



REO núm: 1141
Data: 08/10/2025

Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han fet una reclamació. 2024

Qüestionari

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES QUE HAN FET UNA RECLAMACIÓ

Seleccioneu l'idioma en què vol respondre l'enquesta

1. Català (Passeu el qüestionari en català)
2. Castellà (Passeu el qüestionari en castellà)
3. Li és indiferent (Passeu el qüestionari en català)

PRESENTACIÓ

El <data de la reclamació> va adreçar una consulta a l'Agència Catalana del Consum i preguem que contesteu unes preguntes sobre el vostre grau de satisfacció amb aquesta gestió picant en aquest enllaç:

INTRO

Benvolgut/uda <nom de la persona que va fer la reclamació>. L'Agència Catalana del Consum (ACdC) està duent a terme un estudi per conèixer el vostre grau de satisfacció sobre el procés de resolució de les reclamacions de consum, amb l'objectiu d'oferir-vos un servei de millor qualitat. Només us portarà uns minuts i serà de gran ajuda per millorar l'Agència Catalana del Consum. Us agraïm la vostra dedicació.

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Teniu dret a no respondre totes les preguntes. Les vostres respostes seran tractades de forma anònima.

0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar, com a ciutadà, una reclamació de consum a l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

1. Sí
2. No (Finalitzeu entrevista)
98. No ho recordo (Finalitzeu entrevista)

HORA PRIMERA PREGUNTA

Programador/a: introduïu aquesta variable oculta abans de la 1

1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

1. Menys d'un any
2. Entre 1 i 2 anys
3. Més de dos anys
98. No ho recordo

2. Com va conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...

Programador/a: aleatoritzeu

Més d'una resposta

1. Recomanació d'un familiar, amiat o conegut
2. Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum

- 3. Cercador d'Internet
- 4. Xarxes socials
- 5. Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)
- 6. Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

3. A través de quin mitjà vau presentar la vostra reclamació de consum? Si ha presentat més d'una, pensi si us plau, a partir d'ara, en la última

Programador/a: aleatoritzeu (1-6)

Només una resposta

- 1. Presencialment a l'OAC de la Generalitat (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o als Serveis Territorials de l'ACdC (Agència Catalana del Consum)
- 2. Presencialment a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)
- 3. Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum o per formulari de petició genèrica de la Generalitat
- 4. Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum
- 5. Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?

Programador/a: aleatoritzeu (1-9)

Només una resposta

- 1. Telefonia / Internet
- 2. Vehicles (reparació/compravenda)
- 3. Informàtica
- 4. Electricitat
- 5. Gas
- 6. Aigua
- 7. Transport públic i privat
- 8. Electrodomèstics (reparació/compravenda)
- 9. Restauració i allotjaments
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

6. (P3=3) I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que va utilitzar per presentar la reclamació.

Programador/a: aleatoritzeu

- a) La claredat de les instruccions per emplenar el formulari
- b) La facilitat del procés per presentar la reclamació
- c) El tipus de documents a annexar
- d) La facilitat per annexar els documents
- e) La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

7. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següents ítems.

Programador/a: aleatoritzeu

- a) El temps en rebre una resposta a la vostra reclamació
- b) (P 3 = 1 o 2) El tracte rebut per part del personal
- c) L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació
- d) La claredat de la informació rebuda
- e) (P 3 = 1 o 2) El llenguatge utilitzat pel personal
- f) El llenguatge utilitzat en els documents administratius rebuts
- g) El coneixement de l'estat de la tramitació

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?

Només una resposta

- 1. Menys d'un mes
- 2. D'un a tres mesos
- 3. De tres a sis mesos
- 4. Més de sis mesos
- 98. No ho recordo

9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?

Només una resposta

1. Sí (Passeu a la pregunta 10)
2. No (Passeu a la pregunta 11)

10. (P 9 = 1) Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?

Només una resposta

1. Sí (Especifiqueu)
2. No (Passeu a la pregunta 12)

11. (P 9 = 1 i P10=1) Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?

Programador/a: aleatoritzeu

Només una resposta

1. Que el meu cas es resolrà amb un arbitratge
2. Que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients
3. Que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas
98. No ho sé

12. Per quines fases ha passat la tramitació de la vostra reclamació?

Només una resposta

1. La mediació
2. L'arbitratge
3. Ambdues
98. No ho sé

13. (P12=1 o 3) Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació

Programador/a: aleatoritzeu

- a) La claredat de la informació
- b) El tracte rebut
- c) La documentació exigida
- d) El temps d'espera per l'entrevista
- e) Els coneixements del mediador/a
- f) L'interès del mediador/a
- g) El seguiment del seu cas
- h) El temps de resolució

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

14. (P12=2 o 3) Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a l'Agència Catalana del Consum / Junta Arbitral de Consum de Catalunya a través de l'arbitratge

Programador/a: aleatoritzeu

- a) La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud
- b) La facilitat del procés per a la presentació de la sol·licitud
- c) La documentació/ papers que us van demanar
- d) El tracte rebut del personal
- e) La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud
- f) L'assessorament tècnic sobre el cas
- g) Les instal·lacions (en cas de vista presencial) / la qualitat de la connexió (en cas de vista per videoconferència)
- h) El temps d'admissió del tràmit

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

15. (P12=2 o 3) Vàreu assistir a la vista arbitral?

Només una resposta

- 1. Sí, de forma presencial
- 2. Sí, per videoconferència
- 3. No

16. (P15=1 o 2) Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral?

Programador/a: aleatoritzeu

- a) La professionalitat dels membres del tribunal
- b) L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc...)
- c) (P 15= 1) Les instal·lacions
- d) (P 15= 2) La qualitat de la connexió
- e) Els horaris de realització de les vistes
- f) El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a
98. No ho sé

17. (P15=1 o 2) Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé?

Només una resposta

1. Sí
2. No

18. (P15=1 o 2) D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser?

Només una resposta

1. Molt llarga
2. Llarga
3. Adequada
4. Curta
5. Molt curta
98. No ho sé

19. (P15=1 o 2) Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara?

Només una resposta

0 Gens clara

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 Molt clara

98. No ho sé

20. (P15=1 o 2) Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge

Programador/a: aleatoritzeu.

Només una resposta

1. L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)
2. La rapidesa
3. El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)
4. La gratuïtat
95. Cap /Res
98. No ho sé

21. (P15=1 o 2) I el segon més important

Programador/a: aleatoritzeu. No consta el valor indicat a la P20.

Només una resposta

1. L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)
2. La rapidesa
3. El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)
4. La gratuïtat

98. No ho sé

22. (P12=2 o 3) La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral?

Només una resposta

- 1. Sí, ha complert el termini
- 2. Sí, ha complert, però no el termini
- 3. No, encara no ha complert
- 98. No ho sé

23. (P12=1, 2, 3) Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives?

Només una resposta

0 Gens

1

2

3

4

5

6

7

8.

9

10. Molt

98. No ho sé

24. (P12=1, 2, 3) Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornaríeu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

- 1. Segur que sí
- 2. Probablement sí
- 3. Probablement no
- 4. Segur que no
- 98. No ho sé

25. (P24= 3 o 4) Per quin motiu no tornaríeu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?

26. Triaríeu un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherit a l'arbitratge de consum?

Només una resposta

- 1. Sí
- 2. No
- 98. No ho sé

27. Del següent llistat assenyaleu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?

Programador/a: aleatoritzeu.

Només una resposta

- 1. La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum
- 2. L'atenció i l'assessorament al consumidor
- 3. La informació rebuda

4. La rapidesa en la resolució
5. La documentació que cal presentar
6. La facilitat en la tramitació
7. La possibilitat de ser escoltat
8. La resolució
95. Cap / Res
98. No ho sé

28. I el segon més important?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta el valor indicat a la P26.

Només una resposta

1. La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum
2. L'atenció i l'assessorament al consumidor
3. La informació rebuda
4. La rapidesa en la resolució
5. La documentació que cal presentar
6. La facilitat en la tramitació
7. La possibilitat de ser escoltat
8. La resolució
98. No ho sé

29. I el tercer més important?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta els valors indicats a la P26 i 27.

Només una resposta

1. La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum
2. L'atenció i l'assessorament al consumidor
3. La informació rebuda
4. La rapidesa en la resolució
5. La documentació que cal presentar
6. La facilitat en la tramitació
7. La possibilitat de ser escoltat
8. La resolució
98. No ho sé

DADES DE CLASSIFICACIÓ

30. Quin és el vostre sexe?

Només una resposta

1. Home
2. Dona
3. No binari

31. Quina és la vostra edat?

Només una resposta

PROGRAMACIÓ: recodificar en les següents categories:

1. De 18 a 34 anys
2. De 35 a 49 anys
3. De 50 a 64 anys
4. De 65 anys o més

32. On vàreu néixer?

Només una resposta

1. Catalunya

- 2. Altres comunitats autònomes
- 5. Fora d'Espanya
- 99. Prefereixo no contestar

33. Quina llengua parleu habitualment?

Només una resposta

- 1. Català
- 2. Castellà
- 80. Altres opcions
- 99. Prefereixo no contestar

34. (P 32 = 80) Quina llengua o llengües parleu habitualment?

Només una resposta

- 1. Català i castellà per igual
- 2. Aranès
- 3. Àrab
- 4. Romanès
- 80. Altres llengües o combinacions (Especifiqueu)

35. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?

Només una resposta

- 1. Treball
- 2. Treball domèstic no remunerat
- 3. No treball: estic a l'atur
- 4. No treball: soc jubilat/ada o pensionista
- 5. No treball: estic estudiant
- 99. Prefereixo no contestar

36. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit

Només una resposta

- 1. Sense estudis
- 2. Estudis primaris
- 3. Estudis secundaris
- 4. Estudis universitaris
- 5. Altres (Especifiqueu)
- 99. Prefereixo no contestar

37. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?

Només una resposta

--	--

Programador/a: carregueu la informació pel sistema

38. Com és composta la vostra llar?

Només una resposta

- 1. Jo sol/a (filtrada per qui digui a P36= 1)
- 2. Monoparental: pare/mare amb fills/es
- 3. Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars
- 4. Parella sense fills/es
- 5. Parella sense fills/es i altres familiars
- 6. Parella amb fills/es
- 7. Parella amb fills/es i altres familiars

- 8. Dues persones o més que no són parella
- 9. Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 99. Prefereixo no contestar

39. Podeu fer-nos arribar qualsevol suggeriment en aquest espai

Moltes gràcies per la vostra amabilitat a l'hora de respondre l'entrevista

HORA_ÚLTIMA_PREGUNTA Hora final de l'entrevista