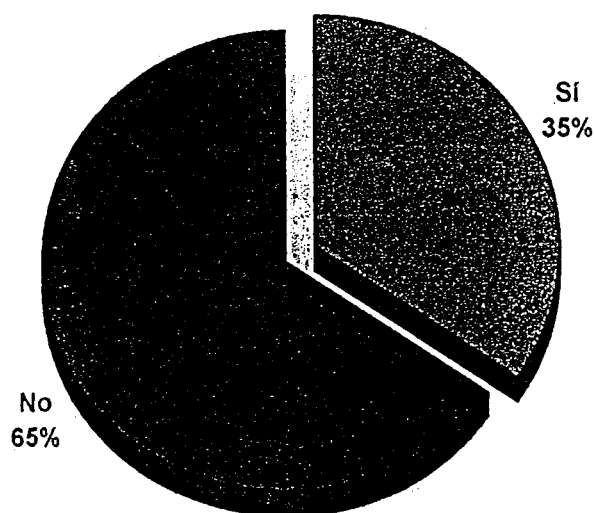
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	153	34.15%	± 4.39%
No	288	64.29%	± 4.44%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	36,00%	33,33%	28,17%	38,46%	35,23%
No	61,00%	66,67%	69,01%	61,54%	63,64%



 Sí  No

Pregunta 4.- Si li reparen per exemple el frigorífic o la rentadora, al seu domicili, sap que si el tècnic només hi està 10 minuts li pot cobrar mitja hora de temps de treball, i en cas d'un televisor o vídeo una hora?

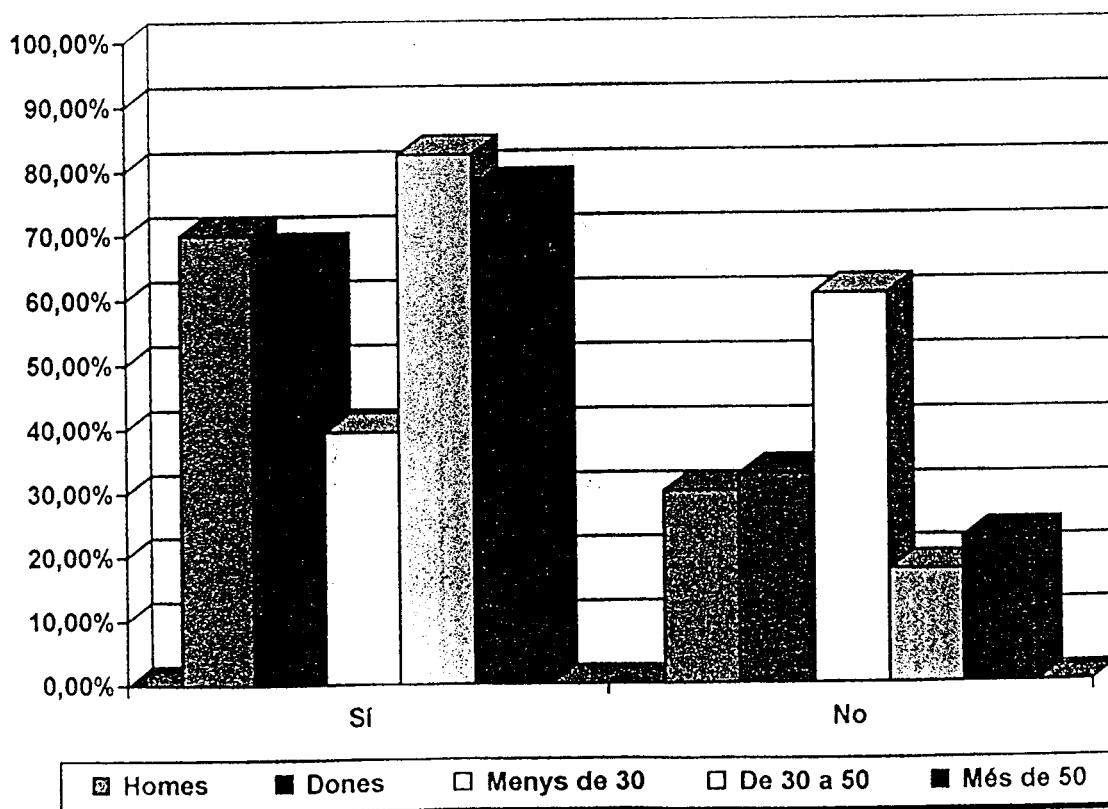
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	306	68.30%	± 4.31%
No	141	31.47%	± 4.30%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	70,00%	67,33%	39,44%	82,42%	77,27%
No	30,00%	32,67%	60,56%	17,58%	22,73%



Pregunta 5.- Sap que només li poden cobrar un cop el desplaçament al seu domicili, per una mateixa reparació, encara que el tècnic hagi fet diferents desplaçaments?

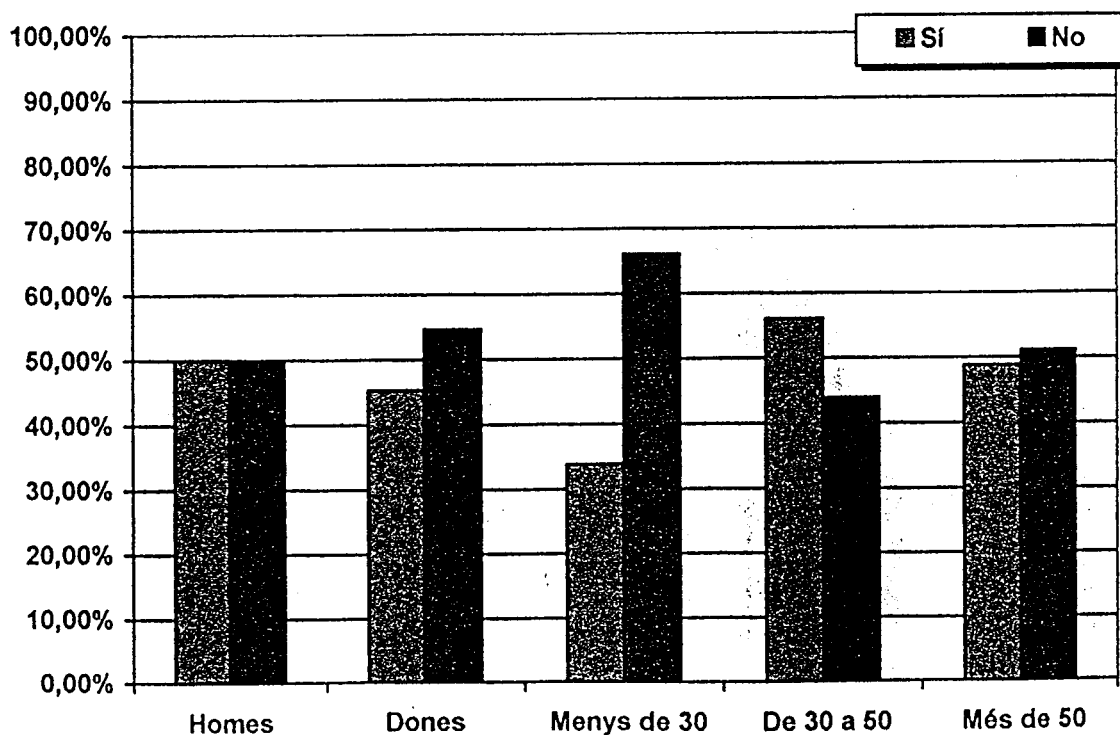
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	211	47.10%	± 4.62%
No	236	52.68%	± 4.62%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	50,00%	45,33%	33,80%	56,04%	48,86%
No	50,00%	54,67%	66,20%	43,96%	51,14%



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

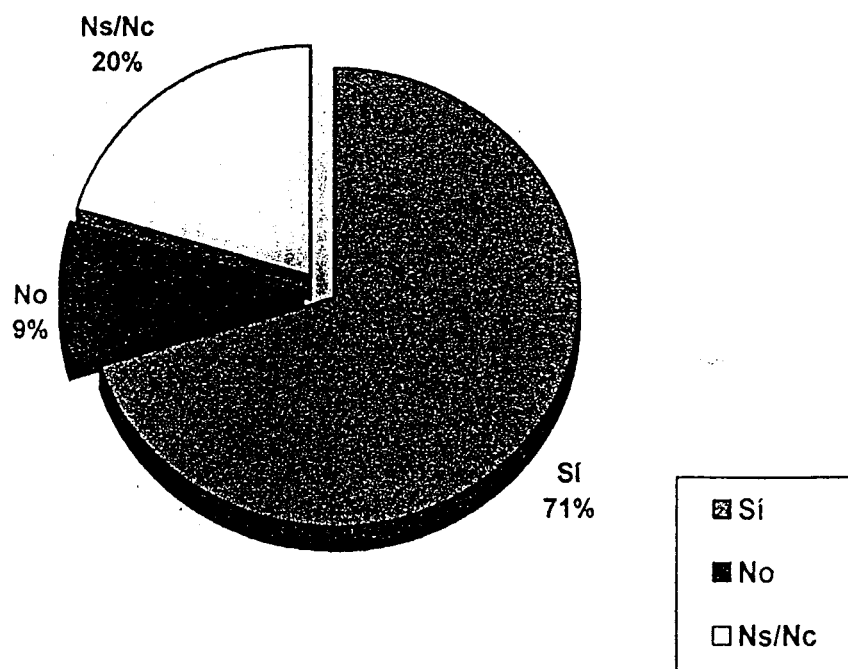
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	313	69.87%	± 4.25%
No	42	9.38%	± 2.70%
Ns/Nc	90	20.09%	± 3.71%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	75,00%	66,67%	59,15%	71,43%	77,27%
No	9,00%	10,00%	9,86%	8,79%	10,23%
Ns/Nc	16,00%	23,33%	30,99%	19,78%	12,50%



Pregunta 7 .- Les peces de recanvi, sap que han de ser noves, tret que doni la conformitat per escrit al SAT perquè n'utilitzi d'usades?

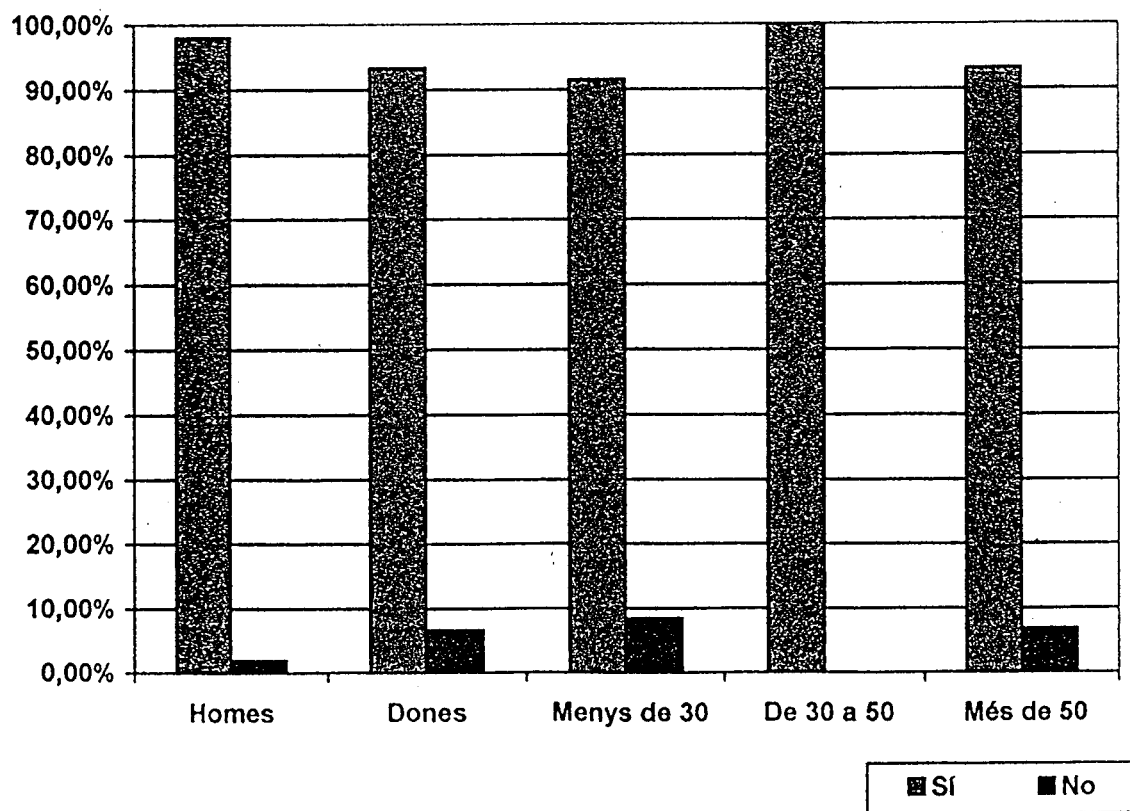
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	427	95.31%	± 1.96%
No	19	4.69%	± 1.46%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	98,00%	93,33%	91,55%	100,00%	93,18%
No	2,00%	6,67%	8,45%	<1,00%	6,82%



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

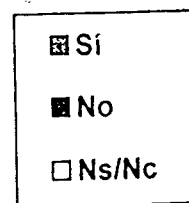
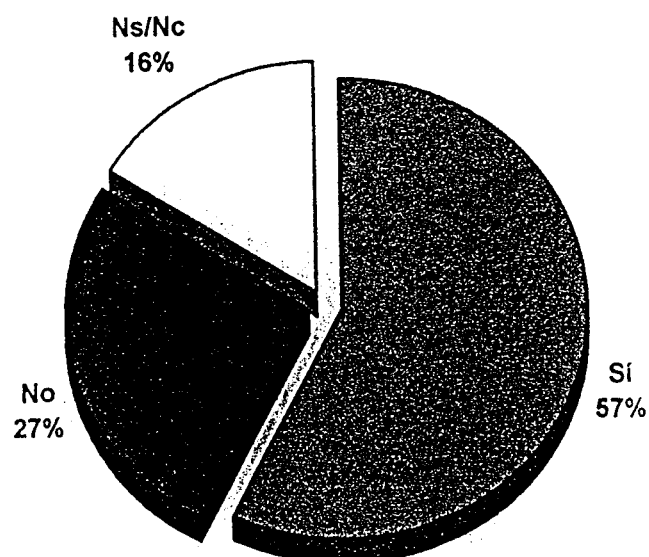
- A. Sí
B. No

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	257	57.37%	± 4.58%
No	119	26.56%	± 4.09%
Ns/Nc	70	15.62%	± 3.36%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	59,00%	56,00%	32,39%	75,82%	57,95%
No	31,00%	24,00%	39,44%	16,48%	27,27%
Ns/Nc	10,00%	20,00%	28,17%	7,69%	14,77%





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

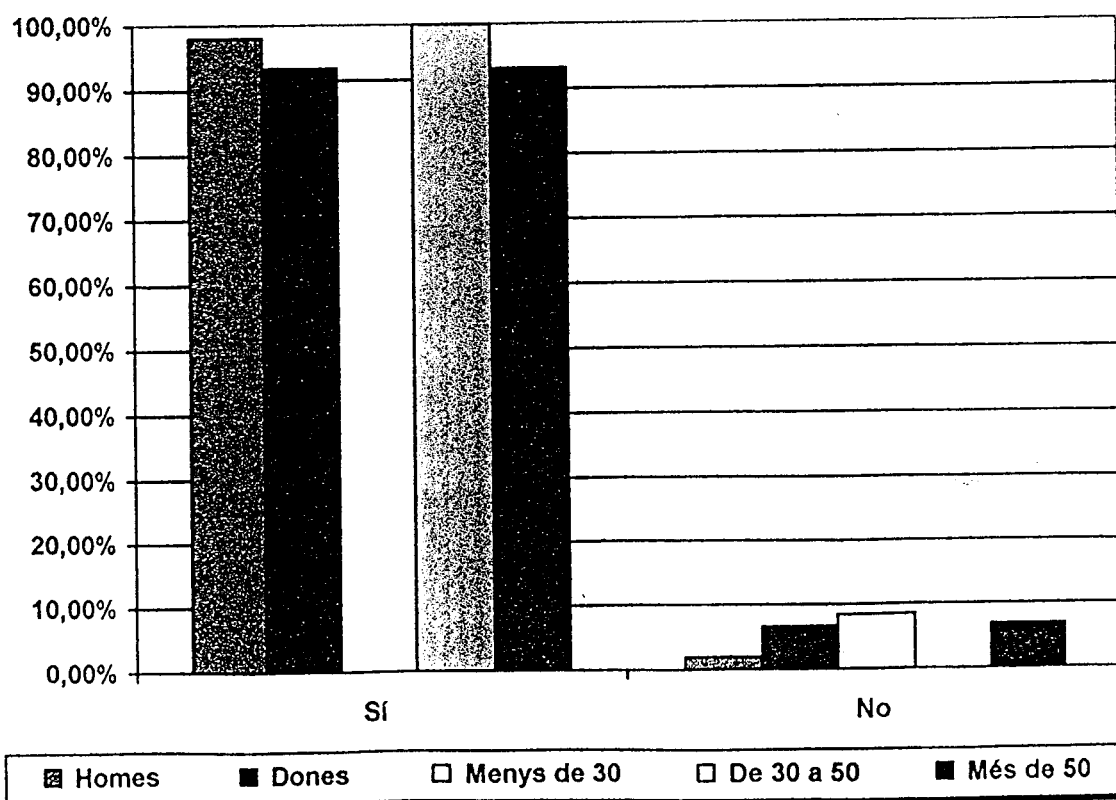
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	283	63.17%	± 4.47%
No	87	19.42%	± 3.66%
Ns/Nc	76	16.96%	± 3.48%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	65,00%	62,00%	46,48%	72,53%	67,05%
No	24,00%	16,67%	21,13%	17,58%	20,45%
Ns/Nc	11,00%	21,33%	32,39%	9,89%	12,50%



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

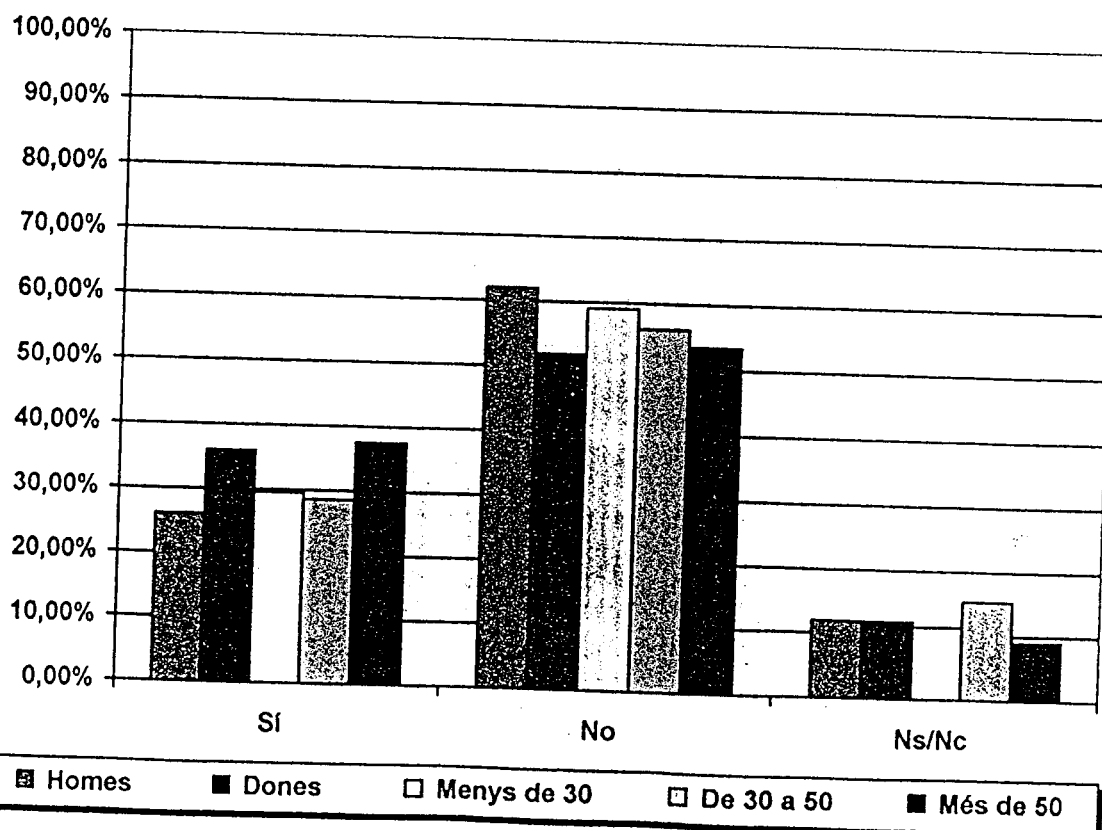
- A. Sí
B. No

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	143	31.92%	± 4.32%
No	251	56.03%	± 4.60%
Ns/Nc	53	11.83%	± 2.99%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	26,00%	36,00%	29,58%	28,57%	37,50%
No	62,00%	52,00%	59,15%	56,04%	53,41%
Ns/Nc	12,00%	12,00%	11,27%	15,38%	9,09%



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

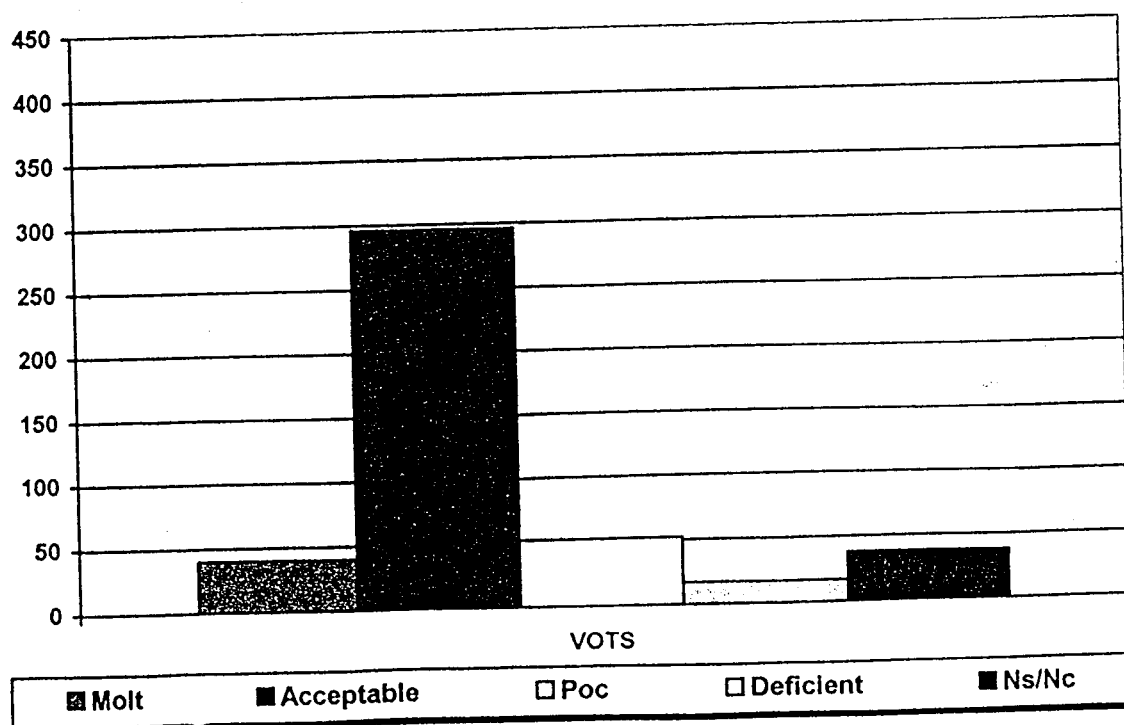
- A. Molt
- B. Acceptable
- C. Poc
- D. Deficient
- E. No sap i / o no contesta

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Molt	40	8.93%	± 2.64%
Acceptable	296	66.07%	± 4.39%
Poc	52	11.61%	± 2.97%
Deficient	17	3.79%	± 1.77%
Ns/Nc	38	8.48%	± 2.58%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Molt	6,00%	11,33%	4,23%	9,89%	12,50%
Acceptable	73,00%	61,33%	60,56%	72,53%	63,64%
Poc	10,00%	13,33%	5,63%	9,89%	19,32%
Deficient	6,00%	2,67%	8,45%	3,30%	1,14%
Ns/Nc	5,00%	11,33%	21,13%	4,40%	3,41%



Pregunta 12 .- Considera que el personal tècnic dels SAT és prou professional i qualificat? en quin grau?

- A. Molt
- B. Acceptable
- C. Poc
- D. Deficient
- E. No sap i / o no contesta

- Mostra: 448 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: maig de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Molt	67	14.96%	± 3.30%
Acceptable	256	57.14%	± 4.58%
Poc	68	15.18%	± 3.32%
Deficient	10	2.23%	± 1.37%
Ns/Nc	43	9.60%	± 2.73%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Molt	11,00%	18,00%	11,27%	13,19%	20,45%
Acceptable	61,00%	54,67%	45,07%	69,23%	54,55%
Poc	19,00%	12,67%	14,08%	10,99%	20,45%
Deficient	4,00%	1,33%	7,04%	1,10%	<1,00%
Ns/Nc	5,00%	13,33%	22,54%	5,49%	4,55%

