

TÍTOL ESTUDI:
Enquesta hàbits de consum Catalunya 2013

REF: 1
ID) NÚ



Centre
d'Estudis
d'Opinió
Novembre de 2013

DADES PERSONA ENTREVISTADA

Nom de l'entrevistat: ANOTAR EL NOM DE PILA, NO COGNOMS

REO núm. 744

Municipi: ANOTAR

Telèfon:

Data 28 de març de 2014

QUOTES

Q1) Sexe:

Home 1
Dona 2

Q2) Edat:

De 16 a 24 1
De 25 a 34 2
De 35 a 49 3
De 50 a 64 4
65 o més 5

Q3) Territori:

Barcelona ciutat 1
AMB 2
Resta BCN 3
Girona 4
Lleida 5
Tarragona 6

Q4) Grandària municipi:

Més de 500.000 hab 1
100.001 a 500.000 hab. 2
20.001 a 100.000 hab. 3
5.000 a 20.000 hab. 4
Menys de 5.000 5

Argumentari per l'entrevistador per a fer la captació telefònica

Hola, bon dia/bona tarda. Sóc entrevistador/a de Block de Ideas. Estem realitzant un estudi sobre els consumidors a Catalunya i ens agradaria demanar-li la seva col·laboració per tal que ens respongués a unes breus preguntes. Abans de començar, dir-li que no volem vendre-li res en absolut i que les dades que ens faciliti estan protegides pel secret estadístic que estableix la legislació actual i es mantindran en la més estricta confidencialitat. **MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.**

1. Em pot dir la seva edat? ANOTAR I SELECCIONAR TRAM.

Si no contesta, acabar entrevista. Si és menor de 16 anys, acabar entrevista.

— —

Fins a 24 anys 1
De 25 a 34 anys 2
De 35 a 49 anys 3
De 50 a 64 anys 4
Major de 64 anys 5

2. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista? LLEGIR.

Català 1
Castellà 2
Indiferent/Ns/Nc 99 (continuar en català)

BLOC PERCEPCIÓ DE PROTECCIÓ, INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS

3. Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens protegit i el 10, a totalment protegit. NOMÉS 1 RESPOSTA.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 (Ns) 99 (Nc)

4. Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona consumidora?. Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival no conèixer-los gens i el 10, a conèixer-los totalment. NOMÉS 1 RESPOSTA.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 (Ns) 99 (Nc)

5. En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidora (serveis aeris, telefonia mòbil o fixa, electrodomèstics, etc.)?

Sí 1

No 2 **Passar a p7**

Nc/No ho recorda 99

6. I podria indicar-nos en quin tipus de producte o servei va tenir aquesta incidència? Va prendre alguna mesura? Es va resoldre? Quina és la seva satisfacció amb la resolució? Per valorar-ho farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10 a totalment satisfet (98=Ns/99=Nc). MÚLTIPLE i ESPONTÀNIA (no preguntar sobre tots els productes, sinó sobre els que menciona espontàniament l'enquestat/da).

6.a. Producte o servei		6.b. Quina incidència?	6.c. Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			6.d. Quina o quines?	6.e. Es va resoldre la incidència?			6.f. Qui va solucionar aquest problema o incidència?	6.g. Satisfacció (escala 0-10)
			Sí	No	Nc		Sí	No	Nc		
a	Alimentació i beguda		☐	☐	☐						☐
b	Roba		☐	☐	☐						☐
c	Vehicles		☐	☐	☐						☐
d	Habitatge		☐	☐	☐						☐
e	Telefonia fixa		☐	☐	☐						☐
f	Telefonia mòbil		☐	☐	☐						☐
g	Internet		☐	☐	☐						☐

h	Electrodomèstics		☐	☐	☐						
i	Restauració		☐	☐	☐						☐
j	Hotels		☐	☐	☐						☐
k	Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)		☐	☐	☐						☐
l	Serveis personals (estètica, perruqueria, etc.)		☐	☐	☐						☐
m	Serveis bancaris		☐	☐	☐						☐
n	Transport aeri		☐	☐	☐						☐
o	Tren		☐	☐	☐						☐
p	Altres (anotar)		☐	☐	☐						☐

BLOC HÀBITS DE CONSUM

7. En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en... LLEGIR i MÚLTIPLE.

Tipus de comerç		Freqüència			
		Més d'un cop a la setmana	Un cop a la setmana	Menys d'un cop a la setmana	No hi he comprat mai
a	Botigues especialitzades de barri	☐	☐	☐	☐
b	Mercats municipals	☐	☐	☐	☐
c	Supermercats de barri	☐	☐	☐	☐
d	Grans superfícies	☐	☐	☐	☐

8. Podria indicar-nos si al llarg del darrer mes vostè ha comprat... LLEGIR i MÚLTIPLE.

Productes		Sí	No
a	Algun producte de <u>proximitat</u> (productes locals i/o de temporada)?	☐	☐
b	Algun producte de <u>comerç just</u> (productes que fomenten el desenvolupament social i econòmic i l'equitat entre països)?	☐	☐
c	Algun <u>producte ecològic</u> (productes no tractats amb elements químics en la seva elaboració)?	☐	☐

9. Així mateix, quan compra productes alimentaris (aliments, begudes, etc.)... LLEGIR. P9.a. respon tothom.

Accions		Sí	No	9.a. Per què?
a	Prefereix que el producte sigui de marca blanca?	☐	☐	
b	Prefereix que sigui un producte que ha vist anunciat?	☐	☐	
c	Prefereix comprar marques que es produeixen a l'Estat espanyol?	☐	☐	
d	Prefereix comprar marques que etiqueten en català?	☐	☐	

BLOC ACTUALITAT

10. Pel que fa a l'equipament tecnològic, em podria dir quins dels següents serveis disposa i si en el darrer any ha realitzat algun canvi de proveïdor en aquests serveis? LLEGIR. Passar a p10.c. si p10.b.=Sí.

Servei		10.a.En disposa?			10.b.Ha canviat de proveïdor?			10.c.Per quin motiu?
		Sí	No	Nc	Sí	No	Nc	
a	Telefonia fixa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
b	Internet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
c	Telefonia mòbil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
d	Internet mòbil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Sí..... 1
No..... 2 **Passar a p13**
Nc..... 99

12. En aquest cas, a través de quina modalitat va realitzar la contractació d'aquest últim viatge? ESPONTÀNIA.

A través d'Internet o telèfon..... 1
A través d'una Agència de viatges..... 2
Altres (anotar)..... 95
Ns/Nc..... 99

BLOC GARANTIES I DRETS

13. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència... LLEGIR.

Accions		Freqüència				
		Sempre	Habitualment	Algunes vegades	Gairebé mai	Mai
a	Pregunta per les condicions/garanties?	☐	☐	☐	☐	☐
b	Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum preferent?	☐	☐	☐	☐	☐
c	Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?	☐	☐	☐	☐	☐
d	Acostuma a comparar diferents preus?	☐	☐	☐	☐	☐
e	En guarda el tiquet de compra, factura o garantia?	☐	☐	☐	☐	☐

14. A continuació, li llegiré alguns dels nous drets dels consumidors i consumidores de Catalunya del Codi de Consum de Catalunya. Em podria dir si els coneix, si els ha exercit o reclamat en alguna ocasió i com valora la seva existència? Per valorar-ho farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10 a totalment positiva (98=Ns/99=Nc). LLEGIR. Si p14a=No, saltar a p14c, p14c respon tothom.

Drets		14.a. Coneix?		14.b. Ha exercit o reclamat?		14.c. Valoració (escala 0-10)
		Sí	No	Sí	No	
a	Les empreses prestadores de serveis bàsics han d'oferir a les persones consumidores una adreça física a Catalunya en la qual puguin formular les seves queixes i reclamacions.	☐	☐	☐	☐	☐
b	Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts.	☐	☐	☐	☐	☐
c	Tots els serveis que presti un empresari o empresària han de tenir una garantia mínima de sis mesos.	☐	☐	☐	☐	☐
d	El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.	☐	☐	☐	☐	☐

BLOC ORGANISMES, INSTITUCIONS I AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM

15. Coneix algun telèfon d'informació al consumidor? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

.....
.....
.....
No en coneix cap 95
Nc..... 99

16. Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

.....
.....
.....
No coneix cap..... 95
Nc..... 99

17. A continuació, li mencionaré una sèrie d'institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors. Em podria dir si les coneix, si ha utilitzat els seus serveis en alguna ocasió i com a el servei que li van prestar? Per valorar-lo farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival gens positiu i el 10, a totalment positiu. LLEGIR I ROTAR. Passar a p17.c. només si p17.b.=Sí.

Institucions o organismes		17.a. Coneix?		17.b. Ha utilitzat?		17.c. Valoració (escala 0-10)
		Sí	No	Sí	No	
a	Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	☐	☐	☐	☐	☐
b	Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)	☐	☐	☐	☐	☐
c	Agència Catalana del Consum (ACC)	☐	☐	☐	☐	☐
d	Juntes arbitral de consum (JAC)	☐	☐	☐	☐	☐
e	Associacions de consumidors	☐	☐	☐	☐	☐

18. Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva. NOMÉS 1 RESPOSTA.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 (Ns) 99 (Nc)

19. Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.cat ?

Sí.....1
No.....2 **Passar a p21**
Ns/Nc.....99

20. I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva. NOMÉS 1 RESPOSTA.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 (Ns) 99 (Nc)

DADES DE CLASSIFICACIÓ

Ja per acabar, li faré unes preguntes de classificació...

21. Sexe de l'entrevistat/da? NO PREGUNTAR.

Home1
Dona2

22. I la seva nacionalitat? LITERAL.

Nacionalitat.....
No ho sap/No contesta 99

23. En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment? LLEGIR.

Treballa1 **Passar a p25**
No treballa2 **Passar a p24**
Està de baixa3 **Passar a p25**
No contesta.....99 **Passar a p26**

24. Vostè és? LLEGIR. Passar a p26.

Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat).. 1
Aturat/ada i ha treballat abans 2
Pensionista (abans no ha treballat) 3
Aturat/ada i busca la primera feina 4
Estudiant 5
Treball domèstic no remunerat 6
No contesta..... 99

25. Vostè és? LLEGIR. Passar a p26.

Empresari/ària o professional amb assalariats/ades.. 1
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades) 2
Assalariat/ada indefinit/ida..... 3
Assalariat/ada eventual o inter/ina 4
Membre de cooperativa 5
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar) 6
No contesta..... 99

26. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit? NO LLEGIR.

No sap llegir i escriure.....1
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola.....2
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental.....3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU.....5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia Industrial o equivalent6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent7
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitectura tècnica8
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)9
Cursos d'especialització professional, Postgrau Màster (MIR, FIR...)..... 10
Doctorat..... 11
Altres (anotar) 95
Nc 99

27. Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual? NO LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA.

Català (valencià/balear)1
Castellà2
Totes dues igual: català i castellà3
Altres llengües o altres combinacions4
No contesta99

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ!