



REO núm: 1100  
Data: 09/07/2024

## **Investigació qualitativa sobre el sistema d'arbitratge de consum de Catalunya. 2023**

### **Qüestionari**



- Córcega 329, planta 4ª  
- Núñez de Balboa, 120 –pl.2ª

- BARCELONA  
- MADRID

- T. 93 415.20.20  
- T. 91 782.01.20

--

Nº cuestionario

**LAS RESPUESTAS A ESTE CUESTIONARIO ESTÁN BAJO SECRETO PROFESIONAL**

**NO CONOCEDORES CAPTACIÓN LIBRE**

2	3	1	1	0	1	4	6
---	---	---	---	---	---	---	---

Nº Estudio

Fecha: **Octubre 2023**

Presentación: Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_, trabajo para Instituto Dym, una empresa de estudios sociológicos y de mercado. En estos momentos estamos realizando un **estudio sobre problemáticas vinculadas al consumo y su resolución**, para el cual necesitamos la colaboración de personas para participar en un grupo de discusión. La reunión de grupo sería online y tendría una duración de 2 horas aproximadamente y a cambio de su colaboración se le obsequiaría con un cheque regalo valorado en 45 euros. Para comprobar la adecuación de su perfil al que buscamos para el estudio, necesito hacerle unas cuantas preguntas antes, ¿Estaría Vd. interesado en participar?

SI	1	CONTINUAR CUESTIONARIO
NO	2	FIN DE LA ENTREVISTA

P.1. ¿Ha participado en algún estudio de mercado a base de Reuniones de Grupo o Entrevistas en Profundidad en el último año?

SI	1	NO VÁLIDO
NO	2	Pasar a P.2.

P.2. ¿Trabaja Ud. o alguien de su familia cercana [que cohabiten con Ud.] en alguno de estos sectores?

Empresas relacionadas con la defensa del consumidor, mediación o resolución de conflictos de consumo	1	NO VÁLIDO
Marketing o investigación de mercados	2	NO VÁLIDO
Departamentos de atención al cliente/resolución de conflictos con el consumidor	3	NO VÁLIDO
No, ni yo ni nadie de mi familia trabaja en estos sectores	4	PASAR A P.3.

P.3. En primer lugar, me gustaría saber si Vd ... ¿Ha tenido algún tipo de conflicto/problema con empresas que proporcionan productos de consumo o servicios al consumidor?

*(El 100% debe haber tenido algún conflicto)*

SÍ	1	Pasar a P4
NO	2	TERMINAR

P.4. ¿Ha llevado a cabo algún tipo de acciones para defender sus intereses e intentar resolver el conflicto?

*(El 100% han tenido que haber emprendido algún tipo de acción para resolver el conflicto. Posibilidad de incluir alguien que no haya hecho nada)*

SÍ	1	Pasar a P5
NO	2	RETENER

P.5. ¿Qué vías ha utilizado para solucionar el conflicto?

OCU	1	PASAR PREGUNTA P.6
Contacto directo con la empresa (vía abogada o no)	2	PASAR PREGUNTA P.6
Otra vías (anotar)	3	PASAR PREGUNTA P.6

P.6 ¿Conoce el Sistema de arbitraje de la Generalitat de Catalunya?

**(100% NO HAN DE CONOCER)**

	SÍ	NO
Sistema de mediación y arbitraje de la Generalitat de Catalunya	TERMINAR	Pasar a P 7

P.7. Lugar de residencia \_\_\_\_\_

P.8 Edad \_\_\_\_\_

**DATOS DE INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL**

Ciudad :

<b>CIUDAD</b>	
Barcelona	1
Oras zonas de Catalunya	2

EL día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h.

La reunión de grupo tendrá una duración aproximada de **2 horas** y consistirá en una reunión donde ud. y otras personas intercambiarán opiniones acerca de aspectos relacionados con aspectos relacionados con la seguridad de su empresa.

**La Reunión de Grupo serán online**

- A) La reunión se realizará a través de una plataforma online a la que Ud. será invitado (Teams). Deberá disponer de PC y buenas conexiones a internet y posibilidades de **audio y video** que le permitan poder escuchar/ver a sus interlocutores y hablar y ser visto por el resto del grupo.

La reunión de grupo será grabada en vídeo / audio, para poder recoger y analizar toda la información que nos facilite. Asimismo, terceras personas podrán observar la reunión.

La información que nos facilite será siempre confidencial y se cumplirá el código deontológico ESOMAR que rige a las empresas de estudios de mercado asociadas.

<b>¿ACEPTA?</b>	
SÍ	1
NO	2

**Imprescindible PUNTUALIDAD.**

Nombre y apellidos de la persona reclutada

DNI

Nombre y dirección de la empresa

Email para enviar invitación a la plataforma on-line:

Teléfonos de contacto \_\_\_\_\_

El reclutador garantiza que la información recogida en el presente cuestionario responde a lo realmente contestado por la persona entrevistada y que en la recogida de información ha seguido todas las normas generales establecidas en el manual del reclutador [incluidos los principios del código ICC/ESOMAR] y las instrucciones específicas recibidas para el estudio.

**Nombre y apellido del reclutador** \_\_\_\_\_

Firma

## DISEÑO Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA:

- EL ESTUDIO A CONSUMIDORES ESTÁ COMPUESTO POR 2 **FOCUS GROUPS ONLINE (FG)**, de **8** personas cada uno y de **2 horas** de duración
- El reclutamiento del segundo de los FG al que **CORRESPONDE ESTE CUESTIONARIO** se realizará por reclutamiento libre (sin listado) y tendrá las siguientes características:
  - Personas que han tenido algún tipo de conflicto relacionado con el consumo o prestación de servicios y han llevado a cabo alguna acción para solucionarlo
    - Mayoría que haya intentado solucionarlo por otras vías distintas del “Sistema de Arbitraje de consumo de la Generalitat de Catalunya”
  - Personas que **NO CONOCEN** el “Sistema de Arbitraje de consumo de la Generalitat de Catalunya”
  - Residentes en Barcelona o cualquier otra zona de CATALUÑA



- Córcega 329, planta 4ª  
- Núñez de Balboa, 120 –pl.2ª

- BARCELONA  
- MADRID

- T. 93 415.20.20  
- T. 91 782.01.20

--

Nº cuestionario

**LAS RESPUESTAS A ESTE CUESTIONARIO ESTÁN BAJO SECRETO PROFESIONAL**

**CONOCEDORES CON LISTADO**

2	3	1	1	0	1	4	6
---	---	---	---	---	---	---	---

Nº Estudio

Fecha: **Octubre 2023**

Presentación: Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_, trabajo para Instituto Dym, una empresa de estudios sociológicos y de mercado. En estos momentos estamos realizando un **estudio sobre problemáticas vinculadas al consumo y su resolución**, para el cual necesitamos la colaboración de personas para participar en un grupo de discusión. La reunión de grupo sería online y tendría una duración de 2 horas aproximadamente y a cambio de su colaboración se le obsequiaría con un cheque regalo valorado en 45 euros. Para comprobar la adecuación de su perfil al que buscamos para el estudio, necesito hacerle unas cuantas preguntas antes, ¿Estaría Vd. interesado en participar?

SI	1	CONTINUAR CUESTIONARIO
NO	2	FIN DE LA ENTREVISTA

P.1. ¿Ha participado en algún estudio de mercado a base de Reuniones de Grupo o Entrevistas en Profundidad en el último año?

SI	1	NO VÁLIDO
NO	2	Pasar a P.2.

P.2. ¿Trabaja Ud. o alguien de su familia cercana [que cohabiten con Ud.] en alguno de estos sectores?

Empresas relacionadas con la defensa del consumidor, mediación o resolución de conflictos de consumo	1	NO VÁLIDO
Marketing o investigación de mercados	2	NO VÁLIDO
Departamentos de atención al cliente/resolución de conflictos con el consumidor	3	NO VÁLIDO
No, ni yo ni nadie de mi familia trabaja en estos sectores	4	PASAR A P.3.

P.3. En primer lugar, me gustaría saber si es Vd **conoce**.?

*(El 100% debe conocer el “Sistema de Arbitraje del Consumo de la Generalitat de Catalunya”)*

SÍ	1	Pasar a P4
NO	2	TERMINAR

P.4. ¿Podría decirme qué **uso** ha hecho del mismo?

*(Representación aproximada de 50% laude y 50% se ha archivado sin pasar por el sistema de arbitraje)*

Han hecho uso del sistema de arbitraje con una resolución (laude)	1	PASAR PREGUNTA P.5
Se ha archivado la reclamación sin pasar por el sistema de arbitraje (sea porque se ha resuelto vía mediación o porque no han querido continuar)	2	PASAR PREGUNTA P.6

P.5 ¿Podría decirme cuál fue el resultado del “**laude**” (resolución)?

*(Representación de distinto tipo de resoluciones. % entre Estimar y resto categorías)*

Estimar	1	Pasar a P 7
Estimar en parte	2	Pasar a P 7
Desestimar	3	Pasar a P 7
N/D	4	Pasar a P 7

P.6 ¿Podría decirme el motivo del **archivo** del proceso?

*[Representación de motivos positivos (aceptaciones, acuerdos) y negativos (no acuerdos)]*

Mediación: petición atendida	1	Pasar a P 7
Mediación: aceptación explicaciones empresa	2	Pasar a P 7
Mediación: acuerdo de las partes	3	Pasar a P 7
Mediación: conflicto resuelto	4	Pasar a P 7
No acuerdo	5	Pasar a P 7

P.7. Lugar de residencia \_\_\_\_\_

P.8 Edad \_\_\_\_\_

**DATOS DE INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL**

Ciudad :

<b>CIUDAD</b>	
Barcelona	1
Oras zonas de Catalunya	2

EL día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h.

La reunión de grupo tendrá una duración aproximada de **2 horas** y consistirá en una reunión donde ud. y otras personas intercambiarán opiniones acerca de aspectos relacionados con aspectos relacionados con la seguridad de su empresa.

**La Reunión de Grupo serán online**

- A) La reunión se realizará a través de una plataforma online a la que Ud. será invitado (Teams). Deberá disponer de PC y buenas conexiones a internet y posibilidades de **audio y video** que le permitan poder escuchar/ver a sus interlocutores y hablar y ser visto por el resto del grupo.

La reunión de grupo será grabada en vídeo / audio, para poder recoger y analizar toda la información que nos facilite. Asimismo, terceras personas podrán observar la reunión.

La información que nos facilite será siempre confidencial y se cumplirá el código deontológico ESOMAR que rige a las empresas de estudios de mercado asociadas.

<b>¿ACEPTA?</b>	
SÍ	1
NO	2

**Imprescindible PUNTUALIDAD.**

Nombre y apellidos de la persona reclutada

DNI

Nombre y dirección de la empresa

Email para enviar invitación a la plataforma on-line:

Teléfonos de contacto \_\_\_\_\_

El reclutador garantiza que la información recogida en el presente cuestionario responde a lo realmente contestado por la persona entrevistada y que en la recogida de información ha seguido todas las normas generales establecidas en el manual del reclutador [incluidos los principios del código ICC/ESOMAR] y las instrucciones específicas recibidas para el estudio.

**Nombre y apellido del reclutador** \_\_\_\_\_

Firma

## DISEÑO Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA:

- EL ESTUDIO A CONSUMIDORES ESTÁ COMPUESTO POR 2 **FOCUS GROUPS ONLINE (FG)**, de **8** personas cada uno y de **2 horas** de duración
- El reclutamiento del PRIMERO DE LOS FG al que CORRESPONDE ESTE CUESTIONARIO se realizará sobre la base de un LISTADO y tendrá las siguientes características:
  - Personas que conocen el “Sistema del Arbitraje del consumo de la Generalitat de Catalunya” y lo han utilizado
  - Representación del 50% que hayan llegado a una **resolución/laude => listado en azul**
    - Posibilidad de representar distintas resoluciones: % Estimar y % resto
  - Representación del 50% que **hayan archivado la causa (mediación) => listado en naranja**
    - Representación de motivos de archivo positivos: mediación con petición atendida, con acuerdos de las partes, por aceptación explicaciones de la empresa, conflicto resuelto
    - Representación de motivos negativos: No acuerdo



- Córcega 329, planta 4ª  
- Núñez de Balboa, 120 –pl.2ª

- BARCELONA  
- MADRID

- T. 93 415.20.20  
- T. 91 782.01.20

--

Nº cuestionario

**LAS RESPUESTAS A ESTE CUESTIONARIO ESTÁN BAJO SECRETO PROFESIONAL**

**EMPRESAS LISTADO**

2	3	1	1	0	1	4	6
---	---	---	---	---	---	---	---

Nº Estudio

Fecha: **Octubre 2023**

Presentación: Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_, trabajo para Instituto Dym, una empresa de estudios sociológicos y de mercado. En estos momentos estamos realizando un **estudio sobre problemáticas entre empresa y consumidores vinculadas al consumo y su resolución**. El estudio es para la Agència Catalana del Consum que es quien nos ha proporcionado su contacto. Nos interesaría conocer su opinión como empresa adherida al “Sistema d’arbitratge de consum” o que, sin estar adherida, ha tenido algún conflicto al respecto y ha contactado con ellos.

Le agradeceríamos mucho si pudiera colaborar a través de una entrevista en profundidad. La entrevista sería online y tendría una duración aproximada de 1 hora y a cambio de su colaboración se le obsequiaría con un cheque regalo valorado en 80 euros. Para comprobar la adecuación de su perfil al que buscamos para el estudio, necesito hacerle unas cuantas preguntas antes, ¿Estaría Ud. interesado en participar?

SI	1	CONTINUAR CUESTIONARIO
NO	2	FIN DE LA ENTREVISTA

No gustaría hablar con la **persona responsable de los temas relacionados con conflictos entre la empresa y el consumidor** en relación con el **consumo de productos y servicios**, ¿Es Ud. la persona indicada?

SI	1	CONTINUAR CUESTIONARIO
NO	2	PEDIR POR EL NOMBRE DE LA PERSONA

P.1. En primer lugar, me gustaría saber si su empresa está adherida al **“Sistema d’Arbitratge de consum de la Generalitat de Catalunya”**

**(6 EP adheridas y 3 EP no adheridas al “Sistema de Arbitraje del Consumo de la Generalitat de Catalunya”)**

SÍ	1	Pasar a P2
NO	2	Pasar a P4

(Sólo para los que Contestan S en P.1)

P.2. ¿Podría decirme si han utilizado alguna vez este mecanismo de resolución de conflictos?

**(3 EP ADHERIDAS que HAN HECHO USO y 3 EP ADHERIDAS que NO LO HAN USADO)**

SÍ	1	PASAR PREGUNTA P5
NO	2	PASAR PREGUNTA P3

(Sólo para los que Contestan NO en P2)

P.3. ¿Ha tenido algún conflicto con sus clientes en relación con el consumo de productos y/servicios?

**(100% han de haber tenido algún conflicto con el cliente)**

SÍ	1	PASAR PREGUNTA P5
NO	2	TERMINAR

(Sólo para los que Contestan NO en P1)

P.4. ¿Ha tenido contacto de algún tipo con el “Sistema d’Arbitratge de consum de la Generalitat de Catalunya” aunque no estén adheridos al mismo?

**(100% han de haber tenido contacto)**

SÍ	1	PASAR PREGUNTA P5
NO	2	TERMINAR

P.5. SECTOR AL QUE PERTENECE LA EMPRESA \_\_\_\_\_

*(Representar distintos sectores de actividad: Gran consumo, Telefonía e Internet, compañías aéreas, servicios para el hogar como gas, luz, agua...)*

P.6 Número de trabajadores de la empresa \_\_\_\_\_

*(Representar distintos tamaños de empresa)*

## DATOS DE INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL

EL día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h.

La entrevista en profundidad tendrá una duración aproximada de 1 **hora** y consistirá en un intercambio de opiniones acerca de temas relacionados con los conflictos empresa-consumidor y su resolución.

### **La Entrevista en Profundidad será online**

- A) Se realizará a través de una plataforma online a la que Ud. será invitado (Teams). Deberá disponer de PC y buenas conexiones a internet y posibilidades de **audio y video** que le permitan poder escuchar/ver a sus interlocutores y hablar y ser visto por el resto del grupo.

La entrevista será grabada en vídeo / audio, para poder recoger y analizar toda la información que nos facilite. Asimismo, terceras personas podrán observar la misma.

La información que nos facilite será siempre confidencial y se cumplirá el código deontológico ESOMAR que rige a las empresas de estudios de mercado asociadas.

¿ACEPTA?	
SÍ	1
NO	2

### **Imprescindible PUNTUALIDAD.**

Nombre y apellidos de la persona reclutada

DNI

Nombre y dirección de la empresa

Email para enviar invitación a la plataforma on-line:

Teléfonos de contacto \_\_\_\_\_

El reclutador garantiza que la información recogida en el presente cuestionario responde a lo realmente contestado por la persona entrevistada y que en la recogida de información ha seguido todas las normas generales establecidas en el manual del reclutador [incluidos los principios del código ICC/ESOMAR] y las instrucciones específicas recibidas para el estudio.

**Nombre y apellido del reclutador** \_\_\_\_\_

Firma

## DISEÑO Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA:

- EL ESTUDIO A EMPRESAS ESTÁ COMPUESTO POR **9 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD (EP) VÍA ONLINE** de **1 hora** de duración aproximada
- El reclutamiento se hará vía LISTADO y tendrá las siguientes características:
  - 3 EP a EMPRESAS **ADHERIDAS** AL SISTEMA D'ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT I QUE LO **HAN UTILIZADO**
  - 3 EP EMPRESAS **ADHERIDAS** AL SISTEMA D'ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT I QUE **NO LO HAN UTILIZADO A PESAR DE QUE SÍ HAN TENIDO CONFLICTOS**
  - 3 EP A EMPRESAS **NO ADHERIDAS PERO QUE LOS CONOCEN Y HAN TENIDO CONTACTO CON ELLOS**
- Se representarán empresas de distintos sectores de actividad
- Se intentarán representar distintos tamaños de empresas



- Córcega 329, planta 4ª  
- Núñez de Balboa, 120 –pl.2ª

- BARCELONA  
- MADRID

- T. 93 415.20.20  
- T. 91 782.01.20

--

Nº cuestionario

**LAS RESPUESTAS A ESTE CUESTIONARIO ESTÁN BAJO SECRETO PROFESIONAL**

**NO CONOCEDORES CAPTACIÓN LIBRE**

2	3	1	1	0	1	4	6
---	---	---	---	---	---	---	---

Nº Estudio

Fecha: **Octubre 2023**

Presentación: Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_, trabajo para Instituto Dym, una empresa de estudios sociológicos y de mercado. En estos momentos estamos realizando un **estudio sobre problemáticas vinculadas al consumo y su resolución**, para el cual necesitamos la colaboración de personas para participar en un grupo de discusión. La reunión de grupo sería online y tendría una duración de 2 horas aproximadamente y a cambio de su colaboración se le obsequiaría con un cheque regalo valorado en 45 euros. Para comprobar la adecuación de su perfil al que buscamos para el estudio, necesito hacerle unas cuantas preguntas antes, ¿Estaría Vd. interesado en participar?

SI	1	CONTINUAR CUESTIONARIO
NO	2	FIN DE LA ENTREVISTA

P.1. ¿Ha participado en algún estudio de mercado a base de Reuniones de Grupo o Entrevistas en Profundidad en el último año?

SI	1	NO VÁLIDO
NO	2	Pasar a P.2.

P.2. ¿Trabaja Ud. o alguien de su familia cercana [que cohabiten con Ud.] en alguno de estos sectores?

Empresas relacionadas con la defensa del consumidor, mediación o resolución de conflictos de consumo	1	NO VÁLIDO
Marketing o investigación de mercados	2	NO VÁLIDO
Departamentos de atención al cliente/resolución de conflictos con el consumidor	3	NO VÁLIDO
No, ni yo ni nadie de mi familia trabaja en estos sectores	4	PASAR A P.3.

P.3. En primer lugar, me gustaría saber si Vd ... ¿Ha tenido algún tipo de conflicto/problema con empresas que proporcionan productos de consumo o servicios al consumidor?

*(El 100% debe haber tenido algún conflicto)*

SÍ	1	Pasar a P4
NO	2	TERMINAR

P.4. ¿Ha llevado a cabo algún tipo de acciones para defender sus intereses e intentar resolver el conflicto?

*(El 100% han tenido que haber emprendido algún tipo de acción para resolver el conflicto. Posibilidad de incluir alguien que no haya hecho nada)*

SÍ	1	Pasar a P5
NO	2	RETENER

P.5. ¿Qué vías ha utilizado para solucionar el conflicto?

OCU	1	PASAR PREGUNTA P.6
Contacto directo con la empresa (vía abogada o no)	2	PASAR PREGUNTA P.6
Otra vías (anotar)	3	PASAR PREGUNTA P.6

P.6 ¿Conoce el Sistema de arbitraje de la Generalitat de Catalunya?

**(100% NO HAN DE CONOCER)**

	SÍ	NO
Sistema de mediación y arbitraje de la Generalitat de Catalunya	TERMINAR	Pasar a P 7

P.7. Lugar de residencia \_\_\_\_\_

P.8 Edad \_\_\_\_\_

**DATOS DE INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL**

Ciudad :

CIUDAD	
Barcelona	1
Oras zonas de Cataluña	2

EL día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h.

La reunión de grupo tendrá una duración aproximada de **2 horas** y consistirá en una reunión donde ud. y otras personas intercambiarán opiniones acerca de aspectos relacionados con aspectos relacionados con la seguridad de su empresa.

**La Reunión de Grupo serán online**

- A) La reunión se realizará a través de una plataforma online a la que Ud. será invitado (Teams). Deberá disponer de PC y buenas conexiones a internet y posibilidades de **audio y video** que le permitan poder escuchar/ver a sus interlocutores y hablar y ser visto por el resto del grupo.

La reunión de grupo será grabada en vídeo / audio, para poder recoger y analizar toda la información que nos facilite. Asimismo, terceras personas podrán observar la reunión.

La información que nos facilite será siempre confidencial y se cumplirá el código deontológico ESOMAR que rige a las empresas de estudios de mercado asociadas.

¿ACEPTA?	
SÍ	1
NO	2

**Imprescindible PUNTUALIDAD.**

Nombre y apellidos de la persona reclutada

DNI

Nombre y dirección de la empresa

Email para enviar invitación a la plataforma on-line:

Teléfonos de contacto \_\_\_\_\_

El reclutador garantiza que la información recogida en el presente cuestionario responde a lo realmente contestado por la persona entrevistada y que en la recogida de información ha seguido todas las normas generales establecidas en el manual del reclutador [incluidos los principios del código ICC/ESOMAR] y las instrucciones específicas recibidas para el estudio.

Nombre y apellido del reclutador \_\_\_\_\_

Firma

## DISEÑO Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA:

- EL ESTUDIO A CONSUMIDORES ESTÁ COMPUESTO POR 2 **FOCUS GROUPS ONLINE (FG)**, de **8** personas cada uno y de **2 horas** de duración
- El reclutamiento del segundo de los FG al que **CORRESPONDE ESTE CUESTIONARIO** se realizará por reclutamiento libre (sin listado) y tendrá las siguientes características:
  - Personas que han tenido algún tipo de conflicto relacionado con el consumo o prestación de servicios y han llevado a cabo alguna acción para solucionarlo
    - **Mayoría** que haya intentado solucionarlo por otras vías distintas del “Sistema de Arbitraje de consumo de la Generalitat de Catalunya”
  - Personas que **NO CONOCEN** el “Sistema de Arbitraje de consumo de la Generalitat de Catalunya”
  - Residentes en Barcelona o cualquier otra zona de CATALUÑA



- Córcega 329, planta 4ª  
- Núñez de Balboa, 120 –pl.2ª

- BARCELONA  
- MADRID

- T. 93 415.20.20  
- T. 91 782.01.20

--

Nº cuestionario

**LAS RESPUESTAS A ESTE CUESTIONARIO ESTÁN BAJO SECRETO PROFESIONAL**

**CONOCEDORES CON LISTADO**

2	3	1	1	0	1	4	6
---	---	---	---	---	---	---	---

Nº Estudio

Fecha: **Octubre 2023**

Presentación: Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_, trabajo para Instituto Dym, una empresa de estudios sociológicos y de mercado. En estos momentos estamos realizando un **estudio sobre problemáticas vinculadas al consumo y su resolución**, para el cual necesitamos la colaboración de personas para participar en un grupo de discusión. La reunión de grupo sería online y tendría una duración de 2 horas aproximadamente y a cambio de su colaboración se le obsequiaría con un cheque regalo valorado en 45 euros. Para comprobar la adecuación de su perfil al que buscamos para el estudio, necesito hacerle unas cuantas preguntas antes, ¿Estaría Vd. interesado en participar?

SI	1	CONTINUAR CUESTIONARIO
NO	2	FIN DE LA ENTREVISTA

P.1. ¿Ha participado en algún estudio de mercado a base de Reuniones de Grupo o Entrevistas en Profundidad en el último año?

SI	1	NO VÁLIDO
NO	2	Pasar a P.2.

P.2. ¿Trabaja Ud. o alguien de su familia cercana [que cohabiten con Ud.] en alguno de estos sectores?

Empresas relacionadas con la defensa del consumidor, mediación o resolución de conflictos de consumo	1	NO VÁLIDO
Marketing o investigación de mercados	2	NO VÁLIDO
Departamentos de atención al cliente/resolución de conflictos con el consumidor	3	NO VÁLIDO
No, ni yo ni nadie de mi familia trabaja en estos sectores	4	PASAR A P.3.

P.3. En primer lugar, me gustaría saber si es Vd **conoce**.?

*(El 100% debe conocer el "Sistema de Arbitraje del Consumo de la Generalitat de Catalunya")*

SÍ	1	Pasar a P4
NO	2	TERMINAR

P.4. ¿Podría decirme qué **uso** ha hecho del mismo?

*(Representación aproximada de 50% laude y 50% se ha archivado sin pasar por el sistema de arbitraje)*

Han hecho uso del sistema de arbitraje con una resolución (laude)	1	PASAR PREGUNTA P.5
Se ha archivado la reclamación sin pasar por el sistema de arbitraje (sea porque se ha resuelto vía mediación o porque no han querido continuar)	2	PASAR PREGUNTA P.6

P.5 ¿Podría decirme cuál fue el resultado del "laude" (resolución)?

*(Representación de distinto tipo de resoluciones. % entre Estimar y resto categorías)*

Estimar	1	Pasar a P 7
Estimar en parte	2	Pasar a P 7
Desestimar	3	Pasar a P 7
N/D	4	Pasar a P 7

P.6 ¿Podría decirme el motivo del **archivo** del proceso?

*[Representación de motivos positivos (aceptaciones, acuerdos) y negativos (no acuerdos)]*

Mediación: petición atendida	1	Pasar a P 7
Mediación: aceptación explicaciones empresa	2	Pasar a P 7
Mediación: acuerdo de las partes	3	Pasar a P 7
Mediación: conflicto resuelto	4	Pasar a P 7
No acuerdo	5	Pasar a P 7

P.7. Lugar de residencia \_\_\_\_\_

P.8 Edad \_\_\_\_\_

## DATOS DE INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL

Ciudad :

CIUDAD	
Barcelona	1
Oras zonas de Cataluña	2

El día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h.

La reunión de grupo tendrá una duración aproximada de **2 horas** y consistirá en una reunión donde ud. y otras personas intercambiarán opiniones acerca de aspectos relacionados con aspectos relacionados con la seguridad de su empresa.

### **La Reunión de Grupo serán online**

- B) La reunión se realizará a través de una plataforma online a la que Ud. será invitado (Teams). Deberá disponer de PC y buenas conexiones a internet y posibilidades de **audio y video** que le permitan poder escuchar/ver a sus interlocutores y hablar y ser visto por el resto del grupo.

La reunión de grupo será grabada en vídeo / audio, para poder recoger y analizar toda la información que nos facilite. Asimismo, terceras personas podrán observar la reunión.

La información que nos facilite será siempre confidencial y se cumplirá el código deontológico ESOMAR que rige a las empresas de estudios de mercado asociadas.

¿ACEPTA?	
SÍ	1
NO	2

### **Imprescindible PUNTUALIDAD.**

Nombre y apellidos de la persona reclutada

DNI

Nombre y dirección de la empresa

Email para enviar invitación a la plataforma on-line:

Teléfonos de contacto \_\_\_\_\_

El reclutador garantiza que la información recogida en el presente cuestionario responde a lo realmente contestado por la persona entrevistada y que en la recogida de información ha seguido todas las normas generales establecidas en el manual del reclutador [incluidos los principios del código ICC/ESOMAR] y las instrucciones específicas recibidas para el estudio.

Nombre y apellido del reclutador \_\_\_\_\_

Firma

## DISEÑO Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA:

- EL ESTUDIO A CONSUMIDORES ESTÁ COMPUESTO POR 2 **FOCUS GROUPS ONLINE (FG)**, de **8** personas cada uno y de **2 horas** de duración
- El reclutamiento del PRIMERO DE LOS FG al que CORRESPONDE ESTE CUESTIONARIO se realizará sobre la base de un LISTADO y tendrá las siguientes características:
  - Personas que conocen el “Sistema del Arbitraje del consumo de la Generalitat de Catalunya” y lo han utilizado
  - Representación del 50% que hayan llegado a una **resolución/laude => listado en azul**
    - Posibilidad de representar distintas resoluciones: % Estimar y % resto
  - Representación del 50% que **hayan archivado la causa (mediación) => listado en naranja**
    - Representación de motivos de archivo positivos: mediación con petición atendida, con acuerdos de las partes, por aceptación explicaciones de la empresa, conflicto resuelto
    - Representación de motivos negativos: No acuerdo



- Córcega 329, planta 4ª  
- Núñez de Balboa, 120 –pl.2ª

- BARCELONA  
- MADRID

- T. 93 415.20.20  
- T. 91 782.01.20

--

Nº cuestionario

**LAS RESPUESTAS A ESTE CUESTIONARIO ESTÁN BAJO SECRETO PROFESIONAL**

**EMPRESAS LISTADO**

2	3	1	1	0	1	4	6
---	---	---	---	---	---	---	---

Nº Estudio

Fecha: **Octubre 2023**

Presentación: Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_, trabajo para Instituto Dym, una empresa de estudios sociológicos y de mercado. En estos momentos estamos realizando un **estudio sobre problemáticas entre empresa y consumidores vinculadas al consumo y su resolución**. El estudio es para la Agència Catalana del Consum que es quien nos ha proporcionado su contacto. Nos interesaría conocer su opinión como empresa adherida al “Sistema d’arbitratge de consum” o que, sin estar adherida, ha tenido algún conflicto al respecto y ha contactado con ellos.

Le agradeceríamos mucho si pudiera colaborar a través de una entrevista en profundidad. La entrevista sería online y tendría una duración aproximada de 1 hora y a cambio de su colaboración se le obsequiaría con un cheque regalo valorado en 80 euros. Para comprobar la adecuación de su perfil al que buscamos para el estudio, necesito hacerle unas cuantas preguntas antes, ¿Estaría Vd. interesado en participar?

SI	1	CONTINUAR CUESTIONARIO
NO	2	FIN DE LA ENTREVISTA

No gustaría hablar con la **persona responsable de los temas relacionados con conflictos entre la empresa y el consumidor** en relación con el **consumo de productos y servicios**, ¿Es Ud. la persona indicada?

SI	1	CONTINUAR CUESTIONARIO
NO	2	PEDIR POR EL NOMBRE DE LA PERSONA

P.1. En primer lugar, me gustaría saber si su empresa está adherida al **“Sistema d’Arbitratge de consum de la Generalitat de Catalunya”**

**(6 EP adheridas y 3 EP no adheridas al “Sistema de Arbitraje del Consumo de la Generalitat de Catalunya”)**

SÍ	1	Pasar a P2
NO	2	Pasar a P4

(Sólo para los que Contestan S en P.1)

P.2. ¿Podría decirme si han utilizado alguna vez este mecanismo de resolución de conflictos?

**(3 EP ADHERIDAS que HAN HECHO USO y 3 EP ADHERIDAS que NO LO HAN USADO)**

SÍ	1	PASAR PREGUNTA P5
NO	2	PASAR PREGUNTA P3

(Sólo para los que Contestan NO en P2)

P.3. ¿Ha tenido algún conflicto con sus clientes en relación con el consumo de productos y/servicios?

**(100% han de haber tenido algún conflicto con el cliente)**

SÍ	1	PASAR PREGUNTA P5
NO	2	TERMINAR

(Sólo para los que Contestan NO en P1)

P.4. ¿Ha tenido contacto de algún tipo con el “Sistema d’Arbitratge de consum de la Generalitat de Catalunya” aunque no estén adheridos al mismo?

**(100% han de haber tenido contacto)**

SÍ	1	PASAR PREGUNTA P5
----	---	-------------------

NO	2	TERMINAR
----	---	----------

P.5. SECTOR AL QUE PERTENECE LA EMPRESA \_\_\_\_\_

*(Representar distintos sectores de actividad: Gran consumo, Telefonía e Internet, compañías aéreas, servicios para el hogar como gas, luz, agua...)*

P.6 Número de trabajadores de la empresa \_\_\_\_\_

*(Representar distintos tamaños de empresa)*

**DATOS DE INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL**

EL día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ h.

La entrevista en profundidad tendrá una duración aproximada de 1 **hora** y consistirá en un intercambio de opiniones acerca de temas relacionados con los conflictos empresa-consumidor y su resolución.

**La Entrevista en Profundidad será online**

- A) Se realizará a través de una plataforma online a la que Ud. será invitado (Teams). Deberá disponer de PC y buenas conexiones a internet y posibilidades de **audio y video** que le permitan poder escuchar/ver a sus interlocutores y hablar y ser visto por el resto del grupo.

La entrevista será grabada en vídeo / audio, para poder recoger y analizar toda la información que nos facilite. Asimismo, terceras personas podrán observar la misma.

La información que nos facilite será siempre confidencial y se cumplirá el código deontológico ESOMAR que rige a las empresas de estudios de mercado asociadas.

¿ACEPTA?	
SÍ	1
NO	2

**Imprescindible PUNTUALIDAD.**

Nombre y apellidos de la persona reclutada

DNI

Nombre y dirección de la empresa

Email para enviar invitación a la plataforma on-line:

Teléfonos de contacto \_\_\_\_\_

El reclutador garantiza que la información recogida en el presente cuestionario responde a lo realmente contestado por la persona entrevistada y que en la recogida de información ha seguido todas las normas generales establecidas en el manual del reclutador [incluidos los principios del código ICC/ESOMAR] y las instrucciones específicas recibidas para el estudio.

**Nombre y apellido del reclutador** \_\_\_\_\_

Firma

## DISEÑO Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA:

- EL ESTUDIO A EMPRESAS ESTÁ COMPUESTO POR **9 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD (EP) VÍA ONLINE** de **1 hora** de duración aproximada
- El reclutamiento se hará vía LISTADO y tendrá las siguientes características:
  - 3 EP a EMPRESAS **ADHERIDAS** AL SISTEMA D'ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT I QUE LO **HAN UTILIZADO**
  - 3 EP EMPRESAS **ADHERIDAS** AL SISTEMA D'ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT I QUE **NO LO HAN UTILIZADO A PESAR DE QUE SÍ HAN TENIDO CONFLICTOS**
  - 3 EP A EMPRESAS **NO ADHERIDAS PERO QUE LOS CONOCEN Y HAN TENIDO CONTACTO CON ELLOS**
- Se representarán empresas de distintos sectores de actividad
- Se intentarán representar distintos tamaños de empresas