

Els serveis de postvenda i els consumidors. PULSÍMETRE

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

Novembre de 2000

RPEEO 148

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

P
U
L
S
Í
M
E
T
R
E

P
U
L
S
Í
M
E
T
R
E

P
U
L
S
Í
M
E
T
R
E



ELS SERVEIS POSTVENDA I ELS CONSUMIDORS

Barcelona, novembre/
desembre de 2000



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 CONEIXEN L'EXISTÈNCIA DE LES GARANTIES EN PRODUCTES I SERVEIS, PERÒ CONSIDEREN LA SEVA DURADA INSUFICIENT

Els serveis de manteniment de la llar, malgrat que generen força problemes, es consideren, en termes generals, satisfactoris

Barcelona, novembre /desembre de 2000. L'*Institut Català del Consum*, organisme adscrit al *Departament d'Indústria, Comerç i Turisme*, presenta el pulsímetre sobre "*Els serveis postvenda i els consumidors*" que pretén obtenir una imatge de la percepció que els consumidors/es tenen dels serveis oferts amb posterioritat a la venda d'un producte o servei, en sentit ampli.

Els resultats d'aquest estudi mostren que els consumidors/es coneixen l'existència dels drets que els assisteixen després de comprar o reparar un producte, però ignoren tant la magnitud de cobertura de les garanties com el període que abasten.

La valoració de l'actuació dels prestadors dels serveis és positiva, perquè són una franca minoria els casos en què no han atès la responsabilitat a que els obliga la garantia.

Aquesta enquesta segueix les pautes de les anteriors i incideix en els continguts d'àmbit consumidorista, de resposta ràpida. Des de l'inici d'aquests sondejos, el primer es va fer a mitjan de 1996, fins al darrer publicat, s'han donat a conèixer les pautes i s'han establert les tendències del món consumidorista.

El sondeig cobreix una mostra telefònica d'unes **535 persones** enquestades a tot Catalunya. El **60 per cent** de les entrevistes s'ha realitzat a la província de Barcelona. El percentatge restant correspon el **14 per cent** a la província de Girona, el **13 per cent** a la de Lleida i el **13 per cent** a la de Tarragona.

Productes, serveis i les seves garanties corresponents

El present estudi, sota el nom de serveis postvenda, intenta copsar el coneixement dels consumidors de les garanties que els emparen després de l'adquisició de béns i després de la contractació de determinats serveis. Els resultats obtinguts a l'enquesta mostren que **gairebé el 70 per cent** d'enquestats/des és conscient que els béns mobles que adquireix estan garantits. El percentatge quant a determinats serveis de manteniment de la llar és menor, però segueixen essent majoria --**55,82 per cent**-- els qui asseguren que saben que aquesta mena de serveis també han de trobar-se protegits per la garantia corresponent.

La majoria de consumidors sap que els serveis i productes que adquireix han d'estar protegits per la garantia corresponent



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

Centrant l'estudi en els productes de naturalesa duradora, una majoria d'enquestats/des **--52,54 per cent--** sap que la garantia per a aquests béns ha de ser, generalment, de sis mesos i en un percentatge també majoritari **--51,34 per cent--** saben que aquesta garantia de sis mesos ha d'abastar les peces de recanvi, la mà d'obra i el possible desplaçament.

El manteniment de la llar

Els consumidors/es manifesten que les companyies van assumir la seva responsabilitat en la majoria de casos **--47,48 per cent--** en què es va produir una anomalia o avaria amb posterioritat a la prestació del servei. En aquest apartat, cal dir que gairebé un **21 per cent** d'enquestats/des mai no han hagut de presentar cap mena de reclamació, perquè no han tingut cap problema durant el període de vigència d'una garantia. Ara bé, centrant l'anàlisi en els supòsits en què sí que ha calgut fer valer els termes d'una garantia per serveis prestats, la gran majoria de casos **--73,97 per cent--** van ser serveis de manteniment de la llar.

El manteniment de la llar concentra el major nombre de problemes pel que fa a garanties per serveis prestats... 

Un cop constatat el fet que el manteniment de la llar centra el major nombre de problemes pel que fa a garanties per serveis prestats, comprovem que és també entre professionals dedicats a serveis d'aquest tipus entre els qui trobem un nombre de reclamacions i/o problemes més elevat. Així, al capdavant dels professionals amb els que els consumidors/es han tingut alguna pega hi trobem, amb un **12,90 per cent**, els paletes, els segueixen molt de prop els lampistes amb un **12,09 per cent**, tanquen la classificació els fusters **--6,45 per cent--** i els pintors **--3,22 per cent--**. De totes maneres, cal posar de manifest que la majoria d'enquestats/des **--61,29 per cent--** assegura no haver tingut cap mena de problema amb els professionals que es dediquen al serveis de manteniment de la llar.

... però la majoria d'enquestats assegura no haver tingut cap mena de problema amb els professionals que es dediquen al manteniment de la llar.

Volent garanties més àmplies

Els consumidors/es consideren insuficient **--72,84 per cent de respostes--** tant el període de garantia per la reparació d'automòbils, com el que correspon a la reparació d'electrodomèstics **--72,54 per cent dels casos--**. Podem deduir, per tant, que ja que els consumi-



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

dors/es consideren insuficients les garanties abans citades, consideraran positiva, malgrat que la majoria desconeix la seva existència, la iniciativa de la Unió Europea d'ampliar fins a dos anys la garantia per la compra de productes.

Finalment, cal posar de manifest que els consumidors/es consideren el personal que presta els anomenats serveis postvenda en sentit ampli, entre acceptablement i molt qualificat en un percentatge agregat que arriba gairebé al **71 per cent**.

Los dades completes del pulsímetre poden consultar-se a la pàgina web de l'Institut Català del Consum:

<http://www.icconsum.org>

Si desitgeu 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@icconsum.org



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

FICHA TÉCNICA

**Univers de
l'enquesta:**

✓ població major d'edat de Catalunya.

**Distribució
geogràfica dels
enquestats,
sobre un total de
535 persones:**

✓ 60% de Barcelona, 13% de Tarragona, 13% de Lleida, 14% de Girona

Mostra:

✓ la indicada en cada resposta fins arribar al tres per cent de risc.

**Tipus
d'entrevista:**

✓ telefònica, aleatòria i de distribució proporcional a l'extensió de la llista de telèfons, obtenint una mostra significativa de cada sector de població.

**Dates de les
enquestes:**

✓ les indicades.

**Horari de les
entrevistes:**

✓ entre les 13:30 i 15:30 hores i entre les 20:00 i 22:00 hores dels dies feiners o en dies festius, que permet obtenir una mostra proporcional de cada grup per sexe i edat.



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

ÍNDEX

- Pregunta 01.** - Sap que, a banda de productes com cotxes, motos i electrodomèstics, hi ha altres exemples mobles, joguines, articles esportius, que també s'han de vendre amb una garantia escrita del servei realitzat?
- Pregunta 02.-** - Sap que, en general, aquests productes de naturalesa duradora, han de tenir com a mínim un període de garantia de sis mesos ?
- Pregunta 03.-** - Sap que durant aquests sis mesos la garantia és total, es a dir, ha d'incloure les peces de recanvi, la mà d'obra i el desplaçament si fos necessari ?
- Pregunta 04.-** - Si ha comprat algun producte fora d'Espanya, la garantia rebuda ha tingut validesa dins el nostre territori ?
- Pregunta 05.-** - Coneix el projecte de la Unió Europea d'establir a tots els estats membres l'obligatorietat de donar un període de garantia de 2 anys per la compra de productes?
- Pregunta 06.-** - Sap que, en determinats serveis de manteniment de la llar, com per exemple, reformes de cuines, banys, instal·lacions elèctriques, gas, aire condicionat, pot demanar una garantia escrita del servei realitzat?
- Pregunta 07.-** - Si alguna vegada ha tingut problemes amb aquests serveis, amb quins professionals ha estat?
- Pregunta 08.-** - Durant la vigència d'una garantia per una prestació d'un servei, si es va manifestar alguna anomalia o avaria, l'empresa va assumir la seva responsabilitat?
- Pregunta 08. b** - De quin tipus és o era l'avaría?



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

- Pregunta 09.-** - Considera suficient la garantia total de la reparació d'un vehicle per un període de tres mesos o 2000 quilòmetres ?
- Pregunta 10.-** - Quant a la reparació d'electrodomèstics, la garantía és de 3 mesos, la considera suficient?
- Pregunta 11.-** - En general, considera que el personal que presta aquests serveis és prou professional i qualificat?



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

ÍNDEX

Pregunta 01.- Sap que, a banda de productes com cotxes, motos i electrodomèstics, hi ha altres com per exemple mobles, joguines, articles esportius, que també s'han de vendre amb una garantia escrita del servei realitzat?

Resposta	Percentage
<u>Sí</u>	<u>69,55%</u>
No	30,45%

Pregunta 02.- Sap que, en general, aquests productes de naturalesa duradora, han de tenir com a mínim un període de garantia de sis mesos?

Resposta	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>52,54%</u>
No	47,46%

Pregunta 03.- Sap que durant aquests sis mesos la garantia és total, es a dir, ha d'incloure les peces de recanvi, la mà d'obra i el desplaçament si fos necessari?

Resposta	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>51,34%</u>
No	48,66%

Pregunta 04.- Si ha comprat algun producte fora d'Espanya, la garantia rebuda ha tingut validesa dins el nostre territori?

Resposta	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>7,37%</u>
No	8,65%
<u>No he comprat res fora</u>	<u>83,97%</u>

Pregunta 05.- Coneix el projecte de la Unió Europea d'establir a tots els estats membres l'obligatorietat de donar un període de garantia de 2 anys per la compra de productes?

Resposta	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>12,45%</u>
No	<u>87,46%</u>



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

Pregunta 06.- Sap que, en determinats serveis de manteniment de la llar, com per exemple, reformes de cuines, banys, instal·lacions elèctriques, gas, aire condicionat, pot demanar una garantia escrita del servei realitzat?

Resposta	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>55,82%</u>
No	44,18%

Pregunta 07.- Si alguna vegada ha tingut problemes amb aquests serveis, amb quins professionals ha estat?

Resposta	Percentatge
Paletes	12,90%
Pintors	3,22%
Lampistes	12,09%
Fusters	6,45%
Altres	8,06%
<u>No he tingut mai problemes</u>	<u>61,29%</u>

Pregunta 08.- Durant la vigència d'una garantia per una prestació d'un servei, si es va manifestar alguna anomalia o avaria, l'empresa va assumir la seva responsabilitat?

Resposta	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>47,48%</u>
No	13,66%
Mai he tingut una avaria durant la vigència d'una garantia	20,98%

Pregunta 08 b.- De quin tipus és o era l'avaría?

Resposta	Percentatge
Reparacions de cotxes	6,85%
Reparacions d'electrodomèstics	16,44%
<u>Manteniment de la llar</u>	<u>73,97%</u>

Pregunta 9.- Considera suficient la garantia total de la reparació d'un vehicle per un període de 3 mesos o 2000 quilòmetres?

Resposta	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>17,01%</u>
No	<u>72,84%</u>
No sap i/o no contesta	10,15%



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

Pregunta 10.- Quant a la reparació d'electrodomèstics, la garantia és de 3 mesos, la considera suficient?

Resposta	Percentatge
Sí	23,88%
No	<u>72,54%</u>
No sap i/o no contesta	3,58%

Pregunta 11.- En general, considera que el personal que presta aquests serveis és prou professional i qualificat?

Resposta	Percentatge
Molt	11,34%
<u>Acceptable</u>	<u>59,40%</u>
Poc	15,22%
Deficient	7,76%
No sap i/o no contesta	6,27%

Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p11/octubre00

Pregunta 01.- Sap que, a banda de productes com cotxes, motos i electrodomèstics, hi ha altres com per exemple mobles, joguines, articles esportius, que també s'han de vendre amb una garantia escrita del servei realitzat?

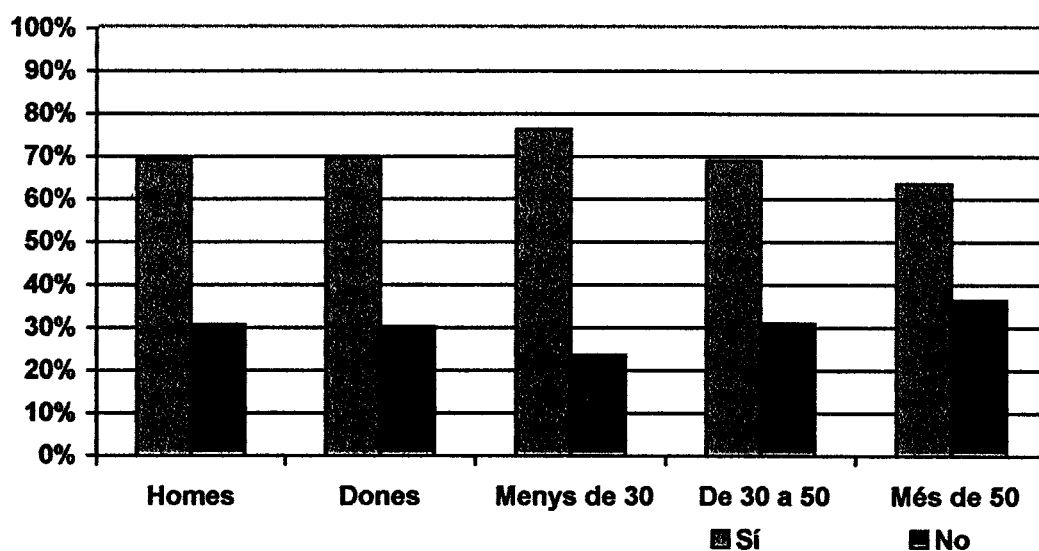
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	69.55%	± 3.90%
No	30.45%	± 3.89%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	69,23%	69,72%	76,40%	68,99%	63,64%
No	30,77%	30,28%	23,60%	31,01%	36,36%



Institut Català del Consum

REF:sonic01/p11/octubre00

Pregunta 02.- Sap que, en general, aquests productes de naturalesa duradora, han de tenir com a mínim un període de garantia de sis mesos?

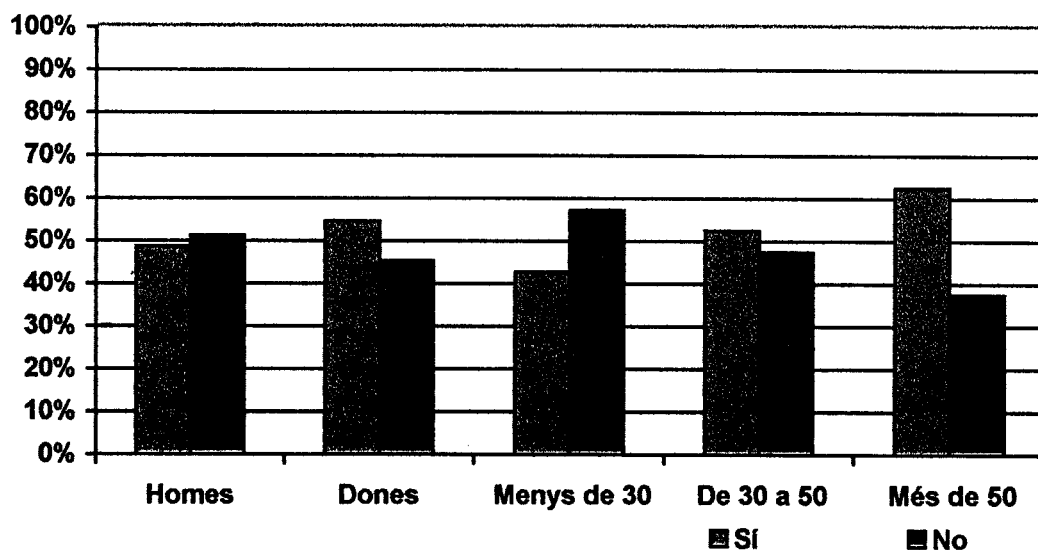
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	52.54%	± 4.23%
No	47.46%	± 4.23%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	48,72%	54,59%	42,70%	52,53%	62,50%
No	51,28%	45,41%	57,30%	47,47%	37,50%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p11/octubre00

Pregunta 03.- Sap que durant aquests sis mesos la garantia és total, es a dir, ha d'incloure les peces de recanvi, la mà d'obra i el desplaçament si fos necessari?

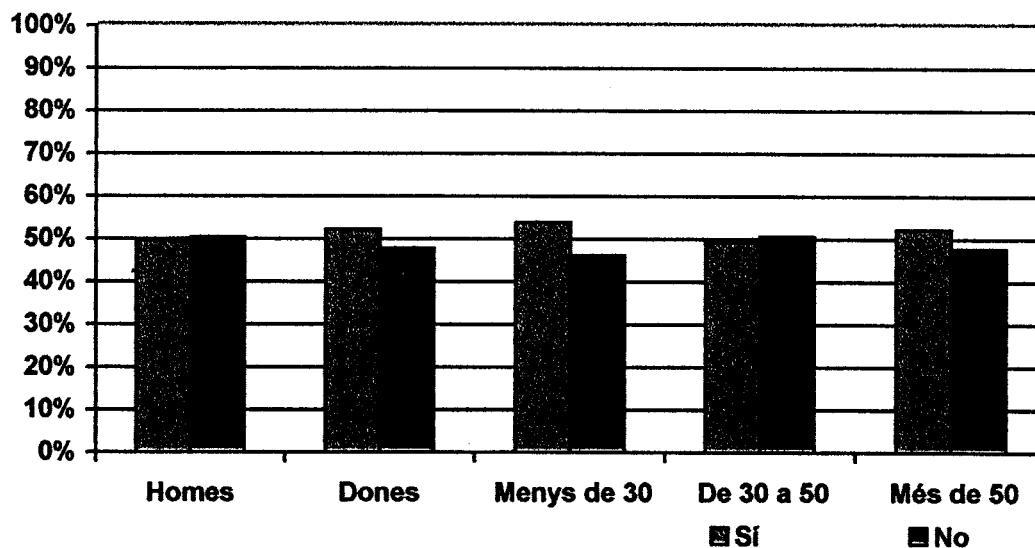
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	51.34%	± 4.24%
No	48.66%	± 4.24%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	49,57%	52,29%	53,93%	49,37%	52,27%
No	50,43%	47,71%	46,07%	50,63%	47,73%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p11/octubre00

Pregunta 04.- Si ha comprat algun producte fora d'Espanya, la garantia rebuda ha tingut validesa dins el nostre territori?

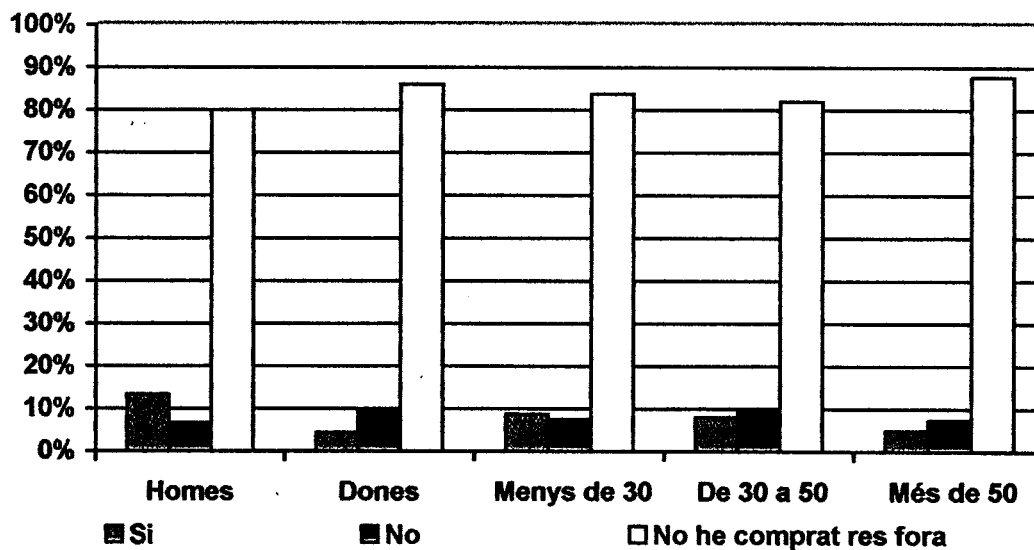
- A. Sí
- B. No
- C. No he comprat res fora

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	7.37%	± 2.27%
No	8.65%	± 2.46%
No he comprat res fora	83.97%	± 3.24%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	13,33%	4,35%	8,75%	8,00%	4,88%
No	6,67%	9,66%	7,50%	10,00%	7,32%
No he comprat res fora	80,00%	85,99%	83,75%	82,00%	87,80%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p11/octubre00

Pregunta 05.- Coneix el projecte de la Unió Europea d'establir a tots els estats membres l'obligatorietat de donar un període de garantia de 2 anys per la compra de productes?

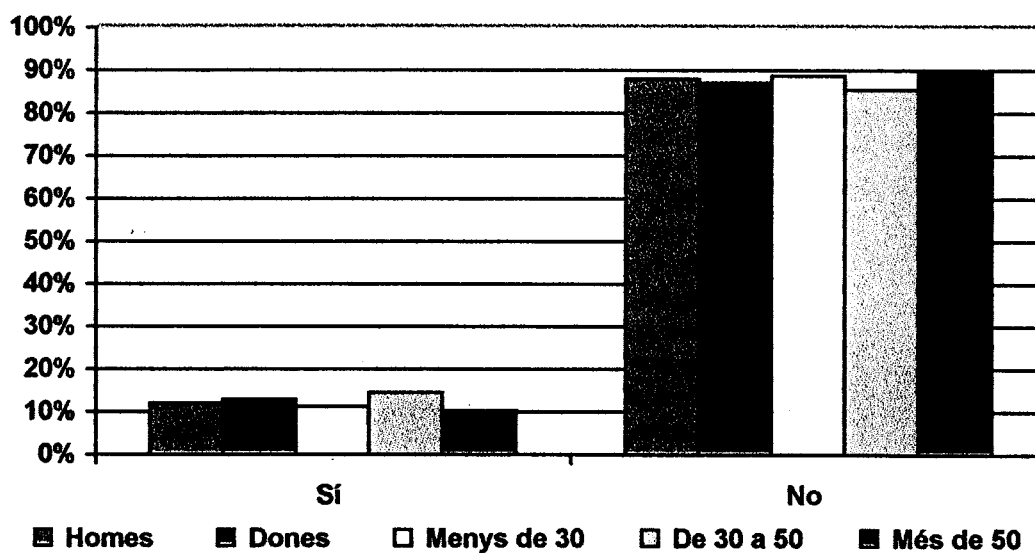
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	12.54%	± 2.79%
No	87.46%	± 2.81%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	11,97%	12,84%	11,24%	14,56%	10,23%
No	88,03%	87,16%	88,76%	85,44%	89,77%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p11/octubre00

Pregunta 06.- Sap que, en determinats serveis de manteniment de la llar, com per exemple, reformes de cuines, banys, instal·lacions elèctriques, gas, aire condicionat, pot demanar una garantia escrita del servei realitzat?

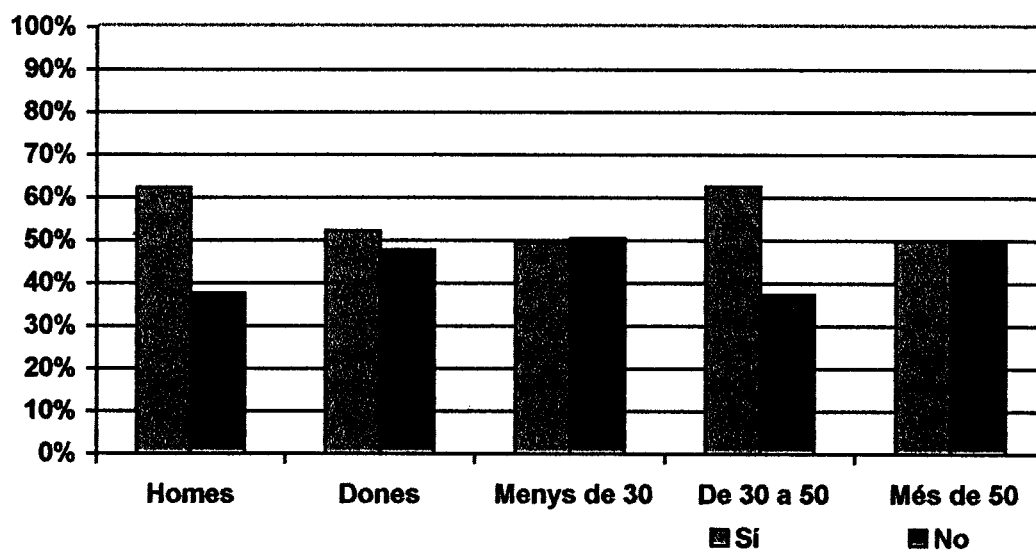
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	55.82%	± 4.21%
No	44.18%	± 4.21%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	62,39%	52,29%	49,44%	62,66%	50,00%
No	37,61%	47,71%	50,56%	37,34%	50,00%



Institut Català del Consum

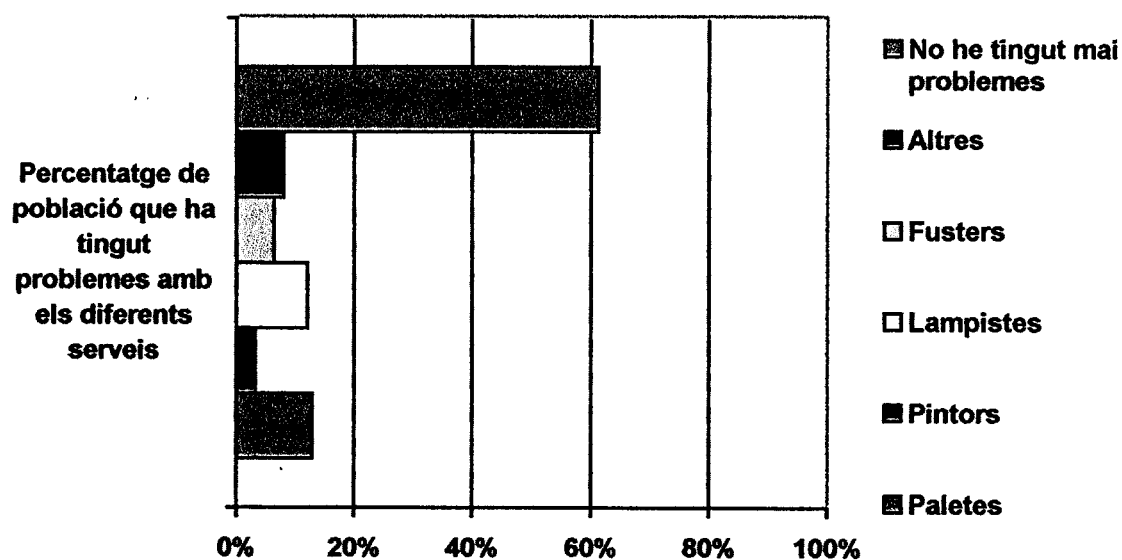
REF:sonicq01/p11/octubre00

Pregunta 07.- Si alguna vegada ha tingut problemes amb aquests serveis, amb quins professionals ha estat?

- A. Paletes
- B. Pintors
- C. Lampistes
- D. Fusters
- E. Altres
- F. No he tingut mai problemes
- G. Ns / Nc

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

Respostes	Percentatge de població que ha tingut problemes amb els diferents serveis
Paletes	12,90%
Pintors	3,22%
Lampistes	12,09%
Fusters	6,45%
Altres	8,06%
No he tingut mai problemes	61,29%



Institut Català del Consum

REF:sonic01/p11/octubre00

Pregunta 08.- Durant la vigència d'una garantia per una prestació d'un servei, si es va manifestar alguna anomalia o avaria, l'empresa va assumir la seva responsabilitat?

- A. Sí
- B. No
- C. Mai he tingut una avaria durant la vigència d'una garantia

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	47.48%	± 4.23%
No	13.66%	± 2.91%
Mai he tingut una avaria durant la vigència d'una garantia	38.85%	± 4.13%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	41,88%	50,46%	51,69%	45,57%	46,59%
No	16,24%	12,39%	4,49%	19,62%	12,50%
Mai he tingut una avaria durant la vigència d'una garantia	41,88%	37,16%	43,82%	34,81%	40,91%

Pregunta 08-B.- De quin tipus es o era l'avaría?

- A. Reparacions de cotxes
- B. Reparacions d'electrodomèstics
- C. Manteniment de la llar

- Mostra: 73 persones que han tingut una avaria durant la vigència d'una garantia i l'empresa no ha assumit la seva responsabilitat.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Reparació de cotxes	6.85%	± 5.80%
Reparació d'electrodomèstics	16.44%	± 8.50%
Manteniment de la llar	73.97%	± 10.07%

Institut Català del Consum

REF:sonic01/p11/octubre00

Pregunta 09.- Considera suficient la garantia total de la reparació d'un vehicle per un període de 3 mesos o 2000 quilòmetres?

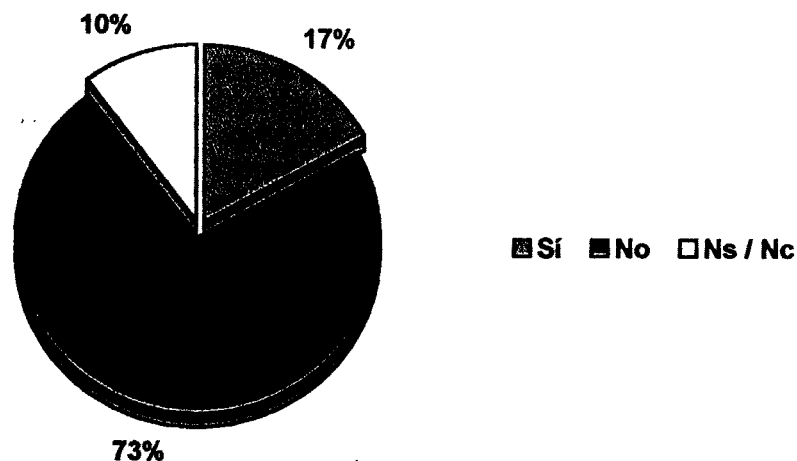
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	17.01%	± 3.18%
No	72.84%	± 3.77%
Ns / Nc	10.15%	± 2.53%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	23,08%	13,76%	16,85%	15,82%	19,32%
No	71,79%	73,39%	76,40%	75,32%	64,77%
Ns / Nc	5,13%	12,84%	6,74%	8,86%	15,91%



Institut Català del Consum

REF:sonic01/p11/octubre00

Pregunta 10.- Quant a la reparació dels electrodomèstics, la garantia és de 3 mesos, la considera suficient?

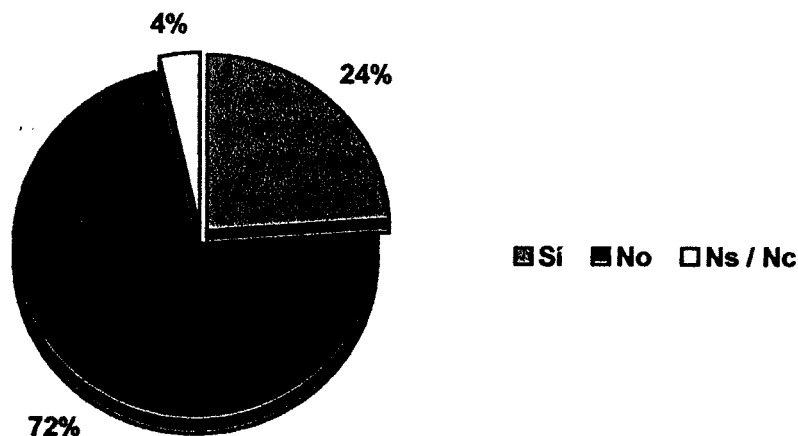
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	23.88%	± 3.61%
No	72.54%	± 3.78%
Ns / Nc	3.58%	± 1.53%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	28,21%	21,56%	20,22%	21,52%	31,82%
No	66,67%	75,69%	75,28%	77,22%	61,36%
Ns / Nc	5,13%	2,75%	4,49%	1,27%	6,82%



Institut Català del Consum

REF:sonicc01/p11/octubre00

Pregunta 11.- En general, considera que el personal que presta aquests serveis és prou professional i qualificat?

- A. Molt
- B. Acceptable
- C. Poc
- D. Deficient
- E. Ns / Nc

- Mostra: 535 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 2000.

RESPOSTA	PERCENTATGE	FIABILITAT
Molt	11.34%	± 2.67%
Acceptable	59.40%	± 4.16%
Poc	15.22%	± 3.02%
Deficient	7.76%	± 2.25%
Ns / Nc	6.27%	± 2.04%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Molt	8,55%	12,84%	14,61%	9,49%	11,36%
Acceptable	62,39%	57,80%	66,29%	63,92%	44,32%
Poc	15,38%	15,14%	11,24%	12,03%	25,00%
Deficient	5,13%	9,17%	3,37%	11,39%	5,68%
Ns / Nc	8,55%	5,05%	4,49%	3,16%	13,64%

