



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

Taules estadístiques

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

Continguts

1. Fitxa tècnica	3
2. Freqüències	7
3. Encreuaments	
3.1. Sexe i edat	
3.1.1. Percentatges verticals amb marca Jhi ²	29
3.1.2. Percentatges horitzontals amb marca Jhi ²	49
3.1.3. Valors absoluts	69
4. Qüestionari	89

1. Fitxa tècnica

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

- ☒ Definitiva per entrar el REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han presentat una reclamació. 2024
Resum de l'objecte:	avaluar el grau de satisfacció de les persones consumidores que han fet una reclamació
Necessitats a satisfer:	Conèixer el grau de satisfacció de les persones consumidores que han fet una consulta

Està inclòs al Pla anual:

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Metodologia quantitativa:

- ☐ Lot 1. Enquestes presencials
- ☐ Lot 2. Enquestes telefòniques
- ☒ Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>5' a 10'			
2. Grandària mostra:	Fins 500			-
3. Univers:	Usuaris d'un servei			
4. Mostreig:	Sense mostreig			
5. Nombre de quotes:	0 quotes			
6. Àmbit:	Catalunya			
7. Marc mostral:	Llistat d'univers			
8. Recordatoris:	1 o 2 recordatoris			
9. Retrucades:				

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de: 5,25 €

b) Preu unitari previst pel promotor: 5,25 € L'enquesta s'ha fet a través de mitjans propis del CEO i el preu és merament orientatiu

En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.

- ☐ Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panels d'accés (Access panels)

Metodologia qualitativa:

☐ Reunions de grup

Altres metodologies:

☐ Metodologies no incloses en els apartats anteriors
especifiqueu:

2.2 Qüestionari i/o guió de les entrevistes

☐ Brifing o primer esborrany

☒ Definitiu

☒ Altres (especifiqueu):

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi:

Agència Catalana del Consum

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny

Treball de camp i informe descriptiu de resultats

observacions

Presencial

Empreses Lot 1:

Telefònic

Empreses Lot 2:

Internet amb marc mostral

Empreses Lot 3:

Mitjans propis

Internet amb panel

Empreses Lot 4:

Reunions de grup

Empreses Lot 5:

Altres metodologies

Especificar:

Anàlisi i informes addicionals

Especificar:

Centre d'Estudis d'Opinió

Altres

Especificar:

3. Cost de l'estudi

Cost màxim segons

Acord marc

€ (IVA no inclòs)

Cost unitat promotora

€ (IVA no inclòs)

Direcció i disseny

- €

- €

Treball de camp i informe descriptiu de resultats

Lot 1: Presencial

- €

- €

Lot 2: Telefònic

- €

- €

Lot 3: Internet amb marc mostral

- €

- €

Lot 4: Internet amb panel

- €

- €

Lot 5: Reunions de grup

- €

- €

Altres metodologies

- €

- €

Anàlisi i informes addicionals

- €

- €

Altres

- €

- €

Total

- €

- €

*L'enquesta s'ha fet a través de
mitjans propis del CEO i el preu
és merament orientatiu*

4. Calendari d'execució del contracte

*Especifiqueu les dates (dia o
mes, any)*

Treball de camp:

Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:

Presentació dels resultats per part del promotor:

Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

Fitxers definitius per entrada al REO

- ☒ Qüestionari
- ☐ Guió de les reunions
- ☒ Taules estadístiques
- ☒ Informe de resultats
- ☒ Microdades de l'estudi
- ☐ Altres (especificar):

2. Freqüències

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
Província			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Barcelona	341	52,8	52,8
Girona	113	17,5	70,3
Lleida	59	9,1	79,4
Tarragona	133	20,6	100,0
Via			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	473	73,2	73,2
Presencial	108	16,7	89,9
Electrònica (Organisme extern)	49	7,6	97,5
Correu electrònic	13	2,0	99,5
Formulari mòbil ACC (Registre telemàtic)	2	0,3	99,8
Telefònica	1	0,2	100,0
Any de tancament			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
2023	349	54,0	54,0
2024	297	46,0	100,0
Mes de tancament			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
gener	68	10,5	10,5
febrer	69	10,7	21,2
març	63	9,8	31,0
abril	39	6,0	37,0
maig	24	3,7	40,7
juny	9	1,4	42,1
juliol	13	2,0	44,1
agost	7	1,1	45,2
setembre	32	5,0	50,2
octubre	121	18,7	68,9
novembre	110	17,0	85,9
desembre	91	14,1	100,0
Seleccioneu l'idioma en què voleu respondre l'enquesta			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Català	463	71,7	71,7
Castellà	143	22,1	93,8
Li és indiferent	40	6,2	100,0
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> vau presentar una reclamació de consum, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Sí	646	100,0	100,0
No	0	0,0	100,0
No ho recordo	0	0,0	100,0
1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Menys d'un any	57	8,8	8,8
Entre 1 i 2 anys	99	15,3	24,1
Més de dos anys	399	61,8	85,9
No ho recordo	91	14,1	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
2. Com vau conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...			
Base: Total entrevistes	646	100,0	
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	200	31,0	
Cercador d'Internet	152	23,5	
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	130	20,1	
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	72	11,1	
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	64	9,9	
Xarxes socials	26	4,0	
Administració local, Ajuntament	12	1,9	
Feina	11	1,7	
Ja ho coneixia, de sempre	8	1,2	
Consell Comarcal	4	0,6	
Altres	37	5,7	
No ho recordo	44	6,8	
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.			
Base: Total entrevistes	646	100,0	
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum o per formulari de petició genèrica de la Generalitat	352	54,5	
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	124	19,2	
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)	123	19,0	
Presencialment a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)	118	18,3	
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	3	0,5	
Altres	12	1,9	
No ho recordo	10	1,5	
4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Electricitat	107	16,6	16,6
Telefonia / Internet	67	10,4	26,9
Transport públic i privat	59	9,1	36,1
Gas	58	9,0	45,0
Vehicles (reparació/compravenda)	54	8,4	53,4
Restauració i allotjaments	33	5,1	58,5
Altres comerç	33	5,1	63,6
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	31	4,8	68,4
Viatges i turisme	26	4,0	72,4
Compres on-line i servei de paqueteria	21	3,3	75,7
Serveis financers	15	2,3	78,0
Assegurances	14	2,2	80,2
Informàtica	13	2,0	82,2
Aigua	12	1,9	84,1
Reformes a la llar	12	1,9	85,9
Habitatge i serveis immobiliaris	11	1,7	87,6
Estudis educació	10	1,5	89,2
Salut	6	0,9	90,1
Espectacles	6	0,9	91,0
Esports	4	0,6	91,6
Eficiència energètica	0	0,0	91,6
Altres	47	7,3	98,9
No ho recordo	7	1,1	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	195	30,2	30,2
1	31	4,8	35,0
2	29	4,5	39,5
3	21	3,3	42,7
4	25	3,9	46,6
5	32	5,0	51,5
6	19	2,9	54,5
7	42	6,5	61,0
8	51	7,9	68,9
9	35	5,4	74,3
10 Molt satisfet/a	160	24,8	99,1
No ho sé	6	0,9	100,0
Mitjana	4,91		
Desviació típica	4,14		
6a. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que vau utilitzar per presentar la reclamació. La claredat de les instruccions per emplenar el formulari.			
Base: Formulari web	352	54,5	0,0
0 Gens satisfet/a	15	4,3	4,3
1	7	2,0	6,3
2	5	1,4	7,7
3	14	4,0	11,6
4	10	2,8	14,5
5	52	14,8	29,3
6	28	8,0	37,2
7	56	15,9	53,1
8	72	20,5	73,6
9	29	8,2	81,8
10 Molt satisfet/a	58	16,5	98,3
No ho sé	6	1,7	100,0
Mitjana	6,75		
Desviació típica	2,61		
6b. La facilitat del procés per presentar la reclamació.			
Base: Formulari web	352	54,5	0,0
0 Gens satisfet/a	20	5,7	5,7
1	9	2,6	8,2
2	10	2,8	11,1
3	18	5,1	16,2
4	8	2,3	18,5
5	45	12,8	31,3
6	27	7,7	38,9
7	51	14,5	53,4
8	68	19,3	72,7
9	33	9,4	82,1
10 Molt satisfet/a	60	17,0	99,1
No ho sé	3	0,9	100,0
Mitjana	6,59		
Desviació típica	2,84		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
6c. El tipus de documents a annexar.			
Base: Formulari web	352	54,5	0,0
0 Gens satisfet/a	17	4,8	4,8
1	9	2,6	7,4
2	4	1,1	8,5
3	12	3,4	11,9
4	8	2,3	14,2
5	45	12,8	27,0
6	32	9,1	36,1
7	55	15,6	51,7
8	66	18,8	70,5
9	35	9,9	80,4
10 Molt satisfet/a	63	17,9	98,3
No ho sé	6	1,7	100,0
Mitjana	6,82		
Desviació típica	2,69		
6d. La facilitat per annexar els documents.			
Base: Formulari web	352	54,5	0,0
0 Gens satisfet/a	12	3,4	3,4
1	7	2,0	5,4
2	4	1,1	6,5
3	15	4,3	10,8
4	8	2,3	13,1
5	38	10,8	23,9
6	27	7,7	31,5
7	62	17,6	49,1
8	62	17,6	66,8
9	42	11,9	78,7
10 Molt satisfet/a	69	19,6	98,3
No ho sé	6	1,7	100,0
Mitjana	7,06		
Desviació típica	2,57		
6e. La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda.			
Base: Formulari web	352	54,5	0,0
0 Gens satisfet/a	16	4,5	4,5
1	2	0,6	5,1
2	7	2,0	7,1
3	10	2,8	9,9
4	4	1,1	11,1
5	35	9,9	21,0
6	24	6,8	27,8
7	45	12,8	40,6
8	63	17,9	58,5
9	56	15,9	74,4
10 Molt satisfet/a	82	23,3	97,7
No ho sé	8	2,3	100,0
Mitjana	7,34		
Desviació típica	2,63		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
7a. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següent ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra reclamació.			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	127	19,7	19,7
1	24	3,7	23,4
2	34	5,3	28,6
3	44	6,8	35,4
4	31	4,8	40,2
5	80	12,4	52,6
6	59	9,1	61,8
7	57	8,8	70,6
8	66	10,2	80,8
9	44	6,8	87,6
10 Molt satisfet/a	76	11,8	99,4
No ho sé	4	0,6	100,0
Mitjana	4,96		
Desviació típica	3,43		
7b. El tracte rebut per part del personal.			
Base: Ha estat atès per una persona física	223	34,5	0,0
0 Gens satisfet/a	17	7,6	7,6
1	3	1,3	9,0
2	4	1,8	10,8
3	2	0,9	11,7
4	6	2,7	14,3
5	15	6,7	21,1
6	7	3,1	24,2
7	19	8,5	32,7
8	34	15,2	48,0
9	44	19,7	67,7
10 Molt satisfet/a	69	30,9	98,7
No ho sé	3	1,3	100,0
Mitjana	7,50		
Desviació típica	3,00		
7c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació.			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	127	19,7	19,7
1	35	5,4	25,1
2	28	4,3	29,4
3	30	4,6	34,1
4	35	5,4	39,5
5	53	8,2	47,7
6	47	7,3	55,0
7	58	9,0	63,9
8	63	9,8	73,7
9	61	9,4	83,1
10 Molt satisfet/a	103	15,9	99,1
No ho sé	6	0,9	100,0
Mitjana	5,25		
Desviació típica	3,65		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
7d. La claredat de la informació rebuda.			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	99	15,3	15,3
1	19	2,9	18,3
2	23	3,6	21,8
3	20	3,1	24,9
4	27	4,2	29,1
5	66	10,2	39,3
6	50	7,7	47,1
7	67	10,4	57,4
8	81	12,5	70,0
9	78	12,1	82,0
10 Molt satisfet/a	113	17,5	99,5
No ho sé	3	0,5	100,0
Mitjana	5,93		
Desviació típica	3,45		
7e. El llenguatge utilitzat pel personal.			
Base: Ha estat atès per una persona física	223	34,5	0,0
0 Gens satisfet/a	9	4,0	4,0
1	3	1,3	5,4
2	3	1,3	6,7
3	3	1,3	8,1
4	3	1,3	9,4
5	16	7,2	16,6
6	12	5,4	22,0
7	21	9,4	31,4
8	34	15,2	46,6
9	47	21,1	67,7
10 Molt satisfet/a	68	30,5	98,2
No ho sé	4	1,8	100,0
Mitjana	7,78		
Desviació típica	2,60		
7f. El llenguatge utilitzat en els documents administratius rebuts.			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	56	8,7	8,7
1	10	1,5	10,2
2	14	2,2	12,4
3	18	2,8	15,2
4	22	3,4	18,6
5	72	11,1	29,7
6	51	7,9	37,6
7	88	13,6	51,2
8	104	16,1	67,3
9	87	13,5	80,8
10 Molt satisfet/a	118	18,3	99,1
No ho sé	6	0,9	100,0
Mitjana	6,65		
Desviació típica	2,99		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
7g. El coneixement de l'estat de la tramitació.			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	120	18,6	18,6
1	13	2,0	20,6
2	24	3,7	24,3
3	35	5,4	29,7
4	31	4,8	34,5
5	79	12,2	46,7
6	57	8,8	55,6
7	57	8,8	64,4
8	69	10,7	75,1
9	60	9,3	84,4
10 Molt satisfet/a	89	13,8	98,1
No ho sé	12	1,9	100,0
Mitjana	5,38		
Desviació típica	3,46		
8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Menys d'un mes	50	7,7	7,7
D'un a tres mesos	165	25,5	33,3
De tres a sis mesos	135	20,9	54,2
Més de sis mesos	184	28,5	82,7
No ho recordo	112	17,3	100,0
9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Sí	132	20,4	20,4
No	514	79,6	100,0
10. Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?			
Base: Coneix el distintiu	132	20,4	0,0
Sí	72	54,5	54,5
No	60	45,5	100,0
10. Quins?			
Base: Coneix les avantatges	72	11,1	0,0
Mediació del conflicte evitant un judici	22	30,6	30,6
Resolució vinculant del conflicte	8	11,1	41,7
Major seguretat i acompanyament davant els tràmits	2	2,8	44,4
Cap	4	5,6	50,0
No especifica quin	26	36,1	86,1
Altres	10	13,9	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
11. Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?			
Base: Coneix les avantatges del distintiu	72	11,1	0,0
Que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas	24	33,3	33,3
Que el meu cas es resoldrà amb un arbitratge	23	31,9	65,3
Que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients	20	27,8	93,1
No ho sé	5	6,9	100,0
12. Per quines fases ha passat la tramitació de la vostra reclamació?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
La mediació	182	28,2	28,2
L'arbitratge	47	7,3	35,4
Ambdues	72	11,1	46,6
No ho sé	345	53,4	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
13a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. La claredat de la informació.			
Base: Mediació	254	39,3	0,0
0 Gens satisfet/a	26	10,2	10,2
1	5	2,0	12,2
2	5	2,0	14,2
3	9	3,5	17,7
4	7	2,8	20,5
5	25	9,8	30,3
6	23	9,1	39,4
7	32	12,6	52,0
8	33	13,0	65,0
9	35	13,8	78,7
10 Molt satisfet/a	50	19,7	98,4
No ho sé	4	1,6	100,0
Mitjana	6,54		
Desviació típica	3,16		
13b. El tracte rebut.			
Base: Mediació	254	39,3	0,0
0 Gens satisfet/a	31	12,2	12,2
1	3	1,2	13,4
2	4	1,6	15,0
3	7	2,8	17,7
4	5	2,0	19,7
5	15	5,9	25,6
6	17	6,7	32,3
7	29	11,4	43,7
8	29	11,4	55,1
9	37	14,6	69,7
10 Molt satisfet/a	74	29,1	98,8
No ho sé	3	1,2	100,0
Mitjana	6,92		
Desviació típica	3,35		
13c. La documentació exigida.			
Base: Mediació	254	39,3	0,0
0 Gens satisfet/a	28	11,0	11,0
1	2	0,8	11,8
2	5	2,0	13,8
3	3	1,2	15,0
4	6	2,4	17,3
5	25	9,8	27,2
6	29	11,4	38,6
7	28	11,0	49,6
8	42	16,5	66,1
9	24	9,4	75,6
10 Molt satisfet/a	56	22,0	97,6
No ho sé	6	2,4	100,0
Mitjana	6,66		
Desviació típica	3,13		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
13d. El temps d'espera per l'entrevista.			
Base: Mediació	254	39,3	0,0
0 Gens satisfet/a	39	15,4	15,4
1	6	2,4	17,7
2	3	1,2	18,9
3	11	4,3	23,2
4	7	2,8	26,0
5	28	11,0	37,0
6	13	5,1	42,1
7	24	9,4	51,6
8	23	9,1	60,6
9	25	9,8	70,5
10 Molt satisfet/a	43	16,9	87,4
No ho sé	32	12,6	100,0
Mitjana	5,85		
Desviació típica	3,55		
13e. Els coneixements del mediador/a.			
Base: Mediació	254	39,3	0,0
0 Gens satisfet/a	32	12,6	12,6
1	9	3,5	16,1
2	6	2,4	18,5
3	1	0,4	18,9
4	6	2,4	21,3
5	31	12,2	33,5
6	14	5,5	39,0
7	19	7,5	46,5
8	27	10,6	57,1
9	31	12,2	69,3
10 Molt satisfet/a	57	22,4	91,7
No ho sé	21	8,3	100,0
Mitjana	6,37		
Desviació típica	3,49		
13f. L'interès del mediador/a.			
Base: Mediació	254	39,3	0,0
0 Gens satisfet/a	44	17,3	17,3
1	4	1,6	18,9
2	8	3,1	22,0
3	2	0,8	22,8
4	6	2,4	25,2
5	22	8,7	33,9
6	11	4,3	38,2
7	26	10,2	48,4
8	21	8,3	56,7
9	29	11,4	68,1
10 Molt satisfet/a	63	24,8	92,9
No ho sé	18	7,1	100,0
Mitjana	6,22		
Desviació típica	3,72		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
13g. El seguiment del seu cas.			
Base: Mediació	254	39,3	0,0
0 Gens satisfet/a	43	16,9	16,9
1	9	3,5	20,5
2	7	2,8	23,2
3	6	2,4	25,6
4	5	2,0	27,6
5	35	13,8	41,3
6	15	5,9	47,2
7	23	9,1	56,3
8	30	11,8	68,1
9	30	11,8	79,9
10 Molt satisfet/a	46	18,1	98,0
No ho sé	5	2,0	100,0
Mitjana	5,85		
Desviació típica	3,56		
13h. El temps de resolució.			
Base: Mediació	254	39,3	0,0
0 Gens satisfet/a	52	20,5	20,5
1	6	2,4	22,8
2	4	1,6	24,4
3	11	4,3	28,7
4	18	7,1	35,8
5	28	11,0	46,9
6	26	10,2	57,1
7	24	9,4	66,5
8	22	8,7	75,2
9	26	10,2	85,4
10 Molt satisfet/a	33	13,0	98,4
No ho sé	4	1,6	100,0
Mitjana	5,29		
Desviació típica	3,49		
14a. 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. La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud.			
Base: Arbitratge	119	18,4	0,0
0 Gens satisfet/a	6	5,0	5,0
1	2	1,7	6,7
2	1	0,8	7,6
3	1	0,8	8,4
4	2	1,7	10,1
5	13	10,9	21,0
6	12	10,1	31,1
7	10	8,4	39,5
8	30	25,2	64,7
9	12	10,1	74,8
10 Molt satisfet/a	29	24,4	99,2
No ho sé	1	0,8	100,0
Mitjana	7,29		
Desviació típica	2,64		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
14b. La facilitat del procés per a la presentació de la sol·licitud.			
Base: Arbitratge	119	18,4	0,0
0 Gens satisfet/a	5	4,2	4,2
1	2	1,7	5,9
2	0	0,0	5,9
3	1	0,8	6,7
4	4	3,4	10,1
5	12	10,1	20,2
6	7	5,9	26,1
7	17	14,3	40,3
8	27	22,7	63,0
9	12	10,1	73,1
10 Molt satisfet/a	31	26,1	99,2
No ho sé	1	0,8	100,0
Mitjana	7,42		
Desviació típica	2,54		
14c. La documentació/ papers que us van demanar.			
Base: Arbitratge	119	18,4	0,0
0 Gens satisfet/a	4	3,4	3,4
1	0	0,0	3,4
2	1	0,8	4,2
3	3	2,5	6,7
4	4	3,4	10,1
5	8	6,7	16,8
6	10	8,4	25,2
7	16	13,4	38,7
8	26	21,8	60,5
9	12	10,1	70,6
10 Molt satisfet/a	33	27,7	98,3
No ho sé	2	1,7	100,0
Mitjana	7,56		
Desviació típica	2,42		
14d. El tracte rebut del personal.			
Base: Arbitratge	119	18,4	0,0
0 Gens satisfet/a	5	4,2	4,2
1	1	0,8	5,0
2	1	0,8	5,9
3	3	2,5	8,4
4	3	2,5	10,9
5	5	4,2	15,1
6	5	4,2	19,3
7	9	7,6	26,9
8	18	15,1	42,0
9	21	17,6	59,7
10 Molt satisfet/a	43	36,1	95,8
No ho sé	5	4,2	100,0
Mitjana	7,94		
Desviació típica	2,65		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
14e. La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud.			
Base: Arbitratge	119	18,4	0,0
0 Gens satisfet/a	5	4,2	4,2
1	3	2,5	6,7
2	2	1,7	8,4
3	2	1,7	10,1
4	4	3,4	13,4
5	9	7,6	21,0
6	11	9,2	30,3
7	14	11,8	42,0
8	18	15,1	57,1
9	12	10,1	67,2
10 Molt satisfet/a	35	29,4	96,6
No ho sé	4	3,4	100,0
Mitjana	7,30		
Desviació típica	2,79		
14f. L'assessorament tècnic sobre el cas.			
Base: Arbitratge	119	18,4	0,0
0 Gens satisfet/a	8	6,7	6,7
1	3	2,5	9,2
2	3	2,5	11,8
3	3	2,5	14,3
4	4	3,4	17,6
5	11	9,2	26,9
6	5	4,2	31,1
7	7	5,9	37,0
8	23	19,3	56,3
9	12	10,1	66,4
10 Molt satisfet/a	31	26,1	92,4
No ho sé	9	7,6	100,0
Mitjana	7,00		
Desviació típica	3,12		
14g. Les instal·lacions (en cas de vista presencial) / la qualitat de la connexió (en cas de vista per videoconferència).			
Base: Arbitratge	119	18,4	0,0
0 Gens satisfet/a	7	5,9	5,9
1	1	0,8	6,7
2	1	0,8	7,6
3	1	0,8	8,4
4	1	0,8	9,2
5	12	10,1	19,3
6	4	3,4	22,7
7	9	7,6	30,3
8	19	16,0	46,2
9	12	10,1	56,3
10 Molt satisfet/a	31	26,1	82,4
No ho sé	21	17,6	100,0
Mitjana	7,42		
Desviació típica	2,89		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
14h. El temps d'admissió del tràmit.			
Base: Arbitratge	119	18,4	0,0
0 Gens satisfet/a	8	6,7	6,7
1	2	1,7	8,4
2	2	1,7	10,1
3	5	4,2	14,3
4	4	3,4	17,6
5	14	11,8	29,4
6	8	6,7	36,1
7	15	12,6	48,7
8	20	16,8	65,5
9	15	12,6	78,2
10 Molt satisfet/a	24	20,2	98,3
No ho sé	2	1,7	100,0
Mitjana	6,79		
Desviació típica	2,91		
15. Vàreu assistir a la vista arbitral?			
Base: Arbitratge	119	18,4	0,0
Sí, de forma presencial	12	10,1	10,1
Sí, per videoconferència	38	31,9	42,0
No	69	58,0	100,0
16a. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? La professionalitat dels membres del tribunal.			
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	7,7	0,0
0 Gens satisfet/a	1	2,0	2,0
1	1	2,0	4,0
2	1	2,0	6,0
3	2	4,0	10,0
4	3	6,0	16,0
5	0	0,0	16,0
6	1	2,0	18,0
7	2	4,0	22,0
8	5	10,0	32,0
9	8	16,0	48,0
10 Molt satisfet/a	25	50,0	98,0
No ho sé	1	2,0	100,0
Mitjana	8,22		
Desviació típica	2,73		
16b. L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc...).			
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	7,7	0,0
0 Gens satisfet/a	2	4,0	4,0
1	0	0,0	4,0
2	0	0,0	4,0
3	5	10,0	14,0
4	1	2,0	16,0
5	0	0,0	16,0
6	4	8,0	24,0
7	1	2,0	26,0
8	6	12,0	38,0
9	9	18,0	56,0
10 Molt satisfet/a	22	44,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,98		
Desviació típica	2,80		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
16c. Les instal·lacions.			
Base: Va assistir presencialment	12	1,9	0,0
0 Gens satisfet/a	1	8,3	8,3
1	0	0,0	8,3
2	0	0,0	8,3
3	0	0,0	8,3
4	0	0,0	8,3
5	2	16,7	25,0
6	2	16,7	41,7
7	0	0,0	41,7
8	1	8,3	50,0
9	3	25,0	75,0
10 Molt satisfet/a	3	25,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,25		
Desviació típica	2,99		
16d. La qualitat de la connexió.			
Base: Va assistir per videoconferència	38	5,9	0,0
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0
3	1	2,6	2,6
4	1	2,6	5,3
5	2	5,3	10,5
6	0	0,0	10,5
7	4	10,5	21,1
8	8	21,1	42,1
9	5	13,2	55,3
10 Molt satisfet/a	17	44,7	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	8,53		
Desviació típica	1,84		
16e. Els horaris de realització de les vistes.			
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	7,7	0,0
0 Gens satisfet/a	1	2,0	2,0
1	0	0,0	2,0
2	1	2,0	4,0
3	1	2,0	6,0
4	0	0,0	6,0
5	3	6,0	12,0
6	2	4,0	16,0
7	6	12,0	28,0
8	10	20,0	48,0
9	12	24,0	72,0
10 Molt satisfet/a	14	28,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	8,04		
Desviació típica	2,18		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
16f. El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes.			
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	7,7	0,0
0 Gens satisfet/a	2	4,0	4,0
1	0	0,0	4,0
2	0	0,0	4,0
3	1	2,0	6,0
4	1	2,0	8,0
5	2	4,0	12,0
6	4	8,0	20,0
7	2	4,0	24,0
8	8	16,0	40,0
9	7	14,0	54,0
10 Molt satisfet/a	23	46,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	8,24		
Desviació típica	2,48		
17. Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé?			
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	7,7	0,0
Sí	42	84,0	84,0
No	8	16,0	100,0
No ho recordo	0	0,0	100,0
18. D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser?			
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	7,7	0,0
Molt llarga	2	4,0	4,0
Llarga	2	4,0	8,0
Adequada	38	76,0	84,0
Curta	4	8,0	92,0
Molt curta	4	8,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
19. Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara?			
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	7,7	0,0
0 Gens clara	8	16,0	16,0
1	0	0,0	16,0
2	0	0,0	16,0
3	2	4,0	20,0
4	1	2,0	22,0
5	2	4,0	26,0
6	2	4,0	30,0
7	1	2,0	32,0
8	2	4,0	36,0
9	8	16,0	52,0
10 Molt clara	24	48,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,34		
Desviació típica	3,74		
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge			
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	7,7	0,0
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	23	46,0	46,0
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	12	24,0	70,0
La gratuïtat	6	12,0	82,0
La rapidesa	1	2,0	84,0
Cap / Res	7	14,0	98,0
No ho sé	1	2,0	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
21. I el segon més important?			
Base: Contesta 1er més important	42	6,5	0,0
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	17	40,5	40,5
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	14	33,3	73,8
La gratuïtat	6	14,3	88,1
La rapidesa	4	9,5	97,6
No ho sé	1	2,4	100,0
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge. (Conjunta)			
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	7,7	
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	37	74,0	
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	29	58,0	
La gratuïtat	12	24,0	
La rapidesa	5	10,0	
Cap / Res	7	14,0	
No ho sé	1	2,0	
22. La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral?			
Base: Arbitratge	119	18,4	0,0
Sí, ha complert el termini	65	54,6	54,6
Sí, ha complert, però no el termini	14	11,8	66,4
No, encara no ha complert	21	17,6	84,0
No ho sé	19	16,0	100,0
23. Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives?			
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	301	46,6	0,0
0 Gens	95	31,6	31,6
1	4	1,3	32,9
2	6	2,0	34,9
3	13	4,3	39,2
4	6	2,0	41,2
5	11	3,7	44,9
6	15	5,0	49,8
7	16	5,3	55,1
8	18	6,0	61,1
9	20	6,6	67,8
10 Molt	95	31,6	99,3
No ho sé	2	0,7	100,0
Mitjana	5,38		
Desviació típica	4,27		
24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornàrieu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	301	46,6	0,0
Segur que sí	170	56,5	56,5
Probablement sí	37	12,3	68,8
Probablement no	31	10,3	79,1
Segur que no	44	14,6	93,7
No ho sé	19	6,3	100,0
25. Per quin motiu no tornàrieu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: No tornaria a presentar una reclamació	75	11,6	0,0
Insatisfacció pel resultat obtingut	23	30,7	30,7
Insatisfacció per manca de competències	17	22,7	53,3
Insatisfacció general amb el servei	14	18,7	72,0
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	11	14,7	86,7
No especifica (en blanc)	6	8,0	94,7
Temps d'espera per la tramitació de respostes	3	4,0	98,7
Continuació dels tràmits per la via privada	1	1,3	100,0
Altres	0	0,0	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
26. Triaríeu un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherit a l'arbitratge de consum?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Sí	252	39,0	39,0
No	140	21,7	60,7
No ho sé	254	39,3	100,0
27. Del següent llistat assenyaleu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
L'atenció i l'assessorament al consumidor	115	17,8	17,8
La resolució	109	16,9	34,7
La possibilitat de ser escoltat	91	14,1	48,8
La facilitat en la tramitació	46	7,1	55,9
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	43	6,7	62,5
La rapidesa en la resolució	39	6,0	68,6
La informació rebuda	14	2,2	70,7
La documentació que cal presentar	3	0,5	71,2
Cap / Res	163	25,2	96,4
No ho sé	23	3,6	100,0
28. I el segon més important?			
Base: Contesta en 1er lloc	460	71,2	0,0
L'atenció i l'assessorament al consumidor	95	20,7	20,7
La facilitat en la tramitació	86	18,7	39,3
La possibilitat de ser escoltat	60	13,0	52,4
La resolució	53	11,5	63,9
La rapidesa en la resolució	51	11,1	75,0
La informació rebuda	46	10,0	85,0
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	30	6,5	91,5
La documentació que cal presentar	11	2,4	93,9
No ho sé	28	6,1	100,0
29. I el tercer més important?			
Base: Contesta en 2on lloc	432	66,9	0,0
La facilitat en la tramitació	73	16,9	16,9
La informació rebuda	61	14,1	31,0
L'atenció i l'assessorament al consumidor	57	13,2	44,2
La possibilitat de ser escoltat	57	13,2	57,4
La resolució	54	12,5	69,9
La rapidesa en la resolució	49	11,3	81,3
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	38	8,8	90,0
La documentació que cal presentar	18	4,2	94,2
No ho sé	25	5,8	100,0
27. Del següent llistat assenyaleu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum? (Conjunta)			
Base: Total entrevistes	646	100,0	
L'atenció i l'assessorament al consumidor	267	41,3	
La resolució	216	33,4	
La possibilitat de ser escoltat	208	32,2	
La facilitat en la tramitació	205	31,7	
La rapidesa en la resolució	139	21,5	
La informació rebuda	121	18,7	
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	111	17,2	
La documentació que cal presentar	32	5,0	
Cap / Res	163	25,2	
No ho sé	23	3,6	

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
30. Quin és el vostre sexe?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Home	342	52,9	52,9
Dona	296	45,8	98,8
No binari	8	1,2	100,0
31. Quina és la vostra edat?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
De 18 a 34	87	13,5	13,5
De 35 a 49	208	32,2	45,7
De 50 a 64	236	36,5	82,2
De 65 anys o més	115	17,8	100,0
Mitjana	50,89		
32. On vàreu néixer?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Catalunya	505	78,2	78,2
Altres comunitats autònomes	70	10,8	89,0
Fora d'Espanya	58	9,0	98,0
Prefereixo no contestar	13	2,0	100,0
33. Quina llengua parleu habitualment?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Català	441	68,3	68,3
Castellà	166	25,7	94,0
Altres opcions	14	2,2	96,1
Prefereixo no contestar	25	3,9	100,0
34. Quina llengua o llengües parleu habitualment?			
Base: Contesta altres	14	2,2	0,0
Català i castellà per igual	5	35,7	35,7
Aranès	0	0,0	35,7
Àrab	0	0,0	35,7
Romanès	0	0,0	35,7
Altres llengües o combinacions	9	64,3	100,0
35. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Treball	439	68,0	68,0
Treball domèstic no remunerat	2	0,3	68,3
No treball: estic a l'atur	29	4,5	72,8
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	132	20,4	93,2
No treball: estic estudiant	7	1,1	94,3
Prefereixo no contestar	37	5,7	100,0
36. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Sense estudis	3	0,5	0,5
Estudis primaris	43	6,7	7,1
Estudis secundaris	179	27,7	34,8
Estudis universitaris	384	59,4	94,3
Altres	9	1,4	95,7
Prefereixo no contestar	28	4,3	100,0
37. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Jo sol/la	100	15,5	15,5
Dos persones	225	34,8	50,3
Tres o quatre persones	265	41,0	91,3
Més de quatre persones	54	8,4	99,7
Prefereixo no contestar	2	0,3	100,0
Mitjana	2,79		
Desviació típica	1,50		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	646	100	100
38. Com és composta la vostra llar?			
Base: Total entrevistes	646	100,0	0,0
Jo sol/a	100	15,5	15,5
Monoparental: pare/mare amb fills/es	71	11,0	26,5
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	12	1,9	28,3
Parella sense fills/es	129	20,0	48,3
Parella sense fills/es i altres familiars	10	1,5	49,8
Parella amb fills/es	203	31,4	81,3
Parella amb fills/es i altres familiars	16	2,5	83,7
Dues persones o més que no són parella	15	2,3	86,1
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	3	0,5	86,5
Altres	6	0,9	87,5
Prefereixo no contestar	81	12,5	100,0

3. Encreuaments

3.1 Encreuaments: Sexe i edat

3.1.1 Encreuaments:

Sexe i edat

Percentatges verticals amb marca Jhi²

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
Província							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Barcelona	52,8	54,7	51,0	60,9	48,1	50,0	60,9
Girona	17,5	16,7	18,2	17,2	19,7	15,3	18,3
Lleida	9,1	8,5	9,8	<2,3	11,5	11,4	5,2
Tarragona	20,6	20,2	20,9	19,5	20,7	23,3	15,7
Via							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	73,2	76,0	<69,3	80,5	>81,3	74,2	<51,3
Presencial	16,7	15,8	18,2	12,6	<9,1	17,4	>32,2
Electrònica (Organisme extern)	7,6	5,8	9,8	4,6	6,3	6,4	>14,8
Correu electrònic	2,0	1,8	2,4	2,3	2,4	1,7	1,7
Formulari mòbil ACC (Registre telemàtic)	0,3	0,3	0,3	0,0	>1,0	0,0	0,0
Telefònica	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0
Any de tancament							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
2023	54,0	53,5	54,1	60,9	53,4	56,4	<45,2
2024	46,0	46,5	45,9	39,1	46,6	43,6	>54,8
Mes de tancament							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
gener	10,5	11,4	9,8	11,5	12,0	8,1	12,2
febrer	10,7	10,8	10,1	8,0	13,5	10,2	8,7
març	9,8	8,5	11,5	11,5	7,2	10,2	12,2
abril	6,0	6,7	5,4	3,4	6,7	5,5	7,8
maig	3,7	3,8	3,7	3,4	3,4	3,4	5,2
juny	1,4	1,2	1,7	0,0	1,0	>3,0	0,0
juliol	2,0	1,5	2,7	0,0	1,4	2,1	>4,3
agost	1,1	1,5	0,7	0,0	1,0	0,4	>3,5
setembre	5,0	5,6	4,4	3,4	6,3	4,7	4,3
octubre	18,7	20,2	16,9	25,3	18,3	17,4	17,4
novembre	17,0	14,6	>20,3	18,4	14,4	19,9	14,8
desembre	14,1	14,3	12,8	14,9	14,9	15,3	9,6
Seleccioneu l'idioma en què voleu respondre l'enquesta							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Català	71,7	68,4	>75,7	65,5	71,2	73,3	73,9
Castellà	22,1	24,9	18,9	26,4	24,5	20,3	18,3
Li és indiferent	6,2	6,7	5,4	8,0	4,3	6,4	7,8
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar una reclamació de consum, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Sí	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
No	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho recordo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Menys d'un any	8,8	9,9	7,4	>14,9	11,5	<5,1	7,0
Entre 1 i 2 anys	15,3	16,4	14,5	>28,7	14,4	<8,9	20,0
Més de dos anys	61,8	61,7	62,2	<46,0	57,2	>71,6	61,7
No ho recordo	14,1	12,0	15,9	10,3	16,8	14,4	11,3

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
2. Com vau conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Per recomanació d'un familiar, amistat o conegut	31,0	<25,7	>37,5	>42,5	32,7	<25,0	31,3
Cercador d'Internet	23,5	23,1	23,6	29,9	>31,7	<18,6	<13,9
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	20,1	>23,4	<16,2	14,9	18,3	21,6	24,3
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	11,1	>14,9	<6,8	<3,4	9,1	>14,8	13,0
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	9,9	9,9	10,1	5,7	6,7	12,3	13,9
Xarxes socials	4,0	5,3	2,7	2,3	5,3	4,2	2,6
Administració local, Ajuntament	1,9	2,3	1,4	1,1	1,0	2,5	2,6
Feina	1,7	1,2	2,4	1,1	1,4	2,5	0,9
Ja ho coneixia, de sempre	1,2	1,8	0,7	0,0	1,4	2,1	0,0
Consell Comarcal	0,6	0,3	1,0	0,0	1,0	0,4	0,9
Altres	5,7	5,0	6,4	6,9	6,7	4,2	6,1
No ho recordo	6,8	6,1	7,4	6,9	6,7	7,2	6,1
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							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum o per formulari de petició genèrica de la Generalitat	54,5	>58,2	<49,0	>64,4	>66,3	52,1	<30,4
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	19,2	18,7	19,3	17,2	20,7	17,4	21,7
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)	19,0	17,3	21,6	12,6	<9,6	22,5	>33,9
Presencialment a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)	18,3	17,0	20,3	19,5	<12,0	18,2	>28,7
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	0,5	0,6	0,3	1,1	0,0	0,4	0,9
Altres	1,9	1,2	2,7	0,0	1,9	1,3	>4,3
No ho recordo	1,5	1,2	2,0	2,3	1,4	1,3	1,7
4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Electricitat	16,6	18,4	14,9	<4,6	13,0	19,5	>26,1
Telefonia / Internet	10,4	10,2	10,5	4,6	11,1	11,0	12,2
Transport públic i privat	9,1	9,9	8,4	6,9	9,1	11,4	6,1
Gas	9,0	8,2	10,1	8,0	<4,8	8,5	>18,3
Vehicles (reparació/compravenda)	8,4	>11,4	<5,1	12,6	9,1	8,5	<3,5
Restauració i allotjaments	5,1	3,5	>7,1	5,7	6,3	4,2	4,3
Altres comerç	5,1	3,5	6,8	6,9	6,7	3,8	3,5
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	4,8	6,1	3,0	2,3	4,3	6,4	4,3
Viatges i turisme	4,0	3,2	4,7	5,7	4,3	3,0	4,3
Compres on-line i servei de paqueteria	3,3	3,5	2,7	>8,0	3,8	2,1	0,9
Serveis financers	2,3	3,2	1,4	2,3	<0,5	3,0	4,3
Assegurances	2,2	2,3	2,0	1,1	1,4	3,4	1,7
Informàtica	2,0	2,3	1,4	2,3	2,4	1,3	2,6
Aigua	1,9	1,5	2,4	1,1	2,4	2,1	0,9
Reformes a la llar	1,9	1,8	2,0	2,3	2,9	1,7	0,0
Habitatge i serveis immobiliaris	1,7	1,8	1,4	2,3	2,4	1,3	0,9
Estudis educació	1,5	<0,3	>3,0	>4,6	2,9	<0,0	0,0
Salut	0,9	0,6	1,4	1,1	0,5	1,3	0,9
Espectacles	0,9	1,5	0,3	1,1	1,0	1,3	0,0
Esports	0,6	0,6	0,7	>2,3	1,0	0,0	0,0
Eficiència energètica	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	7,3	<5,0	>9,8	>13,8	8,7	5,1	4,3
No ho recordo	1,1	1,2	1,0	0,0	1,4	1,3	0,9

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	30,2	29,8	29,1	36,8	34,6	30,1	<17,4
1	4,8	6,1	3,4	3,4	6,7	5,1	1,7
2	4,5	5,0	4,1	2,3	5,8	3,8	5,2
3	3,3	3,2	3,4	3,4	3,4	3,4	2,6
4	3,9	5,0	2,7	5,7	4,3	3,4	2,6
5	5,0	4,1	6,1	4,6	5,3	5,1	4,3
6	2,9	3,2	2,7	2,3	4,3	<0,8	5,2
7	6,5	7,3	5,7	9,2	4,3	5,9	9,6
8	7,9	7,3	8,8	9,2	6,7	7,6	9,6
9	5,4	5,0	6,1	2,3	3,4	7,6	7,0
10 Molt satisfet/a	24,8	23,1	27,0	20,7	20,7	26,3	>32,2
No ho sé	0,9	0,9	1,0	0,0	0,5	0,8	>2,6
Mitjana	4,91	4,75	5,20	4,44	4,21	5,05	6,28
Desviació típica	4,14	4,09	4,16	4,10	4,06	4,22	3,82
6a. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que vau utilitzar per presentar la reclamació. La claredat de les instruccions per emplenar el formulari.							
Base: Formulari web	352	199	145	56	138	123	35
0 Gens satisfet/a	4,3	4,5	2,8	7,1	4,3	3,3	2,9
1	2,0	2,5	1,4	1,8	2,2	1,6	2,9
2	1,4	2,0	0,7	3,6	2,2	0,0	0,0
3	4,0	5,0	2,8	1,8	4,3	4,9	2,9
4	2,8	1,5	4,8	5,4	1,4	4,1	0,0
5	14,8	12,6	17,9	19,6	13,8	13,0	17,1
6	8,0	7,5	9,0	8,9	7,2	8,9	5,7
7	15,9	16,1	14,5	<5,4	19,6	14,6	22,9
8	20,5	22,1	19,3	25,0	<14,5	22,0	31,4
9	8,2	8,0	9,0	3,6	6,5	>13,8	2,9
10 Molt satisfet/a	16,5	15,6	17,2	14,3	>22,5	12,2	11,4
No ho sé	1,7	2,5	0,7	3,6	1,4	1,6	0,0
Mitjana	6,75	6,70	6,88	6,22	6,84	6,87	6,83
Desviació típica	2,61	2,69	2,42	2,87	2,73	2,44	2,28
6b. La facilitat del procés per presentar la reclamació.							
Base: Formulari web	352	199	145	56	138	123	35
0 Gens satisfet/a	5,7	<3,5	7,6	>12,5	5,1	4,1	2,9
1	2,6	>4,0	0,7	0,0	>5,1	0,8	2,9
2	2,8	2,0	4,1	1,8	2,9	4,1	0,0
3	5,1	>8,0	<1,4	5,4	5,8	3,3	8,6
4	2,3	1,5	3,4	5,4	0,7	2,4	2,9
5	12,8	12,1	13,8	16,1	10,9	14,6	8,6
6	7,7	7,0	9,0	10,7	5,8	8,9	5,7
7	14,5	13,6	14,5	7,1	16,7	15,4	14,3
8	19,3	21,1	17,9	17,9	15,9	21,1	28,6
9	9,4	9,5	9,7	8,9	6,5	13,0	8,6
10 Molt satisfet/a	17,0	16,6	17,9	12,5	>23,2	12,2	17,1
No ho sé	0,9	1,0	0,0	1,8	1,4	0,0	0,0
Mitjana	6,59	6,63	6,61	5,95	6,65	6,72	6,94
Desviació típica	2,84	2,78	2,87	3,09	3,02	2,55	2,61

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
6c. El tipus de documents a annexar.							
Base: Formulari web	352	199	145	56	138	123	35
0 Gens satisfet/a	4,8	5,0	3,4	5,4	5,8	4,1	2,9
1	2,6	2,5	2,8	>7,1	2,2	1,6	0,0
2	1,1	1,0	1,4	1,8	0,7	0,8	2,9
3	3,4	3,5	3,4	>8,9	3,6	1,6	0,0
4	2,3	2,0	2,8	1,8	3,6	0,8	2,9
5	12,8	12,6	13,8	12,5	9,4	17,1	11,4
6	9,1	9,5	9,0	7,1	8,7	11,4	5,7
7	15,6	14,6	15,2	7,1	18,1	17,1	14,3
8	18,8	18,6	20,0	25,0	<12,3	19,5	>31,4
9	9,9	10,1	10,3	5,4	9,4	12,2	11,4
10 Molt satisfet/a	17,9	18,1	17,9	16,1	>23,9	<12,2	17,1
No ho sé	1,7	2,5	<0,0	1,8	2,2	1,6	0,0
Mitjana	6,82	6,82	6,88	6,20	6,93	6,83	7,34
Desviació típica	2,69	2,71	2,59	3,07	2,84	2,41	2,29
6d. La facilitat per annexar els documents.							
Base: Formulari web	352	199	145	56	138	123	35
0 Gens satisfet/a	3,4	3,0	2,8	5,4	3,6	3,3	0,0
1	2,0	2,0	2,1	3,6	2,2	0,8	2,9
2	1,1	1,0	1,4	1,8	0,7	1,6	0,0
3	4,3	3,0	6,2	7,1	6,5	1,6	0,0
4	2,3	1,5	3,4	1,8	2,2	3,3	0,0
5	10,8	9,5	12,4	12,5	8,7	13,0	8,6
6	7,7	9,0	6,2	3,6	10,1	8,1	2,9
7	17,6	19,1	14,5	10,7	17,4	17,1	>31,4
8	17,6	16,1	20,7	23,2	<10,9	21,1	22,9
9	11,9	12,6	11,7	5,4	10,1	16,3	14,3
10 Molt satisfet/a	19,6	21,1	17,9	21,4	>25,4	<13,0	17,1
No ho sé	1,7	2,0	0,7	3,6	2,2	0,8	0,0
Mitjana	7,06	7,22	6,93	6,67	7,05	7,07	7,66
Desviació típica	2,57	2,49	2,58	2,99	2,73	2,36	1,85
6e. La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda.							
Base: Formulari web	352	199	145	56	138	123	35
0 Gens satisfet/a	4,5	3,5	4,8	8,9	5,1	3,3	0,0
1	0,6	1,0	0,0	1,8	0,0	0,8	0,0
2	2,0	1,5	2,8	1,8	1,4	2,4	2,9
3	2,8	2,0	4,1	>7,1	2,9	1,6	0,0
4	1,1	<0,0	>2,8	1,8	0,7	1,6	0,0
5	9,9	11,1	8,3	12,5	10,9	9,8	2,9
6	6,8	6,5	7,6	3,6	8,0	5,7	11,4
7	12,8	12,1	12,4	8,9	12,3	14,6	14,3
8	17,9	18,1	18,6	19,6	13,0	18,7	>31,4
9	15,9	16,6	15,9	8,9	15,9	18,7	17,1
10 Molt satisfet/a	23,3	24,6	22,1	21,4	27,5	21,1	17,1
No ho sé	2,3	3,0	0,7	3,6	2,2	1,6	2,9
Mitjana	7,34	7,52	7,20	6,56	7,42	7,44	7,88
Desviació típica	2,63	2,51	2,69	3,18	2,68	2,48	1,70

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
7a. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següent ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	19,7	19,0	19,3	23,0	>25,0	18,6	<9,6
1	3,7	3,5	4,1	6,9	3,8	3,8	0,9
2	5,3	6,1	4,4	6,9	4,3	4,2	7,8
3	6,8	7,3	6,4	6,9	8,7	4,7	7,8
4	4,8	4,7	5,1	3,4	4,3	5,1	6,1
5	12,4	13,2	11,5	12,6	10,6	14,8	10,4
6	9,1	8,8	9,5	5,7	11,5	7,6	10,4
7	8,8	8,2	9,8	5,7	6,3	>12,7	7,8
8	10,2	10,8	9,8	12,6	<6,3	11,4	13,0
9	6,8	6,1	7,8	4,6	6,3	7,2	8,7
10 Molt satisfet/a	11,8	11,7	11,8	11,5	12,0	9,3	16,5
No ho sé	0,6	0,6	0,7	0,0	1,0	0,4	0,9
Mitjana	4,96	4,94	5,05	4,51	4,52	5,07	5,87
Desviació típica	3,43	3,41	3,44	3,57	3,54	3,33	3,19
7b. El tracte rebut per part del personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física	223	106	117	27	43	90	63
0 Gens satisfet/a	7,6	7,5	7,7	14,8	7,0	8,9	3,2
1	1,3	0,0	2,6	0,0	>4,7	1,1	0,0
2	1,8	0,9	2,6	0,0	4,7	2,2	0,0
3	0,9	0,0	1,7	3,7	0,0	1,1	0,0
4	2,7	3,8	1,7	3,7	4,7	2,2	1,6
5	6,7	7,5	6,0	7,4	2,3	10,0	4,8
6	3,1	4,7	1,7	3,7	0,0	3,3	4,8
7	8,5	7,5	9,4	7,4	>16,3	7,8	4,8
8	15,2	18,9	12,0	18,5	14,0	15,6	14,3
9	19,7	17,9	21,4	18,5	11,6	24,4	19,0
10 Molt satisfet/a	30,9	30,2	31,6	22,2	30,2	<22,2	>47,6
No ho sé	1,3	0,9	1,7	0,0	>4,7	1,1	0,0
Mitjana	7,50	7,57	7,43	6,74	7,10	7,17	8,54
Desviació típica	3,00	2,84	3,15	3,44	3,29	3,07	2,20
7c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	19,7	19,6	17,9	24,1	>24,5	17,4	<12,2
1	5,4	<2,9	>8,4	8,0	5,8	4,7	4,3
2	4,3	5,3	3,4	8,0	3,8	4,2	2,6
3	4,6	5,6	3,7	3,4	5,8	4,7	3,5
4	5,4	5,8	5,1	5,7	6,3	6,8	<0,9
5	8,2	8,5	8,1	6,9	7,7	10,2	6,1
6	7,3	9,1	5,4	5,7	9,1	5,1	9,6
7	9,0	9,1	9,1	8,0	10,6	7,6	9,6
8	9,8	9,9	9,8	6,9	<4,3	11,9	>17,4
9	9,4	8,2	11,1	5,7	<5,8	>13,6	10,4
10 Molt satisfet/a	15,9	14,6	17,6	16,1	15,9	13,1	21,7
No ho sé	0,9	1,5	0,3	1,1	0,5	0,8	1,7
Mitjana	5,25	5,21	5,40	4,56	4,71	5,42	6,40
Desviació típica	3,65	3,55	3,71	3,78	3,68	3,55	3,41

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
7d. La claredat de la informació rebuda.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	15,3	16,4	13,2	14,9	19,2	15,3	<8,7
1	2,9	1,8	4,1	4,6	1,9	3,4	2,6
2	3,6	4,4	2,7	4,6	2,4	>5,5	0,9
3	3,1	3,8	2,4	3,4	3,8	<1,3	5,2
4	4,2	3,8	4,7	5,7	>7,7	<2,1	0,9
5	10,2	10,2	9,8	5,7	11,5	12,7	6,1
6	7,7	7,9	7,8	12,6	8,7	<4,2	9,6
7	10,4	11,7	9,1	11,5	11,1	8,9	11,3
8	12,5	12,3	13,2	13,8	9,6	13,6	14,8
9	12,1	11,1	13,5	5,7	<6,3	>16,9	17,4
10 Molt satisfet/a	17,5	16,1	19,3	17,2	17,8	15,3	21,7
No ho sé	0,5	0,6	0,3	0,0	0,0	0,8	0,9
Mitjana	5,93	5,80	6,17	5,67	5,47	5,97	6,89
Desviació típica	3,45	3,45	3,41	3,44	3,50	3,51	3,10
7e. El llenguatge utilitzat pel personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física	223	106	117	27	43	90	63
0 Gens satisfet/a	4,0	4,7	3,4	0,0	>11,6	3,3	1,6
1	1,3	0,0	2,6	0,0	>4,7	1,1	0,0
2	1,3	0,0	2,6	0,0	0,0	>3,3	0,0
3	1,3	2,8	0,0	>7,4	0,0	0,0	1,6
4	1,3	0,0	2,6	3,7	2,3	0,0	1,6
5	7,2	7,5	6,8	11,1	4,7	11,1	<1,6
6	5,4	6,6	4,3	3,7	2,3	7,8	4,8
7	9,4	11,3	7,7	11,1	11,6	10,0	6,3
8	15,2	15,1	15,4	18,5	11,6	13,3	19,0
9	21,1	17,9	23,9	18,5	20,9	21,1	22,2
10 Molt satisfet/a	30,5	32,1	29,1	25,9	25,6	26,7	>41,3
No ho sé	1,8	1,9	1,7	0,0	4,7	2,2	0,0
Mitjana	7,78	7,83	7,74	7,67	7,02	7,60	8,57
Desviació típica	2,60	2,53	2,68	2,24	3,45	2,58	1,92
7f. El llenguatge utilitzat en els documents administratius rebuts.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	8,7	7,6	9,1	10,3	11,5	7,2	5,2
1	1,5	2,0	1,0	1,1	1,4	2,1	0,9
2	2,2	2,9	1,4	>5,7	1,0	2,5	0,9
3	2,8	2,6	3,0	5,7	1,4	1,7	5,2
4	3,4	3,5	3,0	1,1	>6,3	2,1	2,6
5	11,1	10,5	11,8	11,5	12,0	14,0	<3,5
6	7,9	7,9	8,1	4,6	8,2	7,6	10,4
7	13,6	14,6	12,2	13,8	15,9	11,0	14,8
8	16,1	17,8	14,5	17,2	13,5	17,4	17,4
9	13,5	<10,8	>16,9	10,3	11,1	15,3	16,5
10 Molt satisfet/a	18,3	18,4	18,2	17,2	17,8	16,9	22,6
No ho sé	0,9	1,2	0,7	1,1	0,0	>2,1	0,0
Mitjana	6,65	6,64	6,73	6,27	6,38	6,74	7,26
Desviació típica	2,99	2,95	2,99	3,21	3,10	2,91	2,70

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
7g. El coneixement de l'estat de la tramitació.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	18,6	18,7	17,2	24,1	22,1	17,4	<10,4
1	2,0	2,6	1,4	2,3	1,4	3,0	0,9
2	3,7	3,8	3,7	4,6	3,8	3,0	4,3
3	5,4	4,4	6,8	5,7	6,7	3,8	6,1
4	4,8	5,0	4,7	2,3	6,7	5,1	2,6
5	12,2	12,9	11,5	9,2	10,1	>16,5	9,6
6	8,8	7,9	10,1	9,2	10,1	<5,9	12,2
7	8,8	10,2	7,1	13,8	8,7	<5,5	12,2
8	10,7	12,3	9,1	6,9	8,7	12,3	13,9
9	9,3	7,6	11,5	9,2	<5,3	>12,3	10,4
10 Molt satisfet/a	13,8	12,0	15,9	10,3	14,4	14,0	14,8
No ho sé	1,9	2,6	1,0	2,3	1,9	1,3	2,6
Mitjana	5,38	5,27	5,57	4,88	4,99	5,53	6,13
Desviació típica	3,46	3,43	3,47	3,58	3,52	3,47	3,12
8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Menys d'un mes	7,7	7,6	8,1	10,3	8,7	5,5	8,7
D'un a tres mesos	25,5	26,6	24,7	27,6	21,6	25,0	32,2
De tres a sis mesos	20,9	22,2	19,3	19,5	22,6	21,2	18,3
Més de sis mesos	28,5	26,0	31,1	29,9	27,4	29,7	27,0
No ho recordo	17,3	17,5	16,9	12,6	19,7	18,6	13,9
9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Sí	20,4	21,9	18,9	13,8	<13,0	>28,0	23,5
No	79,6	78,1	81,1	86,2	>87,0	<72,0	76,5
10. Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?							
Base: Coneix el distintiu	132	75	56	12	27	66	27
Sí	54,5	57,3	51,8	33,3	55,6	57,6	55,6
No	45,5	42,7	48,2	66,7	44,4	42,4	44,4
10. Quins?							
Base: Coneix les avantatges	72	43	29	4	15	38	15
Mediació del conflicte evitant un judici	30,6	32,6	27,6	25,0	33,3	28,9	33,3
Resolució vinculant del conflicte	11,1	16,3	3,4	25,0	0,0	10,5	20,0
Major seguretat i acompanyament davant els tràmits	2,8	4,7	0,0	0,0	0,0	2,6	6,7
Cap	5,6	4,7	6,9	0,0	>20,0	2,6	0,0
No especifica quin	36,1	32,6	41,4	50,0	26,7	42,1	26,7
Altres	13,9	9,3	20,7	0,0	20,0	13,2	13,3
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
11. Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Coneix les avantatges del distintiu	72	43	29	4	15	38	15
Que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas	33,3	39,5	24,1	25,0	26,7	36,8	33,3
Que el meu cas es resoldrà amb un arbitratge	31,9	27,9	37,9	50,0	40,0	26,3	33,3
Que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients	27,8	23,3	34,5	25,0	20,0	28,9	33,3
No ho sé	6,9	9,3	3,4	0,0	13,3	7,9	0,0
12. Per quines fases ha passat la tramitació de la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
La mediació	28,2	29,5	26,7	32,2	25,0	30,1	27,0
L'arbitratge	7,3	8,2	6,4	3,4	7,2	6,8	11,3
Ambdues	11,1	10,8	11,8	12,6	<5,3	13,1	>16,5
No ho sé	53,4	51,5	55,1	51,7	>62,5	50,0	45,2

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
13a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. La claredat de la informació.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	10,2	10,1	9,6	17,9	15,9	<3,9	10,0
1	2,0	2,9	0,9	>10,3	1,6	0,0	0,0
2	2,0	2,9	0,9	2,6	0,0	2,9	2,0
3	3,5	4,3	2,6	2,6	3,2	3,9	4,0
4	2,8	>5,1	<0,0	5,1	3,2	2,9	0,0
5	9,8	11,6	7,9	10,3	11,1	8,8	10,0
6	9,1	8,0	10,5	2,6	14,3	10,8	4,0
7	12,6	12,3	12,3	10,3	15,9	11,8	12,0
8	13,0	10,1	16,7	7,7	9,5	17,6	12,0
9	13,8	10,9	17,5	7,7	9,5	17,6	16,0
10 Molt satisfet/a	19,7	19,6	20,2	15,4	15,9	18,6	>30,0
No ho sé	1,6	2,2	0,9	>7,7	0,0	1,0	0,0
Mitjana	6,54	6,22	6,98	5,06	5,97	7,14	7,14
Desviació típica	3,16	3,23	2,99	3,76	3,28	2,58	3,18
13b. El tracte rebut.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	12,2	11,6	11,4	>25,6	17,5	<4,9	10,0
1	1,2	1,4	0,9	>5,1	1,6	0,0	0,0
2	1,6	2,2	0,9	0,0	1,6	2,0	2,0
3	2,8	2,9	2,6	5,1	0,0	4,9	0,0
4	2,0	2,2	1,8	0,0	>6,3	1,0	0,0
5	5,9	7,2	4,4	7,7	4,8	6,9	4,0
6	6,7	8,0	5,3	2,6	7,9	8,8	4,0
7	11,4	10,9	12,3	17,9	>19,0	<5,9	8,0
8	11,4	10,1	13,2	7,7	9,5	14,7	10,0
9	14,6	15,9	13,2	10,3	<6,3	18,6	20,0
10 Molt satisfet/a	29,1	26,1	33,3	<15,4	23,8	31,4	>42,0
No ho sé	1,2	1,4	0,9	2,6	1,6	1,0	0,0
Mitjana	6,92	6,79	7,20	5,21	6,16	7,57	7,84
Desviació típica	3,35	3,33	3,28	3,88	3,54	2,77	3,13
13c. La documentació exigida.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	11,0	10,1	11,4	>20,5	15,9	<5,9	8,0
1	0,8	1,4	0,0	>5,1	0,0	0,0	0,0
2	2,0	1,4	2,6	>7,7	0,0	1,0	2,0
3	1,2	2,2	0,0	2,6	1,6	1,0	0,0
4	2,4	2,9	1,8	0,0	3,2	1,0	6,0
5	9,8	10,9	8,8	10,3	9,5	9,8	10,0
6	11,4	11,6	11,4	2,6	14,3	15,7	6,0
7	11,0	10,9	10,5	12,8	12,7	8,8	12,0
8	16,5	15,9	17,5	7,7	20,6	18,6	14,0
9	9,4	9,4	9,6	5,1	4,8	>15,7	6,0
10 Molt satisfet/a	22,0	21,0	23,7	20,5	15,9	19,6	>36,0
No ho sé	2,4	2,2	2,6	5,1	1,6	2,9	0,0
Mitjana	6,66	6,59	6,80	5,24	6,16	7,21	7,24
Desviació típica	3,13	3,09	3,14	3,88	3,21	2,59	3,03

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
13d. El temps d'espera per l'entrevista.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	15,4	15,2	14,0	25,6	22,2	<7,8	14,0
1	2,4	3,6	0,9	5,1	1,6	2,0	2,0
2	1,2	0,7	1,8	0,0	0,0	>2,9	0,0
3	4,3	5,1	3,5	5,1	4,8	3,9	4,0
4	2,8	2,9	2,6	2,6	3,2	1,0	6,0
5	11,0	10,1	12,3	15,4	6,3	13,7	8,0
6	5,1	5,1	5,3	5,1	9,5	3,9	2,0
7	9,4	10,1	8,8	7,7	11,1	7,8	12,0
8	9,1	8,0	10,5	5,1	6,3	10,8	12,0
9	9,8	10,1	9,6	2,6	<3,2	>16,7	10,0
10 Molt satisfet/a	16,9	13,8	21,1	10,3	15,9	14,7	>28,0
No ho sé	12,6	15,2	9,6	15,4	15,9	14,7	<2,0
Mitjana	5,85	5,62	6,21	4,24	5,15	6,49	6,53
Desviació típica	3,55	3,55	3,47	3,62	3,75	3,17	3,52
13e. Els coneixements del mediador/a.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	12,6	10,9	13,2	>28,2	17,5	<5,9	8,0
1	3,5	5,1	1,8	>10,3	4,8	1,0	2,0
2	2,4	>4,3	<0,0	0,0	3,2	2,0	4,0
3	0,4	0,7	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
4	2,4	2,9	1,8	0,0	3,2	2,9	2,0
5	12,2	13,0	11,4	12,8	9,5	12,7	14,0
6	5,5	6,5	4,4	2,6	9,5	4,9	4,0
7	7,5	6,5	8,8	10,3	9,5	4,9	8,0
8	10,6	10,1	11,4	7,7	9,5	12,7	10,0
9	12,2	10,1	14,9	5,1	7,9	>19,6	8,0
10 Molt satisfet/a	22,4	22,5	22,8	15,4	14,3	22,5	>38,0
No ho sé	8,3	7,2	9,6	7,7	11,1	9,8	2,0
Mitjana	6,37	6,20	6,72	4,58	5,46	7,22	7,14
Desviació típica	3,49	3,48	3,41	4,00	3,62	2,92	3,27
13f. L'interès del mediador/a.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	17,3	17,4	15,8	>30,8	25,4	<8,8	14,0
1	1,6	2,9	0,0	5,1	1,6	0,0	2,0
2	3,1	4,3	1,8	5,1	1,6	3,9	2,0
3	0,8	1,4	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0
4	2,4	2,9	1,8	2,6	>6,3	1,0	0,0
5	8,7	9,4	7,9	7,7	6,3	9,8	10,0
6	4,3	4,3	4,4	5,1	3,2	3,9	6,0
7	10,2	10,9	9,6	7,7	>19,0	6,9	8,0
8	8,3	8,0	8,8	2,6	3,2	>14,7	6,0
9	11,4	9,4	14,0	5,1	<3,2	>16,7	16,0
10 Molt satisfet/a	24,8	22,5	28,1	15,4	20,6	25,5	>36,0
No ho sé	7,1	6,5	7,9	12,8	9,5	6,9	<0,0
Mitjana	6,22	5,88	6,74	4,24	5,25	7,09	7,00
Desviació típica	3,72	3,73	3,60	4,03	3,90	3,17	3,57

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
13g. El seguiment del seu cas.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	16,9	18,1	14,0	25,6	22,2	<10,8	16,0
1	3,5	3,6	3,5	>12,8	4,8	1,0	0,0
2	2,8	3,6	1,8	2,6	0,0	>5,9	0,0
3	2,4	2,9	1,8	2,6	3,2	2,0	2,0
4	2,0	0,7	3,5	0,0	4,8	2,0	0,0
5	13,8	14,5	13,2	15,4	14,3	13,7	12,0
6	5,9	8,0	3,5	5,1	6,3	4,9	8,0
7	9,1	9,4	8,8	5,1	11,1	8,8	10,0
8	11,8	<8,0	>16,7	5,1	11,1	13,7	14,0
9	11,8	12,3	11,4	5,1	<4,8	>17,6	14,0
10 Molt satisfet/a	18,1	15,9	21,1	12,8	15,9	18,6	24,0
No ho sé	2,0	2,9	0,9	>7,7	1,6	1,0	0,0
Mitjana	5,85	5,59	6,27	4,17	5,19	6,48	6,62
Desviació típica	3,56	3,58	3,45	3,79	3,62	3,26	3,42
13h. El temps de resolució.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	20,5	22,5	16,7	>35,9	28,6	<13,7	12,0
1	2,4	2,2	2,6	2,6	3,2	2,9	0,0
2	1,6	2,2	0,9	5,1	0,0	2,0	0,0
3	4,3	4,3	4,4	0,0	3,2	4,9	8,0
4	7,1	6,5	7,9	7,7	9,5	5,9	6,0
5	11,0	8,0	14,9	12,8	11,1	9,8	12,0
6	10,2	11,6	8,8	2,6	12,7	9,8	14,0
7	9,4	9,4	9,6	7,7	9,5	10,8	8,0
8	8,7	6,5	11,4	10,3	7,9	9,8	6,0
9	10,2	13,0	7,0	2,6	<3,2	>16,7	12,0
10 Molt satisfet/a	13,0	13,0	13,2	10,3	9,5	12,7	20,0
No ho sé	1,6	0,7	2,6	2,6	1,6	1,0	2,0
Mitjana	5,29	5,25	5,44	3,95	4,44	5,90	6,16
Desviació típica	3,49	3,60	3,32	3,71	3,47	3,32	3,22
14a. 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. La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	5,0	4,6	5,6	0,0	>15,4	<0,0	6,3
1	1,7	1,5	1,9	7,1	0,0	0,0	3,1
2	0,8	0,0	1,9	>7,1	0,0	0,0	0,0
3	0,8	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1
4	1,7	1,5	1,9	0,0	3,8	0,0	3,1
5	10,9	10,8	11,1	14,3	3,8	17,0	6,3
6	10,1	13,8	5,6	0,0	19,2	12,8	3,1
7	8,4	10,8	5,6	0,0	11,5	12,8	3,1
8	25,2	20,0	31,5	35,7	15,4	25,5	28,1
9	10,1	13,8	5,6	0,0	0,0	14,9	15,6
10 Molt satisfet/a	24,4	20,0	29,6	35,7	30,8	17,0	25,0
No ho sé	0,8	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1
Mitjana	7,29	7,20	7,39	7,36	6,62	7,60	7,35
Desviació típica	2,64	2,55	2,78	3,00	3,38	1,70	2,97

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
14b. La facilitat del procés per a la presentació de la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	4,2	3,1	5,6	0,0	>11,5	0,0	6,3
1	1,7	1,5	1,9	7,1	0,0	0,0	3,1
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,8	0,0	1,9	0,0	0,0	2,1	0,0
4	3,4	3,1	3,7	7,1	7,7	0,0	3,1
5	10,1	10,8	9,3	7,1	7,7	12,8	9,4
6	5,9	7,7	3,7	0,0	11,5	6,4	3,1
7	14,3	20,0	7,4	14,3	11,5	14,9	15,6
8	22,7	24,6	20,4	21,4	15,4	25,5	25,0
9	10,1	7,7	13,0	0,0	3,8	14,9	12,5
10 Molt satisfet/a	26,1	20,0	33,3	42,9	30,8	23,4	18,8
No ho sé	0,8	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1
Mitjana	7,42	7,31	7,56	7,71	6,85	7,85	7,13
Desviació típica	2,54	2,29	2,83	2,76	3,20	1,79	2,79
14c. La documentació/ papers que us van demanar.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	3,4	1,5	5,6	0,0	7,7	0,0	6,3
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,8	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1
3	2,5	1,5	3,7	7,1	0,0	0,0	6,3
4	3,4	3,1	3,7	0,0	>11,5	2,1	0,0
5	6,7	6,2	7,4	7,1	0,0	>12,8	3,1
6	8,4	7,7	9,3	0,0	11,5	10,6	6,3
7	13,4	12,3	14,8	7,1	19,2	19,1	<3,1
8	21,8	>29,2	<13,0	28,6	11,5	19,1	31,3
9	10,1	7,7	13,0	7,1	3,8	14,9	9,4
10 Molt satisfet/a	27,7	26,2	29,6	35,7	34,6	21,3	28,1
No ho sé	1,7	3,1	0,0	7,1	0,0	0,0	3,1
Mitjana	7,56	7,71	7,39	8,15	7,23	7,70	7,39
Desviació típica	2,42	2,16	2,71	2,15	2,93	1,76	2,94
14d. El tracte rebut del personal.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	4,2	3,1	5,6	0,0	>11,5	0,0	6,3
1	0,8	1,5	0,0	>7,1	0,0	0,0	0,0
2	0,8	0,0	1,9	>7,1	0,0	0,0	0,0
3	2,5	0,0	5,6	0,0	0,0	4,3	3,1
4	2,5	3,1	1,9	0,0	>11,5	0,0	0,0
5	4,2	4,6	3,7	7,1	0,0	8,5	0,0
6	4,2	6,2	1,9	0,0	3,8	4,3	6,3
7	7,6	6,2	9,3	>21,4	11,5	4,3	3,1
8	15,1	18,5	11,1	7,1	11,5	19,1	15,6
9	17,6	20,0	14,8	7,1	7,7	17,0	>31,3
10 Molt satisfet/a	36,1	33,8	38,9	42,9	38,5	36,2	31,3
No ho sé	4,2	3,1	5,6	0,0	3,8	6,4	3,1
Mitjana	7,94	8,08	7,76	7,57	7,24	8,32	8,13
Desviació típica	2,65	2,40	2,95	3,03	3,38	1,97	2,66

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
14e. La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	4,2	3,1	5,6	0,0	>11,5	0,0	6,3
1	2,5	3,1	1,9	7,1	0,0	0,0	6,3
2	1,7	1,5	1,9	7,1	0,0	0,0	3,1
3	1,7	1,5	1,9	0,0	3,8	2,1	0,0
4	3,4	1,5	5,6	7,1	3,8	2,1	3,1
5	7,6	9,2	5,6	7,1	7,7	8,5	6,3
6	9,2	10,8	7,4	0,0	15,4	12,8	3,1
7	11,8	15,4	7,4	14,3	15,4	10,6	9,4
8	15,1	16,9	13,0	7,1	3,8	21,3	18,8
9	10,1	7,7	13,0	7,1	3,8	12,8	12,5
10 Molt satisfet/a	29,4	27,7	31,5	42,9	34,6	23,4	28,1
No ho sé	3,4	1,5	5,6	0,0	0,0	6,4	3,1
Mitjana	7,30	7,28	7,33	7,36	6,77	7,77	7,06
Desviació típica	2,79	2,64	3,00	3,18	3,28	1,89	3,24
14f. L'assessorament tècnic sobre el cas.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	6,7	6,2	7,4	0,0	>15,4	4,3	6,3
1	2,5	3,1	1,9	7,1	0,0	0,0	6,3
2	2,5	3,1	1,9	7,1	0,0	2,1	3,1
3	2,5	3,1	1,9	0,0	7,7	2,1	0,0
4	3,4	1,5	5,6	0,0	>11,5	2,1	0,0
5	9,2	13,8	3,7	14,3	11,5	8,5	6,3
6	4,2	3,1	5,6	>14,3	0,0	4,3	3,1
7	5,9	6,2	5,6	7,1	3,8	2,1	12,5
8	19,3	23,1	14,8	7,1	11,5	27,7	18,8
9	10,1	10,8	9,3	0,0	3,8	12,8	15,6
10 Molt satisfet/a	26,1	21,5	31,5	42,9	30,8	23,4	18,8
No ho sé	7,6	4,6	11,1	0,0	3,8	10,6	9,4
Mitjana	7,00	6,84	7,21	7,14	6,12	7,52	6,93
Desviació típica	3,12	3,04	3,23	3,11	3,69	2,66	3,18
14g. Les instal·lacions (en cas de vista presencial) / la qualitat de la connexió (en cas de vista per videoconferència).							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	5,9	3,1	9,3	7,1	11,5	2,1	6,3
1	0,8	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1
2	0,8	1,5	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0
3	0,8	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	3,1
4	0,8	0,0	1,9	0,0	3,8	0,0	0,0
5	10,1	12,3	7,4	14,3	3,8	10,6	12,5
6	3,4	4,6	1,9	0,0	7,7	4,3	0,0
7	7,6	7,7	7,4	0,0	7,7	6,4	12,5
8	16,0	16,9	14,8	7,1	11,5	23,4	12,5
9	10,1	13,8	5,6	0,0	3,8	10,6	18,8
10 Molt satisfet/a	26,1	24,6	27,8	28,6	38,5	21,3	21,9
No ho sé	17,6	13,8	22,2	>42,9	11,5	19,1	9,4
Mitjana	7,42	7,59	7,19	7,25	7,30	7,71	7,17
Desviació típica	2,89	2,58	3,28	3,65	3,42	2,31	3,02

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
14h. El temps d'admissió del tràmit.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	6,7	6,2	7,4	0,0	>19,2	2,1	6,3
1	1,7	0,0	3,7	0,0	3,8	0,0	3,1
2	1,7	1,5	1,9	7,1	0,0	2,1	0,0
3	4,2	6,2	1,9	7,1	3,8	0,0	9,4
4	3,4	3,1	3,7	0,0	7,7	4,3	0,0
5	11,8	12,3	11,1	21,4	3,8	12,8	12,5
6	6,7	10,8	1,9	7,1	3,8	6,4	9,4
7	12,6	12,3	13,0	14,3	11,5	10,6	15,6
8	16,8	15,4	18,5	7,1	23,1	>25,5	<3,1
9	12,6	12,3	13,0	7,1	<0,0	19,1	15,6
10 Molt satisfet/a	20,2	18,5	22,2	28,6	19,2	17,0	21,9
No ho sé	1,7	1,5	1,9	0,0	3,8	0,0	3,1
Mitjana	6,79	6,75	6,85	6,93	5,68	7,45	6,65
Desviació típica	2,91	2,78	3,09	2,70	3,69	2,23	3,06
15. Vàreu assistir a la vista arbitral?							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
Sí, de forma presencial	10,1	7,7	13,0	14,3	3,8	12,8	9,4
Sí, per videoconferència	31,9	35,4	27,8	28,6	34,6	29,8	34,4
No	58,0	56,9	59,3	57,1	61,5	57,4	56,3
16a. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? La professionalitat dels membres del tribunal.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
0 Gens satisfet/a	2,0	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1
1	2,0	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0	7,1
2	2,0	0,0	4,5	>16,7	0,0	0,0	0,0
3	4,0	7,1	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0
4	6,0	7,1	4,5	0,0	0,0	0,0	>21,4
5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	2,0	0,0	4,5	0,0	>10,0	0,0	0,0
7	4,0	7,1	0,0	16,7	0,0	0,0	7,1
8	10,0	10,7	9,1	16,7	10,0	10,0	7,1
9	16,0	14,3	18,2	0,0	20,0	15,0	21,4
10 Molt satisfet/a	50,0	50,0	50,0	50,0	60,0	65,0	<21,4
No ho sé	2,0	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0	7,1
Mitjana	8,22	8,14	8,33	7,83	9,20	8,95	6,54
Desviació típica	2,73	2,77	2,74	3,13	1,32	2,14	3,53
16b. L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc...).							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
0 Gens satisfet/a	4,0	3,6	4,5	0,0	0,0	0,0	>14,3
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	10,0	10,7	9,1	16,7	0,0	10,0	14,3
4	2,0	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1
5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	8,0	7,1	9,1	0,0	>30,0	0,0	7,1
7	2,0	3,6	0,0	>16,7	0,0	0,0	0,0
8	12,0	10,7	13,6	16,7	0,0	15,0	14,3
9	18,0	17,9	18,2	0,0	10,0	30,0	14,3
10 Molt satisfet/a	44,0	42,9	45,5	50,0	60,0	45,0	28,6
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,98	7,89	8,09	8,00	8,70	8,70	6,43
Desviació típica	2,80	2,83	2,81	2,76	1,89	2,08	3,74

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
16c. Les instal·lacions.							
Base: Va assistir presencialment	12	5	7	2	1	6	3
0 Gens satisfet/a	8,3	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	16,7	20,0	14,3	50,0	0,0	16,7	0,0
6	16,7	20,0	14,3	0,0	0,0	16,7	33,3
7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8	8,3	20,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0
9	25,0	0,0	42,9	0,0	0,0	>50,0	0,0
10 Molt satisfet/a	25,0	20,0	28,6	50,0	100,0	<0,0	33,3
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,25	5,80	8,29	7,50	10,00	7,67	5,33
Desviació típica	2,99	3,77	1,98	3,54		1,75	5,03
16d. La qualitat de la connexió.							
Base: Va assistir per videoconferència	38	23	15	4	9	14	11
0 Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2,6	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0	9,1
4	2,6	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1
5	5,3	4,3	6,7	0,0	0,0	0,0	>18,2
6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	10,5	8,7	13,3	0,0	22,2	14,3	0,0
8	21,1	26,1	13,3	50,0	11,1	21,4	18,2
9	13,2	13,0	13,3	0,0	0,0	14,3	27,3
10 Molt satisfet/a	44,7	43,5	46,7	50,0	66,7	50,0	<18,2
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,53	8,61	8,40	9,00	9,11	9,00	7,27
Desviació típica	1,84	1,67	2,13	1,15	1,36	1,18	2,53
16e. Els horaris de realització de les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
0 Gens satisfet/a	2,0	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	2,0	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0	7,1
3	2,0	3,6	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	6,0	7,1	4,5	16,7	0,0	0,0	14,3
6	4,0	3,6	4,5	0,0	10,0	5,0	0,0
7	12,0	14,3	9,1	16,7	20,0	10,0	7,1
8	20,0	17,9	22,7	33,3	10,0	20,0	21,4
9	24,0	25,0	22,7	0,0	10,0	30,0	35,7
10 Molt satisfet/a	28,0	25,0	31,8	33,3	50,0	30,0	<7,1
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,04	7,86	8,27	8,00	8,70	8,45	7,00
Desviació típica	2,18	2,35	1,98	1,90	1,57	1,73	2,96

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
16f. El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
0 Gens satisfet/a	4,0	3,6	4,5	0,0	0,0	0,0	>14,3
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2,0	3,6	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0
4	2,0	0,0	4,5	0,0	>10,0	0,0	0,0
5	4,0	3,6	4,5	16,7	0,0	0,0	7,1
6	8,0	10,7	4,5	0,0	0,0	15,0	7,1
7	4,0	0,0	9,1	0,0	0,0	5,0	7,1
8	16,0	17,9	13,6	33,3	30,0	5,0	14,3
9	14,0	14,3	13,6	0,0	0,0	15,0	28,6
10 Molt satisfet/a	46,0	46,4	45,5	50,0	60,0	55,0	<21,4
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,24	8,29	8,18	8,50	8,80	8,65	7,14
Desviació típica	2,48	2,46	2,56	1,97	1,93	2,01	3,37
17. Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
Sí	84,0	82,1	86,4	100,0	90,0	90,0	<64,3
No	16,0	17,9	13,6	0,0	10,0	10,0	>35,7
No ho recordo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
18. D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
Molt llarga	4,0	3,6	4,5	16,7	0,0	0,0	7,1
Llarga	4,0	0,0	9,1	0,0	10,0	0,0	7,1
Adequada	76,0	78,6	72,7	83,3	70,0	85,0	64,3
Curta	8,0	3,6	13,6	0,0	10,0	5,0	14,3
Molt curta	8,0	14,3	0,0	0,0	10,0	10,0	7,1
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
19. Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
0 Gens clara	16,0	17,9	13,6	33,3	10,0	5,0	28,6
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	4,0	7,1	0,0	0,0	0,0	5,0	7,1
4	2,0	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0	7,1
5	4,0	3,6	4,5	0,0	0,0	0,0	>14,3
6	4,0	0,0	9,1	0,0	10,0	5,0	0,0
7	2,0	0,0	4,5	0,0	0,0	5,0	0,0
8	4,0	3,6	4,5	0,0	10,0	5,0	0,0
9	16,0	10,7	22,7	16,7	10,0	20,0	14,3
10 Molt clara	48,0	57,1	36,4	50,0	60,0	55,0	28,6
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,34	7,36	7,32	6,50	8,30	8,50	5,36
Desviació típica	3,74	4,01	3,47	5,05	3,20	2,69	4,25
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	46,0	50,0	40,9	33,3	50,0	55,0	35,7
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	24,0	21,4	27,3	33,3	20,0	30,0	14,3
La gratuïtat	12,0	17,9	4,5	16,7	20,0	5,0	14,3
La rapidesa	2,0	0,0	4,5	0,0	>10,0	0,0	0,0
Cap / Res	14,0	7,1	22,7	16,7	0,0	10,0	28,6
No ho sé	2,0	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
21. I el segon més important?							
Base: Contesta 1er més important	42	25	17	5	10	18	9
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	40,5	52,0	23,5	40,0	40,0	33,3	55,6
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	33,3	32,0	35,3	40,0	40,0	27,8	33,3
La gratuïtat	14,3	<4,0	>29,4	0,0	10,0	>27,8	0,0
La rapidesa	9,5	8,0	11,8	20,0	10,0	11,1	0,0
No ho sé	2,4	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge. (Conjunta)							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	74,0	78,6	68,2	66,7	90,0	80,0	57,1
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	58,0	67,9	45,5	66,7	60,0	60,0	50,0
La gratuïtat	24,0	21,4	27,3	16,7	30,0	30,0	14,3
La rapidesa	10,0	7,1	13,6	16,7	20,0	10,0	0,0
Cap / Res	14,0	7,1	22,7	16,7	0,0	10,0	28,6
No ho sé	2,0	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1
22. La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral?							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
Sí, ha complert el termini	54,6	50,8	59,3	35,7	50,0	59,6	59,4
Sí, ha complert, però no el termini	11,8	15,4	7,4	14,3	15,4	6,4	15,6
No, encara no ha complert	17,6	16,9	18,5	28,6	11,5	17,0	18,8
No ho sé	16,0	16,9	14,8	21,4	23,1	17,0	6,3
23. Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	301	166	133	42	78	118	63
0 Gens	31,6	32,5	29,3	>50,0	35,9	28,0	<20,6
1	1,3	1,8	0,8	0,0	1,3	1,7	1,6
2	2,0	1,8	2,3	4,8	1,3	2,5	0,0
3	4,3	5,4	3,0	4,8	2,6	>7,6	0,0
4	2,0	2,4	1,5	2,4	1,3	0,8	4,8
5	3,7	3,0	4,5	2,4	6,4	2,5	3,2
6	5,0	3,6	6,8	2,4	6,4	5,1	4,8
7	5,3	4,8	6,0	2,4	6,4	3,4	9,5
8	6,0	6,6	5,3	9,5	6,4	5,1	4,8
9	6,6	4,8	9,0	2,4	3,8	9,3	7,9
10 Molt	31,6	32,5	30,8	<16,7	26,9	33,9	>42,9
No ho sé	0,7	0,6	0,8	2,4	1,3	0,0	0,0
Mitjana	5,38	5,27	5,61	3,49	4,94	5,64	6,70
Desviació típica	4,27	4,33	4,20	4,15	4,26	4,26	3,96
24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornàrieu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	301	166	133	42	78	118	63
Segur que sí	56,5	<51,2	>63,9	42,9	51,3	61,9	61,9
Probablement sí	12,3	15,1	9,0	4,8	12,8	12,7	15,9
Probablement no	10,3	11,4	9,0	16,7	11,5	8,5	7,9
Segur que no	14,6	15,7	12,8	23,8	16,7	11,9	11,1
No ho sé	6,3	6,6	5,3	11,9	7,7	5,1	3,2

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
25. Per quin motiu no tornàreu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: No tornaria a presentar una reclamació	75	45	29	17	22	24	12
Insatisfacció pel resultat obtingut	30,7	28,9	34,5	23,5	31,8	37,5	25,0
Insatisfacció per manca de competències	22,7	22,2	20,7	29,4	18,2	20,8	25,0
Insatisfacció general amb el servei	18,7	17,8	20,7	17,6	22,7	16,7	16,7
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	14,7	17,8	10,3	17,6	9,1	8,3	>33,3
No especifica (en blanc)	8,0	8,9	6,9	5,9	13,6	8,3	0,0
Temps d'espera per la tramitació de respostes	4,0	2,2	6,9	5,9	4,5	4,2	0,0
Continuació dels tràmits per la via privada	1,3	2,2	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
26. Triaríeu un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherit a l'arbitratge de consum?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Sí	39,0	41,8	36,8	32,2	37,0	40,7	44,3
No	21,7	20,8	22,0	25,3	25,5	19,9	15,7
No ho sé	39,3	37,4	41,2	42,5	37,5	39,4	40,0
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
L'atenció i l'assessorament al consumidor	17,8	<13,5	>23,3	17,2	15,9	18,6	20,0
La resolució	16,9	>20,5	<13,2	23,0	14,9	15,3	19,1
La possibilitat de ser escoltat	14,1	14,6	13,9	9,2	13,0	15,3	17,4
La facilitat en la tramitació	7,1	6,7	7,8	6,9	6,3	7,2	8,7
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	6,7	6,4	7,1	5,7	5,3	6,4	10,4
La rapidesa en la resolució	6,0	6,1	5,7	8,0	6,7	5,1	5,2
La informació rebuda	2,2	1,5	3,0	0,0	2,4	2,5	2,6
La documentació que cal presentar	0,5	0,3	0,7	1,1	1,0	0,0	0,0
Cap / Res	25,2	26,0	23,0	24,1	29,3	28,0	<13,0
No ho sé	3,6	4,4	2,4	4,6	5,3	1,7	3,5
28. I el segon més important?							
Base: Contesta en 1er lloc	460	238	221	62	136	166	96
L'atenció i l'assessorament al consumidor	20,7	20,6	20,8	17,7	18,4	21,7	24,0
La facilitat en la tramitació	18,7	19,3	18,1	<8,1	>24,3	18,7	17,7
La possibilitat de ser escoltat	13,0	16,0	10,0	14,5	15,4	10,2	13,5
La resolució	11,5	11,8	10,9	9,7	11,0	12,7	11,5
La rapidesa en la resolució	11,1	11,3	10,9	17,7	10,3	10,2	9,4
La informació rebuda	10,0	8,4	11,8	>17,7	8,1	10,2	7,3
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	6,5	4,6	8,6	8,1	4,4	7,2	7,3
La documentació que cal presentar	2,4	2,1	2,7	0,0	3,7	2,4	2,1
No ho sé	6,1	5,9	6,3	6,5	4,4	6,6	7,3
29. I el tercer més important?							
Base: Contesta en 2on lloc	432	224	207	58	130	155	89
La facilitat en la tramitació	16,9	15,6	18,4	20,7	15,4	18,1	14,6
La informació rebuda	14,1	16,5	11,6	15,5	13,1	12,9	16,9
L'atenció i l'assessorament al consumidor	13,2	13,8	12,1	17,2	16,2	11,6	9,0
La possibilitat de ser escoltat	13,2	11,6	15,0	12,1	10,0	12,9	19,1
La resolució	12,5	12,1	13,0	17,2	13,1	12,3	9,0
La rapidesa en la resolució	11,3	10,7	12,1	5,2	13,1	13,5	9,0
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	8,8	9,8	7,7	6,9	8,5	9,7	9,0
La documentació que cal presentar	4,2	3,6	4,8	3,4	3,8	3,9	5,6
No ho sé	5,8	6,3	5,3	1,7	6,9	5,2	7,9

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
27. Del següent llistat assenyalau quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum? (Conjunta)							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
L'atenció i l'assessorament al consumidor	41,3	<36,8	>47,3	41,4	38,0	41,5	47,0
La resolució	33,4	36,5	30,4	41,4	30,3	32,2	35,7
La possibilitat de ser escoltat	32,2	33,3	31,8	27,6	29,3	30,9	>43,5
La facilitat en la tramitació	31,7	30,4	34,1	26,4	31,7	32,2	34,8
La rapidesa en la resolució	21,5	21,1	22,3	24,1	21,6	21,2	20,0
La informació rebuda	18,7	18,1	19,9	23,0	15,9	18,2	21,7
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	17,2	16,1	18,9	16,1	13,5	17,8	>23,5
La documentació que cal presentar	5,0	4,1	6,1	3,4	5,8	4,2	6,1
Cap / Res	25,2	26,0	23,0	24,1	29,3	28,0	<13,0
No ho sé	3,6	4,4	2,4	4,6	5,3	1,7	3,5
30. Quin és el vostre sexe?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Home	52,9	>100,0	<0,0	48,3	50,0	51,7	>64,3
Dona	45,8	<0,0	>100,0	50,6	47,6	47,5	<35,7
No binari	1,2	<0,0	<0,0	1,1	2,4	0,8	0,0
31. Quina és la vostra edat?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
De 18 a 34	13,5	12,3	14,9	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 49	32,2	30,4	33,4	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 50 a 64	36,5	35,7	37,8	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
De 65 anys o més	17,8	>21,6	<13,9	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
Mitjana	50,89	52,03	49,86	28,98	43,03	56,14	70,94
32. On vàreu néixer?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Catalunya	78,2	79,2	77,7	83,9	76,9	79,2	73,9
Altres comunitats autònomes	10,8	9,6	12,2	<4,6	8,7	11,0	>19,1
Fora d'Espanya	9,0	9,1	8,8	11,5	11,1	8,5	4,3
Prefereixo no contestar	2,0	2,0	1,4	0,0	3,4	1,3	2,6
33. Quina llengua parleu habitualment?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Català	68,3	66,1	71,3	59,8	67,3	68,2	>76,5
Castellà	25,7	26,6	25,0	33,3	26,0	25,8	19,1
Altres opcions	2,2	2,9	1,4	2,3	2,9	1,7	1,7
Prefereixo no contestar	3,9	4,4	2,4	4,6	3,8	4,2	2,6
34. Quina llengua o llengües parleu habitualment?							
Base: Contesta altres	14	10	4	2	6	4	2
Català i castellà per igual	35,7	40,0	25,0	50,0	16,7	50,0	50,0
Aranès	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àrab	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Romanès	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres llengües o combinacions	64,3	60,0	75,0	50,0	83,3	50,0	50,0
35. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Treball	68,0	66,1	70,6	>85,1	>86,5	72,0	<13,0
Treball domèstic no remunerat	0,3	0,0	0,7	0,0	0,0	0,4	0,9
No treball: estic a l'atur	4,5	5,0	3,7	3,4	6,3	5,5	<0,0
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	20,4	22,8	18,2	<0,0	<1,0	<15,3	>81,7
No treball: estic estudiant	1,1	1,2	1,0	>3,4	1,4	0,4	0,0
Prefereixo no contestar	5,7	5,0	5,7	8,0	4,8	6,4	4,3

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
36. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Sense estudis	0,5	0,0	0,7	0,0	0,5	0,0	>1,7
Estudis primaris	6,7	6,4	7,1	<1,1	<3,4	8,1	>13,9
Estudis secundaris	27,7	28,4	27,7	21,8	26,4	31,4	27,0
Estudis universitaris	59,4	61,1	57,4	69,0	63,9	55,1	53,0
Altres	1,4	0,6	2,4	1,1	1,0	1,7	1,7
Prefereixo no contestar	4,3	3,5	4,7	6,9	4,8	3,8	2,6
37. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Jo sol/la	15,5	13,5	17,9	18,4	13,5	12,7	>22,6
Dos persones	34,8	>38,3	<30,7	39,1	<28,4	<28,8	>55,7
Tres o quatre persones	41,0	39,8	42,2	34,5	45,7	>51,3	<16,5
Més de quatre persones	8,4	8,5	8,4	8,0	>12,5	6,4	5,2
Prefereixo no contestar	0,3	0,0	0,7	0,0	0,0	0,8	0,0
Mitjana	2,79	2,78	2,80	2,77	3,04	2,88	2,17
Desviació típica	1,50	1,47	1,54	1,96	1,59	1,29	1,09
38. Com és composta la vostra llar?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Jo sol/a	15,5	13,5	17,9	18,4	13,5	12,7	>22,6
Monoparental: pare/mare amb fills/es	11,0	8,8	>13,9	<2,3	9,6	>18,2	<5,2
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	1,9	0,9	>3,0	>4,6	1,4	2,1	0,0
Parella sense fills/es	20,0	>24,9	<14,5	24,1	17,3	<13,1	>35,7
Parella sense fills/es i altres familiars	1,5	1,2	2,0	1,1	1,4	1,3	2,6
Parella amb fills/es	31,4	34,2	29,1	<21,8	36,1	>36,4	<20,0
Parella amb fills/es i altres familiars	2,5	2,3	2,7	2,3	>4,8	<0,8	1,7
Dues persones o més que no són parella	2,3	2,0	2,0	4,6	3,8	0,8	0,9
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	0,5	0,0	0,7	1,1	0,5	0,4	0,0
Altres	0,9	0,9	1,0	1,1	1,0	0,4	1,7
Prefereixo no contestar	12,5	11,4	13,2	18,4	10,6	13,6	9,6

3.1.2 Encreuaments:

Sexe i edat

Percentatges horitzontals amb marca Jhi²

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Província							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Barcelona	341	54,8	44,3	15,5	29,3	34,6	20,5
Girona	113	50,4	47,8	13,3	36,3	31,9	18,6
Lleida	59	49,2	49,2	<3,4	40,7	45,8	10,2
Tarragona	133	51,9	46,6	12,8	32,3	41,4	13,5
Via							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	473	55,0	<43,3	14,8	>35,7	37,0	<12,5
Presencial	108	50,0	50,0	10,2	<17,6	38,0	>34,3
Electrònica (Organisme extern)	49	40,8	59,2	8,2	26,5	30,6	>34,7
Correu electrònic	13	46,2	53,8	15,4	38,5	30,8	15,4
Formulari mòbil ACC (Registre telemàtic)	2	50,0	50,0	0,0	>100,0	0,0	0,0
Telefònica	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Any de tancament							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
2023	349	52,4	45,8	15,2	31,8	38,1	<14,9
2024	297	53,5	45,8	11,4	32,7	34,7	>21,2
Mes de tancament							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
gener	68	57,4	42,6	14,7	36,8	27,9	20,6
febrer	69	53,6	43,5	10,1	40,6	34,8	14,5
març	63	46,0	54,0	15,9	23,8	38,1	22,2
abril	39	59,0	41,0	7,7	35,9	33,3	23,1
maig	24	54,2	45,8	12,5	29,2	33,3	25,0
juny	9	44,4	55,6	0,0	22,2	>77,8	0,0
juliol	13	38,5	61,5	0,0	23,1	38,5	>38,5
agost	7	71,4	28,6	0,0	28,6	14,3	>57,1
setembre	32	59,4	40,6	9,4	40,6	34,4	15,6
octubre	121	57,0	41,3	18,2	31,4	33,9	16,5
novembre	110	45,5	>54,5	14,5	27,3	42,7	15,5
desembre	91	53,8	41,8	14,3	34,1	39,6	12,1
Seleccioneu l'idioma en què voleu respondre l'enquesta							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Català	463	50,5	>48,4	12,3	32,0	37,4	18,4
Castellà	143	59,4	39,2	16,1	35,7	33,6	14,7
Li és indiferent	40	57,5	40,0	17,5	22,5	37,5	22,5
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> vau presentar una reclamació de consum, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Sí	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
No	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho recordo	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Menys d'un any	57	59,6	38,6	>22,8	42,1	<21,1	14,0
Entre 1 i 2 anys	99	56,6	43,4	>25,3	30,3	<21,2	23,2
Més de dos anys	399	52,9	46,1	<10,0	29,8	>42,4	17,8
No ho recordo	91	45,1	51,6	9,9	38,5	37,4	14,3

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
2. Com vau conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Per recomanació d'un familiar, amistat o conegut	200	<44,0	>55,5	>18,5	34,0	<29,5	18,0
Cercador d'Internet	152	52,0	46,1	17,1	>43,4	<28,9	<10,5
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	130	>61,5	<36,9	10,0	29,2	39,2	21,5
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	72	>70,8	<27,8	<4,2	26,4	>48,6	20,8
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	64	53,1	46,9	7,8	21,9	45,3	25,0
Xarxes socials	26	69,2	30,8	7,7	42,3	38,5	11,5
Administració local, Ajuntament	12	66,7	33,3	8,3	16,7	50,0	25,0
Feina	11	36,4	63,6	9,1	27,3	54,5	9,1
Ja ho coneixia, de sempre	8	75,0	25,0	0,0	37,5	62,5	0,0
Consell Comarcal	4	25,0	75,0	0,0	50,0	25,0	25,0
Altres	37	45,9	51,4	16,2	37,8	27,0	18,9
No ho recordo	44	47,7	50,0	13,6	31,8	38,6	15,9
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							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum o per formulari de petició genèrica de la Generalitat	352	>56,5	<41,2	>15,9	>39,2	34,9	<9,9
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	124	51,6	46,0	12,1	34,7	33,1	20,2
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)	123	48,0	52,0	8,9	<16,3	43,1	>31,7
Presencialment a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)	118	49,2	50,8	14,4	<21,2	36,4	>28,0
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	3	66,7	33,3	33,3	0,0	33,3	33,3
Altres	12	33,3	66,7	0,0	33,3	25,0	>41,7
No ho recordo	10	40,0	60,0	20,0	30,0	30,0	20,0
4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Electricitat	107	58,9	41,1	<3,7	25,2	43,0	>28,0
Telefonia / Internet	67	52,2	46,3	6,0	34,3	38,8	20,9
Transport públic i privat	59	57,6	42,4	10,2	32,2	45,8	11,9
Gas	58	48,3	51,7	12,1	<17,2	34,5	>36,2
Vehicles (reparació/compravenda)	54	>72,2	<27,8	20,4	35,2	37,0	<7,4
Restauració i allotjaments	33	36,4	>63,6	15,2	39,4	30,3	15,2
Altres comerç	33	36,4	60,6	18,2	42,4	27,3	12,1
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	31	67,7	29,0	6,5	29,0	48,4	16,1
Viatges i turisme	26	42,3	53,8	19,2	34,6	26,9	19,2
Compres on-line i servei de paqueteria	21	57,1	38,1	>33,3	38,1	23,8	4,8
Serveis financers	15	73,3	26,7	13,3	<6,7	46,7	33,3
Assegurances	14	57,1	42,9	7,1	21,4	57,1	14,3
Informàtica	13	61,5	30,8	15,4	38,5	23,1	23,1
Aigua	12	41,7	58,3	8,3	41,7	41,7	8,3
Reformes a la llar	12	50,0	50,0	16,7	50,0	33,3	0,0
Habitatge i serveis immobiliaris	11	54,5	36,4	18,2	45,5	27,3	9,1
Estudis educació	10	<10,0	>90,0	>40,0	60,0	<0,0	0,0
Salut	6	33,3	66,7	16,7	16,7	50,0	16,7
Espectacles	6	83,3	16,7	16,7	33,3	50,0	0,0
Esports	4	50,0	50,0	>50,0	50,0	0,0	0,0
Eficiència energètica	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	47	<36,2	>61,7	>25,5	38,3	25,5	10,6
No ho recordo	7	57,1	42,9	0,0	42,9	42,9	14,3

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
0 Gens satisfet/a	195	52,3	44,1	16,4	36,9	36,4	<10,3
1	31	67,7	32,3	9,7	45,2	38,7	6,5
2	29	58,6	41,4	6,9	41,4	31,0	20,7
3	21	52,4	47,6	14,3	33,3	38,1	14,3
4	25	68,0	32,0	20,0	36,0	32,0	12,0
5	32	43,8	56,3	12,5	34,4	37,5	15,6
6	19	57,9	42,1	10,5	47,4	<10,5	31,6
7	42	59,5	40,5	19,0	21,4	33,3	26,2
8	51	49,0	51,0	15,7	27,5	35,3	21,6
9	35	48,6	51,4	5,7	20,0	51,4	22,9
10 Molt satisfet/a	160	49,4	50,0	11,3	26,9	38,8	>23,1
No ho sé	6	50,0	50,0	0,0	16,7	33,3	>50,0
Mitjana	4,91	4,75	5,20	4,44	4,21	5,05	6,28
Desviació típica	4,14	4,09	4,16	4,10	4,06	4,22	3,82
6a. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que vau utilitzar per presentar la reclamació. La claredat de les instruccions per emplenar el formulari.							
Base: Formulari web	352	56,5	41,2	15,9	39,2	34,9	9,9
0 Gens satisfet/a	15	60,0	26,7	26,7	40,0	26,7	6,7
1	7	71,4	28,6	14,3	42,9	28,6	14,3
2	5	80,0	20,0	40,0	60,0	0,0	0,0
3	14	71,4	28,6	7,1	42,9	42,9	7,1
4	10	30,0	70,0	30,0	20,0	50,0	0,0
5	52	48,1	50,0	21,2	36,5	30,8	11,5
6	28	53,6	46,4	17,9	35,7	39,3	7,1
7	56	57,1	37,5	<5,4	48,2	32,1	14,3
8	72	61,1	38,9	19,4	<27,8	37,5	15,3
9	29	55,2	44,8	6,9	31,0	>58,6	3,4
10 Molt satisfet/a	58	53,4	43,1	13,8	>53,4	25,9	6,9
No ho sé	6	83,3	16,7	33,3	33,3	33,3	0,0
Mitjana	6,75	6,70	6,88	6,22	6,84	6,87	6,83
Desviació típica	2,61	2,69	2,42	2,87	2,73	2,44	2,28
6b. La facilitat del procés per presentar la reclamació.							
Base: Formulari web	352	56,5	41,2	15,9	39,2	34,9	9,9
0 Gens satisfet/a	20	<35,0	55,0	>35,0	35,0	25,0	5,0
1	9	>88,9	11,1	0,0	>77,8	11,1	11,1
2	10	40,0	60,0	10,0	40,0	50,0	0,0
3	18	>88,9	<11,1	16,7	44,4	22,2	16,7
4	8	37,5	62,5	37,5	12,5	37,5	12,5
5	45	53,3	44,4	20,0	33,3	40,0	6,7
6	27	51,9	48,1	22,2	29,6	40,7	7,4
7	51	52,9	41,2	7,8	45,1	37,3	9,8
8	68	61,8	38,2	14,7	32,4	38,2	14,7
9	33	57,6	42,4	15,2	27,3	48,5	9,1
10 Molt satisfet/a	60	55,0	43,3	11,7	>53,3	25,0	10,0
No ho sé	3	66,7	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0
Mitjana	6,59	6,63	6,61	5,95	6,65	6,72	6,94
Desviació típica	2,84	2,78	2,87	3,09	3,02	2,55	2,61

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
6c. El tipus de documents a annexar.							
Base: Formulari web	352	56,5	41,2	15,9	39,2	34,9	9,9
0 Gens satisfet/a	17	58,8	29,4	17,6	47,1	29,4	5,9
1	9	55,6	44,4	>44,4	33,3	22,2	0,0
2	4	50,0	50,0	25,0	25,0	25,0	25,0
3	12	58,3	41,7	>41,7	41,7	16,7	0,0
4	8	50,0	50,0	12,5	62,5	12,5	12,5
5	45	55,6	44,4	15,6	28,9	46,7	8,9
6	32	59,4	40,6	12,5	37,5	43,8	6,3
7	55	52,7	40,0	7,3	45,5	38,2	9,1
8	66	56,1	43,9	21,2	<25,8	36,4	>16,7
9	35	57,1	42,9	8,6	37,1	42,9	11,4
10 Molt satisfet/a	63	57,1	41,3	14,3	>52,4	<23,8	9,5
No ho sé	6	83,3	<0,0	16,7	50,0	33,3	0,0
Mitjana	6,82	6,82	6,88	6,20	6,93	6,83	7,34
Desviació típica	2,69	2,71	2,59	3,07	2,84	2,41	2,29
6d. La facilitat per annexar els documents.							
Base: Formulari web	352	56,5	41,2	15,9	39,2	34,9	9,9
0 Gens satisfet/a	12	50,0	33,3	25,0	41,7	33,3	0,0
1	7	57,1	42,9	28,6	42,9	14,3	14,3
2	4	50,0	50,0	25,0	25,0	50,0	0,0
3	15	40,0	60,0	26,7	60,0	13,3	0,0
4	8	37,5	62,5	12,5	37,5	50,0	0,0
5	38	50,0	47,4	18,4	31,6	42,1	7,9
6	27	66,7	33,3	7,4	51,9	37,0	3,7
7	62	61,3	33,9	9,7	38,7	33,9	>17,7
8	62	51,6	48,4	21,0	<24,2	41,9	12,9
9	42	59,5	40,5	7,1	33,3	47,6	11,9
10 Molt satisfet/a	69	60,9	37,7	17,4	>50,7	<23,2	8,7
No ho sé	6	66,7	16,7	33,3	50,0	16,7	0,0
Mitjana	7,06	7,22	6,93	6,67	7,05	7,07	7,66
Desviació típica	2,57	2,49	2,58	2,99	2,73	2,36	1,85
6e. La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda.							
Base: Formulari web	352	56,5	41,2	15,9	39,2	34,9	9,9
0 Gens satisfet/a	16	43,8	43,8	31,3	43,8	25,0	0,0
1	2	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
2	7	42,9	57,1	14,3	28,6	42,9	14,3
3	10	40,0	60,0	>40,0	40,0	20,0	0,0
4	4	<0,0	>100,0	25,0	25,0	50,0	0,0
5	35	62,9	34,3	20,0	42,9	34,3	2,9
6	24	54,2	45,8	8,3	45,8	29,2	16,7
7	45	53,3	40,0	11,1	37,8	40,0	11,1
8	63	57,1	42,9	17,5	28,6	36,5	>17,5
9	56	58,9	41,1	8,9	39,3	41,1	10,7
10 Molt satisfet/a	82	59,8	39,0	14,6	46,3	31,7	7,3
No ho sé	8	75,0	12,5	25,0	37,5	25,0	12,5
Mitjana	7,34	7,52	7,20	6,56	7,42	7,44	7,88
Desviació típica	2,63	2,51	2,69	3,18	2,68	2,48	1,70

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
7a. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següent ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
0 Gens satisfet/a	127	51,2	44,9	15,7	>40,9	34,6	<8,7
1	24	50,0	50,0	25,0	33,3	37,5	4,2
2	34	61,8	38,2	17,6	26,5	29,4	26,5
3	44	56,8	43,2	13,6	40,9	25,0	20,5
4	31	51,6	48,4	9,7	29,0	38,7	22,6
5	80	56,3	42,5	13,8	27,5	43,8	15,0
6	59	50,8	47,5	8,5	40,7	30,5	20,3
7	57	49,1	50,9	8,8	22,8	>52,6	15,8
8	66	56,1	43,9	16,7	<19,7	40,9	22,7
9	44	47,7	52,3	9,1	29,5	38,6	22,7
10 Molt satisfet/a	76	52,6	46,1	13,2	32,9	28,9	25,0
No ho sé	4	50,0	50,0	0,0	50,0	25,0	25,0
Mitjana	4,96	4,94	5,05	4,51	4,52	5,07	5,87
Desviació típica	3,43	3,41	3,44	3,57	3,54	3,33	3,19
7b. El tracte rebut per part del personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física	223	47,5	52,5	12,1	19,3	40,4	28,3
0 Gens satisfet/a	17	47,1	52,9	23,5	17,6	47,1	11,8
1	3	0,0	100,0	0,0	>66,7	33,3	0,0
2	4	25,0	75,0	0,0	50,0	50,0	0,0
3	2	0,0	100,0	50,0	0,0	50,0	0,0
4	6	66,7	33,3	16,7	33,3	33,3	16,7
5	15	53,3	46,7	13,3	6,7	60,0	20,0
6	7	71,4	28,6	14,3	0,0	42,9	42,9
7	19	42,1	57,9	10,5	>36,8	36,8	15,8
8	34	58,8	41,2	14,7	17,6	41,2	26,5
9	44	43,2	56,8	11,4	11,4	50,0	27,3
10 Molt satisfet/a	69	46,4	53,6	8,7	18,8	<29,0	>43,5
No ho sé	3	33,3	66,7	0,0	>66,7	33,3	0,0
Mitjana	7,50	7,57	7,43	6,74	7,10	7,17	8,54
Desviació típica	3,00	2,84	3,15	3,44	3,29	3,07	2,20
7c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
0 Gens satisfet/a	127	52,8	41,7	16,5	>40,2	32,3	<11,0
1	35	<28,6	>71,4	20,0	34,3	31,4	14,3
2	28	64,3	35,7	25,0	28,6	35,7	10,7
3	30	63,3	36,7	10,0	40,0	36,7	13,3
4	35	57,1	42,9	14,3	37,1	45,7	<2,9
5	53	54,7	45,3	11,3	30,2	45,3	13,2
6	47	66,0	34,0	10,6	40,4	25,5	23,4
7	58	53,4	46,6	12,1	37,9	31,0	19,0
8	63	54,0	46,0	9,5	<14,3	44,4	>31,7
9	61	45,9	54,1	8,2	<19,7	>52,5	19,7
10 Molt satisfet/a	103	48,5	50,5	13,6	32,0	30,1	24,3
No ho sé	6	83,3	16,7	16,7	16,7	33,3	33,3
Mitjana	5,25	5,21	5,40	4,56	4,71	5,42	6,40
Desviació típica	3,65	3,55	3,71	3,78	3,68	3,55	3,41

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
7d. La claredat de la informació rebuda.							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
0 Gens satisfet/a	99	56,6	39,4	13,1	40,4	36,4	<10,1
1	19	31,6	63,2	21,1	21,1	42,1	15,8
2	23	65,2	34,8	17,4	21,7	>56,5	4,3
3	20	65,0	35,0	15,0	40,0	<15,0	30,0
4	27	48,1	51,9	18,5	>59,3	<18,5	3,7
5	66	53,0	43,9	7,6	36,4	45,5	10,6
6	50	54,0	46,0	22,0	36,0	<20,0	22,0
7	67	59,7	40,3	14,9	34,3	31,3	19,4
8	81	51,9	48,1	14,8	24,7	39,5	21,0
9	78	48,7	51,3	6,4	<16,7	>51,3	25,6
10 Molt satisfet/a	113	48,7	50,4	13,3	32,7	31,9	22,1
No ho sé	3	66,7	33,3	0,0	0,0	66,7	33,3
Mitjana	5,93	5,80	6,17	5,67	5,47	5,97	6,89
Desviació típica	3,45	3,45	3,41	3,44	3,50	3,51	3,10
7e. El llenguatge utilitzat pel personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física	223	47,5	52,5	12,1	19,3	40,4	28,3
0 Gens satisfet/a	9	55,6	44,4	0,0	>55,6	33,3	11,1
1	3	0,0	100,0	0,0	>66,7	33,3	0,0
2	3	0,0	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
3	3	100,0	0,0	>66,7	0,0	0,0	33,3
4	3	0,0	100,0	33,3	33,3	0,0	33,3
5	16	50,0	50,0	18,8	12,5	62,5	<6,3
6	12	58,3	41,7	8,3	8,3	58,3	25,0
7	21	57,1	42,9	14,3	23,8	42,9	19,0
8	34	47,1	52,9	14,7	14,7	35,3	35,3
9	47	40,4	59,6	10,6	19,1	40,4	29,8
10 Molt satisfet/a	68	50,0	50,0	10,3	16,2	35,3	>38,2
No ho sé	4	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Mitjana	7,78	7,83	7,74	7,67	7,02	7,60	8,57
Desviació típica	2,60	2,53	2,68	2,24	3,45	2,58	1,92
7f. El llenguatge utilitzat en els documents administratius rebuts.							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
0 Gens satisfet/a	56	46,4	48,2	16,1	42,9	30,4	10,7
1	10	70,0	30,0	10,0	30,0	50,0	10,0
2	14	71,4	28,6	>35,7	14,3	42,9	7,1
3	18	50,0	50,0	27,8	16,7	22,2	33,3
4	22	54,5	40,9	4,5	>59,1	22,7	13,6
5	72	50,0	48,6	13,9	34,7	45,8	<5,6
6	51	52,9	47,1	7,8	33,3	35,3	23,5
7	88	56,8	40,9	13,6	37,5	29,5	19,3
8	104	58,7	41,3	14,4	26,9	39,4	19,2
9	87	<42,5	>57,5	10,3	26,4	41,4	21,8
10 Molt satisfet/a	118	53,4	45,8	12,7	31,4	33,9	22,0
No ho sé	6	66,7	33,3	16,7	0,0	>83,3	0,0
Mitjana	6,65	6,64	6,73	6,27	6,38	6,74	7,26
Desviació típica	2,99	2,95	2,99	3,21	3,10	2,91	2,70

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
7g. El coneixement de l'estat de la tramitació.							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
0 Gens satisfet/a	120	53,3	42,5	17,5	38,3	34,2	<10,0
1	13	69,2	30,8	15,4	23,1	53,8	7,7
2	24	54,2	45,8	16,7	33,3	29,2	20,8
3	35	42,9	57,1	14,3	40,0	25,7	20,0
4	31	54,8	45,2	6,5	45,2	38,7	9,7
5	79	55,7	43,0	10,1	26,6	>49,4	13,9
6	57	47,4	52,6	14,0	36,8	<24,6	24,6
7	57	61,4	36,8	21,1	31,6	<22,8	24,6
8	69	60,9	39,1	8,7	26,1	42,0	23,2
9	60	43,3	56,7	13,3	<18,3	>48,3	20,0
10 Molt satisfet/a	89	46,1	52,8	10,1	33,7	37,1	19,1
No ho sé	12	75,0	25,0	16,7	33,3	25,0	25,0
Mitjana	5,38	5,27	5,57	4,88	4,99	5,53	6,13
Desviació típica	3,46	3,43	3,47	3,58	3,52	3,47	3,12
8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Menys d'un mes	50	52,0	48,0	18,0	36,0	26,0	20,0
D'un a tres mesos	165	55,2	44,2	14,5	27,3	35,8	22,4
De tres a sis mesos	135	56,3	42,2	12,6	34,8	37,0	15,6
Més de sis mesos	184	48,4	50,0	14,1	31,0	38,0	16,8
No ho recordo	112	53,6	44,6	9,8	36,6	39,3	14,3
9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Sí	132	56,8	42,4	9,1	<20,5	>50,0	20,5
No	514	51,9	46,7	14,6	>35,2	<33,1	17,1
10. Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?							
Base: Coneix el distintiu	132	56,8	42,4	9,1	20,5	50,0	20,5
Sí	72	59,7	40,3	5,6	20,8	52,8	20,8
No	60	53,3	45,0	13,3	20,0	46,7	20,0
10. Quins?							
Base: Coneix les avantatges	72	59,7	40,3	5,6	20,8	52,8	20,8
Mediació del conflicte evitant un judici	22	63,6	36,4	4,5	22,7	50,0	22,7
Resolució vinculant del conflicte	8	87,5	12,5	12,5	0,0	50,0	37,5
Major seguretat i acompanyament davant els tràmits	2	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Cap	4	50,0	50,0	0,0	>75,0	25,0	0,0
No especifica quin	26	53,8	46,2	7,7	15,4	61,5	15,4
Altres	10	40,0	60,0	0,0	30,0	50,0	20,0
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
11. Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Coneix les avantatges del distintiu	72	59,7	40,3	5,6	20,8	52,8	20,8
Que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas	24	70,8	29,2	4,2	16,7	58,3	20,8
Que el meu cas es resoldrà amb un arbitratge	23	52,2	47,8	8,7	26,1	43,5	21,7
Que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients	20	50,0	50,0	5,0	15,0	55,0	25,0
No ho sé	5	80,0	20,0	0,0	40,0	60,0	0,0
12. Per quines fases ha passat la tramitació de la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
La mediació	182	55,5	43,4	15,4	28,6	39,0	17,0
L'arbitratge	47	59,6	40,4	6,4	31,9	34,0	27,7
Ambdues	72	51,4	48,6	15,3	<15,3	43,1	>26,4
No ho sé	345	51,0	47,2	13,0	>37,7	34,2	15,1

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
13a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. La claredat de la informació.							
Base: Mediació	254	54,3	44,9	15,4	24,8	40,2	19,7
0 Gens satisfet/a	26	53,8	42,3	26,9	38,5	<15,4	19,2
1	5	80,0	20,0	>80,0	20,0	0,0	0,0
2	5	80,0	20,0	20,0	0,0	60,0	20,0
3	9	66,7	33,3	11,1	22,2	44,4	22,2
4	7	>100,0	<0,0	28,6	28,6	42,9	0,0
5	25	64,0	36,0	16,0	28,0	36,0	20,0
6	23	47,8	52,2	4,3	39,1	47,8	8,7
7	32	53,1	43,8	12,5	31,3	37,5	18,8
8	33	42,4	57,6	9,1	18,2	54,5	18,2
9	35	42,9	57,1	8,6	17,1	51,4	22,9
10 Molt satisfet/a	50	54,0	46,0	12,0	20,0	38,0	>30,0
No ho sé	4	75,0	25,0	>75,0	0,0	25,0	0,0
Mitjana	6,54	6,22	6,98	5,06	5,97	7,14	7,14
Desviació típica	3,16	3,23	2,99	3,76	3,28	2,58	3,18
13b. El tracte rebut.							
Base: Mediació	254	54,3	44,9	15,4	24,8	40,2	19,7
0 Gens satisfet/a	31	51,6	41,9	>32,3	35,5	<16,1	16,1
1	3	66,7	33,3	>66,7	33,3	0,0	0,0
2	4	75,0	25,0	0,0	25,0	50,0	25,0
3	7	57,1	42,9	28,6	0,0	71,4	0,0
4	5	60,0	40,0	0,0	>80,0	20,0	0,0
5	15	66,7	33,3	20,0	20,0	46,7	13,3
6	17	64,7	35,3	5,9	29,4	52,9	11,8
7	29	51,7	48,3	24,1	>41,4	<20,7	13,8
8	29	48,3	51,7	10,3	20,7	51,7	17,2
9	37	59,5	40,5	10,8	<10,8	51,4	27,0
10 Molt satisfet/a	74	48,6	51,4	<8,1	20,3	43,2	>28,4
No ho sé	3	66,7	33,3	33,3	33,3	33,3	0,0
Mitjana	6,92	6,79	7,20	5,21	6,16	7,57	7,84
Desviació típica	3,35	3,33	3,28	3,88	3,54	2,77	3,13
13c. La documentació exigida.							
Base: Mediació	254	54,3	44,9	15,4	24,8	40,2	19,7
0 Gens satisfet/a	28	50,0	46,4	>28,6	35,7	<21,4	14,3
1	2	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
2	5	40,0	60,0	>60,0	0,0	20,0	20,0
3	3	100,0	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
4	6	66,7	33,3	0,0	33,3	16,7	50,0
5	25	60,0	40,0	16,0	24,0	40,0	20,0
6	29	55,2	44,8	3,4	31,0	55,2	10,3
7	28	53,6	42,9	17,9	28,6	32,1	21,4
8	42	52,4	47,6	7,1	31,0	45,2	16,7
9	24	54,2	45,8	8,3	12,5	>66,7	12,5
10 Molt satisfet/a	56	51,8	48,2	14,3	17,9	35,7	>32,1
No ho sé	6	50,0	50,0	33,3	16,7	50,0	0,0
Mitjana	6,66	6,59	6,80	5,24	6,16	7,21	7,24
Desviació típica	3,13	3,09	3,14	3,88	3,21	2,59	3,03

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
13d. El temps d'espera per l'entrevista.							
Base: Mediació	254	54,3	44,9	15,4	24,8	40,2	19,7
0 Gens satisfet/a	39	53,8	41,0	25,6	35,9	<20,5	17,9
1	6	83,3	16,7	33,3	16,7	33,3	16,7
2	3	33,3	66,7	0,0	0,0	>100,0	0,0
3	11	63,6	36,4	18,2	27,3	36,4	18,2
4	7	57,1	42,9	14,3	28,6	14,3	42,9
5	28	50,0	50,0	21,4	14,3	50,0	14,3
6	13	53,8	46,2	15,4	46,2	30,8	7,7
7	24	58,3	41,7	12,5	29,2	33,3	25,0
8	23	47,8	52,2	8,7	17,4	47,8	26,1
9	25	56,0	44,0	4,0	<8,0	>68,0	20,0
10 Molt satisfet/a	43	44,2	55,8	9,3	23,3	34,9	>32,6
No ho sé	32	65,6	34,4	18,8	31,3	46,9	<3,1
Mitjana	5,85	5,62	6,21	4,24	5,15	6,49	6,53
Desviació típica	3,55	3,55	3,47	3,62	3,75	3,17	3,52
13e. Els coneixements del mediador/a.							
Base: Mediació	254	54,3	44,9	15,4	24,8	40,2	19,7
0 Gens satisfet/a	32	46,9	46,9	>34,4	34,4	<18,8	12,5
1	9	77,8	22,2	>44,4	33,3	11,1	11,1
2	6	>100,0	<0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
3	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	6	66,7	33,3	0,0	33,3	50,0	16,7
5	31	58,1	41,9	16,1	19,4	41,9	22,6
6	14	64,3	35,7	7,1	42,9	35,7	14,3
7	19	47,4	52,6	21,1	31,6	26,3	21,1
8	27	51,9	48,1	11,1	22,2	48,1	18,5
9	31	45,2	54,8	6,5	16,1	>64,5	12,9
10 Molt satisfet/a	57	54,4	45,6	10,5	15,8	40,4	>33,3
No ho sé	21	47,6	52,4	14,3	33,3	47,6	4,8
Mitjana	6,37	6,20	6,72	4,58	5,46	7,22	7,14
Desviació típica	3,49	3,48	3,41	4,00	3,62	2,92	3,27
13f. L'interès del mediador/a.							
Base: Mediació	254	54,3	44,9	15,4	24,8	40,2	19,7
0 Gens satisfet/a	44	54,5	40,9	>27,3	36,4	<20,5	15,9
1	4	100,0	0,0	50,0	25,0	0,0	25,0
2	8	75,0	25,0	25,0	12,5	50,0	12,5
3	2	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	6	66,7	33,3	16,7	>66,7	16,7	0,0
5	22	59,1	40,9	13,6	18,2	45,5	22,7
6	11	54,5	45,5	18,2	18,2	36,4	27,3
7	26	57,7	42,3	11,5	>46,2	26,9	15,4
8	21	52,4	47,6	4,8	9,5	>71,4	14,3
9	29	44,8	55,2	6,9	<6,9	>58,6	27,6
10 Molt satisfet/a	63	49,2	50,8	9,5	20,6	41,3	>28,6
No ho sé	18	50,0	50,0	27,8	33,3	38,9	<0,0
Mitjana	6,22	5,88	6,74	4,24	5,25	7,09	7,00
Desviació típica	3,72	3,73	3,60	4,03	3,90	3,17	3,57

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
13g. El seguiment del seu cas.							
Base: Mediació	254	54,3	44,9	15,4	24,8	40,2	19,7
0 Gens satisfet/a	43	58,1	37,2	23,3	32,6	<25,6	18,6
1	9	55,6	44,4	>55,6	33,3	11,1	0,0
2	7	71,4	28,6	14,3	0,0	>85,7	0,0
3	6	66,7	33,3	16,7	33,3	33,3	16,7
4	5	20,0	80,0	0,0	60,0	40,0	0,0
5	35	57,1	42,9	17,1	25,7	40,0	17,1
6	15	73,3	26,7	13,3	26,7	33,3	26,7
7	23	56,5	43,5	8,7	30,4	39,1	21,7
8	30	<36,7	>63,3	6,7	23,3	46,7	23,3
9	30	56,7	43,3	6,7	<10,0	>60,0	23,3
10 Molt satisfet/a	46	47,8	52,2	10,9	21,7	41,3	26,1
No ho sé	5	80,0	20,0	>60,0	20,0	20,0	0,0
Mitjana	5,85	5,59	6,27	4,17	5,19	6,48	6,62
Desviació típica	3,56	3,58	3,45	3,79	3,62	3,26	3,42
13h. El temps de resolució.							
Base: Mediació	254	54,3	44,9	15,4	24,8	40,2	19,7
0 Gens satisfet/a	52	59,6	36,5	>26,9	34,6	<26,9	11,5
1	6	50,0	50,0	16,7	33,3	50,0	0,0
2	4	75,0	25,0	50,0	0,0	50,0	0,0
3	11	54,5	45,5	0,0	18,2	45,5	36,4
4	18	50,0	50,0	16,7	33,3	33,3	16,7
5	28	39,3	60,7	17,9	25,0	35,7	21,4
6	26	61,5	38,5	3,8	30,8	38,5	26,9
7	24	54,2	45,8	12,5	25,0	45,8	16,7
8	22	40,9	59,1	18,2	22,7	45,5	13,6
9	26	69,2	30,8	3,8	<7,7	>65,4	23,1
10 Molt satisfet/a	33	54,5	45,5	12,1	18,2	39,4	30,3
No ho sé	4	25,0	75,0	25,0	25,0	25,0	25,0
Mitjana	5,29	5,25	5,44	3,95	4,44	5,90	6,16
Desviació típica	3,49	3,60	3,32	3,71	3,47	3,32	3,22
14a. 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. La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	119	54,6	45,4	11,8	21,8	39,5	26,9
0 Gens satisfet/a	6	50,0	50,0	0,0	>66,7	<0,0	33,3
1	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
2	1	0,0	100,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
3	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
4	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0
5	13	53,8	46,2	15,4	7,7	61,5	15,4
6	12	75,0	25,0	0,0	41,7	50,0	8,3
7	10	70,0	30,0	0,0	30,0	60,0	10,0
8	30	43,3	56,7	16,7	13,3	40,0	30,0
9	12	75,0	25,0	0,0	0,0	58,3	41,7
10 Molt satisfet/a	29	44,8	55,2	17,2	27,6	27,6	27,6
No ho sé	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Mitjana	7,29	7,20	7,39	7,36	6,62	7,60	7,35
Desviació típica	2,64	2,55	2,78	3,00	3,38	1,70	2,97

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
14b. La facilitat del procés per a la presentació de la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	119	54,6	45,4	11,8	21,8	39,5	26,9
0 Gens satisfet/a	5	40,0	60,0	0,0	>60,0	0,0	40,0
1	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	4	50,0	50,0	25,0	50,0	0,0	25,0
5	12	58,3	41,7	8,3	16,7	50,0	25,0
6	7	71,4	28,6	0,0	42,9	42,9	14,3
7	17	76,5	23,5	11,8	17,6	41,2	29,4
8	27	59,3	40,7	11,1	14,8	44,4	29,6
9	12	41,7	58,3	0,0	8,3	58,3	33,3
10 Molt satisfet/a	31	41,9	58,1	19,4	25,8	35,5	19,4
No ho sé	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Mitjana	7,42	7,31	7,56	7,71	6,85	7,85	7,13
Desviació típica	2,54	2,29	2,83	2,76	3,20	1,79	2,79
14c. La documentació/ papers que us van demanar.							
Base: Arbitratge	119	54,6	45,4	11,8	21,8	39,5	26,9
0 Gens satisfet/a	4	25,0	75,0	0,0	50,0	0,0	50,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
3	3	33,3	66,7	33,3	0,0	0,0	66,7
4	4	50,0	50,0	0,0	>75,0	25,0	0,0
5	8	50,0	50,0	12,5	0,0	>75,0	12,5
6	10	50,0	50,0	0,0	30,0	50,0	20,0
7	16	50,0	50,0	6,3	31,3	56,3	<6,3
8	26	>73,1	<26,9	15,4	11,5	34,6	38,5
9	12	41,7	58,3	8,3	8,3	58,3	25,0
10 Molt satisfet/a	33	51,5	48,5	15,2	27,3	30,3	27,3
No ho sé	2	100,0	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0
Mitjana	7,56	7,71	7,39	8,15	7,23	7,70	7,39
Desviació típica	2,42	2,16	2,71	2,15	2,93	1,76	2,94
14d. El tracte rebut del personal.							
Base: Arbitratge	119	54,6	45,4	11,8	21,8	39,5	26,9
0 Gens satisfet/a	5	40,0	60,0	0,0	>60,0	0,0	40,0
1	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	100,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
3	3	0,0	100,0	0,0	0,0	66,7	33,3
4	3	66,7	33,3	0,0	>100,0	0,0	0,0
5	5	60,0	40,0	20,0	0,0	80,0	0,0
6	5	80,0	20,0	0,0	20,0	40,0	40,0
7	9	44,4	55,6	>33,3	33,3	22,2	11,1
8	18	66,7	33,3	5,6	16,7	50,0	27,8
9	21	61,9	38,1	4,8	9,5	38,1	>47,6
10 Molt satisfet/a	43	51,2	48,8	14,0	23,3	39,5	23,3
No ho sé	5	40,0	60,0	0,0	20,0	60,0	20,0
Mitjana	7,94	8,08	7,76	7,57	7,24	8,32	8,13
Desviació típica	2,65	2,40	2,95	3,03	3,38	1,97	2,66

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
14e. La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud.							
Base: Arbitratge	119	54,6	45,4	11,8	21,8	39,5	26,9
0 Gens satisfet/a	5	40,0	60,0	0,0	>60,0	0,0	40,0
1	3	66,7	33,3	33,3	0,0	0,0	66,7
2	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
3	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
4	4	25,0	75,0	25,0	25,0	25,0	25,0
5	9	66,7	33,3	11,1	22,2	44,4	22,2
6	11	63,6	36,4	0,0	36,4	54,5	9,1
7	14	71,4	28,6	14,3	28,6	35,7	21,4
8	18	61,1	38,9	5,6	5,6	55,6	33,3
9	12	41,7	58,3	8,3	8,3	50,0	33,3
10 Molt satisfet/a	35	51,4	48,6	17,1	25,7	31,4	25,7
No ho sé	4	25,0	75,0	0,0	0,0	75,0	25,0
Mitjana	7,30	7,28	7,33	7,36	6,77	7,77	7,06
Desviació típica	2,79	2,64	3,00	3,18	3,28	1,89	3,24
14f. L'assessorament tècnic sobre el cas.							
Base: Arbitratge	119	54,6	45,4	11,8	21,8	39,5	26,9
0 Gens satisfet/a	8	50,0	50,0	0,0	>50,0	25,0	25,0
1	3	66,7	33,3	33,3	0,0	0,0	66,7
2	3	66,7	33,3	33,3	0,0	33,3	33,3
3	3	66,7	33,3	0,0	66,7	33,3	0,0
4	4	25,0	75,0	0,0	>75,0	25,0	0,0
5	11	81,8	18,2	18,2	27,3	36,4	18,2
6	5	40,0	60,0	>40,0	0,0	40,0	20,0
7	7	57,1	42,9	14,3	14,3	14,3	57,1
8	23	65,2	34,8	4,3	13,0	56,5	26,1
9	12	58,3	41,7	0,0	8,3	50,0	41,7
10 Molt satisfet/a	31	45,2	54,8	19,4	25,8	35,5	19,4
No ho sé	9	33,3	66,7	0,0	11,1	55,6	33,3
Mitjana	7,00	6,84	7,21	7,14	6,12	7,52	6,93
Desviació típica	3,12	3,04	3,23	3,11	3,69	2,66	3,18
14g. Les instal·lacions (en cas de vista presencial) / la qualitat de la connexió (en cas de vista per videoconferència).							
Base: Arbitratge	119	54,6	45,4	11,8	21,8	39,5	26,9
0 Gens satisfet/a	7	28,6	71,4	14,3	42,9	14,3	28,6
1	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
4	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	12	66,7	33,3	16,7	8,3	41,7	33,3
6	4	75,0	25,0	0,0	50,0	50,0	0,0
7	9	55,6	44,4	0,0	22,2	33,3	44,4
8	19	57,9	42,1	5,3	15,8	57,9	21,1
9	12	75,0	25,0	0,0	8,3	41,7	50,0
10 Molt satisfet/a	31	51,6	48,4	12,9	32,3	32,3	22,6
No ho sé	21	42,9	57,1	>28,6	14,3	42,9	14,3
Mitjana	7,42	7,59	7,19	7,25	7,30	7,71	7,17
Desviació típica	2,89	2,58	3,28	3,65	3,42	2,31	3,02

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
14h. El temps d'admissió del tràmit.							
Base: Arbitratge	119	54,6	45,4	11,8	21,8	39,5	26,9
0 Gens satisfet/a	8	50,0	50,0	0,0	>62,5	12,5	25,0
1	2	0,0	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0
2	2	50,0	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0
3	5	80,0	20,0	20,0	20,0	0,0	60,0
4	4	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
5	14	57,1	42,9	21,4	7,1	42,9	28,6
6	8	87,5	12,5	12,5	12,5	37,5	37,5
7	15	53,3	46,7	13,3	20,0	33,3	33,3
8	20	50,0	50,0	5,0	30,0	>60,0	<5,0
9	15	53,3	46,7	6,7	<0,0	60,0	33,3
10 Molt satisfet/a	24	50,0	50,0	16,7	20,8	33,3	29,2
No ho sé	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0
Mitjana	6,79	6,75	6,85	6,93	5,68	7,45	6,65
Desviació típica	2,91	2,78	3,09	2,70	3,69	2,23	3,06
15. Vàreu assistir a la vista arbitral?							
Base: Arbitratge	119	54,6	45,4	11,8	21,8	39,5	26,9
Sí, de forma presencial	12	41,7	58,3	16,7	8,3	50,0	25,0
Sí, per videoconferència	38	60,5	39,5	10,5	23,7	36,8	28,9
No	69	53,6	46,4	11,6	23,2	39,1	26,1
16a. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? La professionalitat dels membres del tribunal.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	56,0	44,0	12,0	20,0	40,0	28,0
0 Gens satisfet/a	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
2	1	0,0	100,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
3	2	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	>100,0
5	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	1	0,0	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0
7	2	100,0	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0
8	5	60,0	40,0	20,0	20,0	40,0	20,0
9	8	50,0	50,0	0,0	25,0	37,5	37,5
10 Molt satisfet/a	25	56,0	44,0	12,0	24,0	52,0	<12,0
No ho sé	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Mitjana	8,22	8,14	8,33	7,83	9,20	8,95	6,54
Desviació típica	2,73	2,77	2,74	3,13	1,32	2,14	3,53
16b. L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc...).							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	56,0	44,0	12,0	20,0	40,0	28,0
0 Gens satisfet/a	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	5	60,0	40,0	20,0	0,0	40,0	40,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
5	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	4	50,0	50,0	0,0	>75,0	0,0	25,0
7	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
8	6	50,0	50,0	16,7	0,0	50,0	33,3
9	9	55,6	44,4	0,0	11,1	66,7	22,2
10 Molt satisfet/a	22	54,5	45,5	13,6	27,3	40,9	18,2
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,98	7,89	8,09	8,00	8,70	8,70	6,43
Desviació típica	2,80	2,83	2,81	2,76	1,89	2,08	3,74

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
16c. Les instal·lacions.							
Base: Va assistir presencialment	12	41,7	58,3	16,7	8,3	50,0	25,0
0 Gens satisfet/a	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	2	50,0	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0
6	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0
7	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
9	3	0,0	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
10 Molt satisfet/a	3	33,3	66,7	33,3	33,3	<0,0	33,3
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,25	5,80	8,29	7,50	10,00	7,67	5,33
Desviació típica	2,99	3,77	1,98	3,54		1,75	5,03
16d. La qualitat de la connexió.							
Base: Va assistir per videoconferència	38	60,5	39,5	10,5	23,7	36,8	28,9
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
5	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
6	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	4	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
8	8	75,0	25,0	25,0	12,5	37,5	25,0
9	5	60,0	40,0	0,0	0,0	40,0	60,0
10 Molt satisfet/a	17	58,8	41,2	11,8	35,3	41,2	<11,8
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,53	8,61	8,40	9,00	9,11	9,00	7,27
Desviació típica	1,84	1,67	2,13	1,15	1,36	1,18	2,53
16e. Els horaris de realització de les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	56,0	44,0	12,0	20,0	40,0	28,0
0 Gens satisfet/a	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
3	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	3	66,7	33,3	33,3	0,0	0,0	66,7
6	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
7	6	66,7	33,3	16,7	33,3	33,3	16,7
8	10	50,0	50,0	20,0	10,0	40,0	30,0
9	12	58,3	41,7	0,0	8,3	50,0	41,7
10 Molt satisfet/a	14	50,0	50,0	14,3	35,7	42,9	<7,1
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,04	7,86	8,27	8,00	8,70	8,45	7,00
Desviació típica	2,18	2,35	1,98	1,90	1,57	1,73	2,96

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
16f. El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	56,0	44,0	12,0	20,0	40,0	28,0
0 Gens satisfet/a	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	1	0,0	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0
5	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
6	4	75,0	25,0	0,0	0,0	75,0	25,0
7	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0
8	8	62,5	37,5	25,0	37,5	12,5	25,0
9	7	57,1	42,9	0,0	0,0	42,9	57,1
10 Molt satisfet/a	23	56,5	43,5	13,0	26,1	47,8	<13,0
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,24	8,29	8,18	8,50	8,80	8,65	7,14
Desviació típica	2,48	2,46	2,56	1,97	1,93	2,01	3,37
17. Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	56,0	44,0	12,0	20,0	40,0	28,0
Sí	42	54,8	45,2	14,3	21,4	42,9	<21,4
No	8	62,5	37,5	0,0	12,5	25,0	>62,5
No ho recordo	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
18. D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	56,0	44,0	12,0	20,0	40,0	28,0
Molt llarga	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
Llarga	2	0,0	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0
Adequada	38	57,9	42,1	13,2	18,4	44,7	23,7
Curta	4	25,0	75,0	0,0	25,0	25,0	50,0
Molt curta	4	100,0	0,0	0,0	25,0	50,0	25,0
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
19. Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	56,0	44,0	12,0	20,0	40,0	28,0
0 Gens clara	8	62,5	37,5	25,0	12,5	12,5	50,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
4	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
5	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
6	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0
7	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
8	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
9	8	37,5	62,5	12,5	12,5	50,0	25,0
10 Molt clara	24	66,7	33,3	12,5	25,0	45,8	16,7
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,34	7,36	7,32	6,50	8,30	8,50	5,36
Desviació típica	3,74	4,01	3,47	5,05	3,20	2,69	4,25
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	56,0	44,0	12,0	20,0	40,0	28,0
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	23	60,9	39,1	8,7	21,7	47,8	21,7
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	12	50,0	50,0	16,7	16,7	50,0	16,7
La gratuïtat	6	83,3	16,7	16,7	33,3	16,7	33,3
La rapidesa	1	0,0	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0
Cap / Res	7	28,6	71,4	14,3	0,0	28,6	57,1
No ho sé	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
21. I el segon més important?							
Base: Contesta 1er més important	42	59,5	40,5	11,9	23,8	42,9	21,4
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	17	76,5	23,5	11,8	23,5	35,3	29,4
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	14	57,1	42,9	14,3	28,6	35,7	21,4
La gratuïtat	6	<16,7	>83,3	0,0	16,7	>83,3	0,0
La rapidesa	4	50,0	50,0	25,0	25,0	50,0	0,0
No ho sé	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge. (Conjunta)							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	56,0	44,0	12,0	20,0	40,0	28,0
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	37	59,5	40,5	10,8	24,3	43,2	21,6
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	29	65,5	34,5	13,8	20,7	41,4	24,1
La gratuïtat	12	50,0	50,0	8,3	25,0	50,0	16,7
La rapidesa	5	40,0	60,0	20,0	40,0	40,0	0,0
Cap / Res	7	28,6	71,4	14,3	0,0	28,6	57,1
No ho sé	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
22. La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral?							
Base: Arbitratge	119	54,6	45,4	11,8	21,8	39,5	26,9
Sí, ha complert el termini	65	50,8	49,2	7,7	20,0	43,1	29,2
Sí, ha complert, però no el termini	14	71,4	28,6	14,3	28,6	21,4	35,7
No, encara no ha complert	21	52,4	47,6	19,0	14,3	38,1	28,6
No ho sé	19	57,9	42,1	15,8	31,6	42,1	10,5
23. Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	301	55,1	44,2	14,0	25,9	39,2	20,9
0 Gens	95	56,8	41,1	>22,1	29,5	34,7	<13,7
1	4	75,0	25,0	0,0	25,0	50,0	25,0
2	6	50,0	50,0	33,3	16,7	50,0	0,0
3	13	69,2	30,8	15,4	15,4	>69,2	0,0
4	6	66,7	33,3	16,7	16,7	16,7	50,0
5	11	45,5	54,5	9,1	45,5	27,3	18,2
6	15	40,0	60,0	6,7	33,3	40,0	20,0
7	16	50,0	50,0	6,3	31,3	25,0	37,5
8	18	61,1	38,9	22,2	27,8	33,3	16,7
9	20	40,0	60,0	5,0	15,0	55,0	25,0
10 Molt	95	56,8	43,2	<7,4	22,1	42,1	>28,4
No ho sé	2	50,0	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Mitjana	5,38	5,27	5,61	3,49	4,94	5,64	6,70
Desviació típica	4,27	4,33	4,20	4,15	4,26	4,26	3,96
24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornariéu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	301	55,1	44,2	14,0	25,9	39,2	20,9
Segur que sí	170	<50,0	>50,0	10,6	23,5	42,9	22,9
Probablement sí	37	67,6	32,4	5,4	27,0	40,5	27,0
Probablement no	31	61,3	38,7	22,6	29,0	32,3	16,1
Segur que no	44	59,1	38,6	22,7	29,5	31,8	15,9
No ho sé	19	57,9	36,8	26,3	31,6	31,6	10,5

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
25. Per quin motiu no tornàreu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: No tornaria a presentar una reclamació	75	60,0	38,7	22,7	29,3	32,0	16,0
Insatisfacció pel resultat obtingut	23	56,5	43,5	17,4	30,4	39,1	13,0
Insatisfacció per manca de competències	17	58,8	35,3	29,4	23,5	29,4	17,6
Insatisfacció general amb el servei	14	57,1	42,9	21,4	35,7	28,6	14,3
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	11	72,7	27,3	27,3	18,2	18,2	>36,4
No especifica (en blanc)	6	66,7	33,3	16,7	50,0	33,3	0,0
Temps d'espera per la tramitació de respostes	3	33,3	66,7	33,3	33,3	33,3	0,0
Continuació dels tràmits per la via privada	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Altres	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
26. Triaríeu un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherit a l'arbitratge de consum?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Sí	252	56,7	43,3	11,1	30,6	38,1	20,2
No	140	50,7	46,4	15,7	37,9	33,6	12,9
No ho sé	254	50,4	48,0	14,6	30,7	36,6	18,1
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
L'atenció i l'assessorament al consumidor	115	<40,0	>60,0	13,0	28,7	38,3	20,0
La resolució	109	>64,2	<35,8	18,3	28,4	33,0	20,2
La possibilitat de ser escoltat	91	54,9	45,1	8,8	29,7	39,6	22,0
La facilitat en la tramitació	46	50,0	50,0	13,0	28,3	37,0	21,7
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	43	51,2	48,8	11,6	25,6	34,9	27,9
La rapidesa en la resolució	39	53,8	43,6	17,9	35,9	30,8	15,4
La informació rebuda	14	35,7	64,3	0,0	35,7	42,9	21,4
La documentació que cal presentar	3	33,3	66,7	33,3	66,7	0,0	0,0
Cap / Res	163	54,6	41,7	12,9	37,4	40,5	<9,2
No ho sé	23	65,2	30,4	17,4	47,8	17,4	17,4
28. I el segon més important?							
Base: Contesta en 1er lloc	460	51,7	48,0	13,5	29,6	36,1	20,9
L'atenció i l'assessorament al consumidor	95	51,6	48,4	11,6	26,3	37,9	24,2
La facilitat en la tramitació	86	53,5	46,5	<5,8	>38,4	36,0	19,8
La possibilitat de ser escoltat	60	63,3	36,7	15,0	35,0	28,3	21,7
La resolució	53	52,8	45,3	11,3	28,3	39,6	20,8
La rapidesa en la resolució	51	52,9	47,1	21,6	27,5	33,3	17,6
La informació rebuda	46	43,5	56,5	>23,9	23,9	37,0	15,2
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	30	36,7	63,3	16,7	20,0	40,0	23,3
La documentació que cal presentar	11	45,5	54,5	0,0	45,5	36,4	18,2
No ho sé	28	50,0	50,0	14,3	21,4	39,3	25,0
29. I el tercer més important?							
Base: Contesta en 2on lloc	432	51,9	47,9	13,4	30,1	35,9	20,6
La facilitat en la tramitació	73	47,9	52,1	16,4	27,4	38,4	17,8
La informació rebuda	61	60,7	39,3	14,8	27,9	32,8	24,6
L'atenció i l'assessorament al consumidor	57	54,4	43,9	17,5	36,8	31,6	14,0
La possibilitat de ser escoltat	57	45,6	54,4	12,3	22,8	35,1	29,8
La resolució	54	50,0	50,0	18,5	31,5	35,2	14,8
La rapidesa en la resolució	49	49,0	51,0	6,1	34,7	42,9	16,3
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	38	57,9	42,1	10,5	28,9	39,5	21,1
La documentació que cal presentar	18	44,4	55,6	11,1	27,8	33,3	27,8
No ho sé	25	56,0	44,0	4,0	36,0	32,0	28,0

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum? (Conjunta)							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
L'atenció i l'assessorament al consumidor	267	<47,2	>52,4	13,5	29,6	36,7	20,2
La resolució	216	57,9	41,7	16,7	29,2	35,2	19,0
La possibilitat de ser escoltat	208	54,8	45,2	11,5	29,3	35,1	>24,0
La facilitat en la tramitació	205	50,7	49,3	11,2	32,2	37,1	19,5
La rapidesa en la resolució	139	51,8	47,5	15,1	32,4	36,0	16,5
La informació rebuda	121	51,2	48,8	16,5	27,3	35,5	20,7
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	111	49,5	50,5	12,6	25,2	37,8	>24,3
La documentació que cal presentar	32	43,8	56,3	9,4	37,5	31,3	21,9
Cap / Res	163	54,6	41,7	12,9	37,4	40,5	<9,2
No ho sé	23	65,2	30,4	17,4	47,8	17,4	17,4
30. Quin és el vostre sexe?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Home	342	>100,0	<0,0	12,3	30,4	35,7	>21,6
Dona	296	<0,0	>100,0	14,9	33,4	37,8	<13,9
No binari	8	<0,0	<0,0	12,5	62,5	25,0	0,0
31. Quina és la vostra edat?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
De 18 a 34	87	48,3	50,6	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 49	208	50,0	47,6	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 50 a 64	236	51,7	47,5	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
De 65 anys o més	115	>64,3	<35,7	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
Mitjana	50,89	52,03	49,86	28,98	43,03	56,14	70,94
32. On vàreu néixer?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Catalunya	505	53,7	45,5	14,5	31,7	37,0	16,8
Altres comunitats autònomes	70	47,1	51,4	<5,7	25,7	37,1	>31,4
Fora d'Espanya	58	53,4	44,8	17,2	39,7	34,5	8,6
Prefereixo no contestar	13	53,8	30,8	0,0	53,8	23,1	23,1
33. Quina llengua parleu habitualment?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Català	441	51,2	47,8	11,8	31,7	36,5	>20,0
Castellà	166	54,8	44,6	17,5	32,5	36,7	13,3
Altres opcions	14	71,4	28,6	14,3	42,9	28,6	14,3
Prefereixo no contestar	25	60,0	28,0	16,0	32,0	40,0	12,0
34. Quina llengua o llengües parleu habitualment?							
Base: Contesta altres	14	71,4	28,6	14,3	42,9	28,6	14,3
Català i castellà per igual	5	80,0	20,0	20,0	20,0	40,0	20,0
Aranès	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àrab	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Romanès	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres llengües o combinacions	9	66,7	33,3	11,1	55,6	22,2	11,1
35. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Treball	439	51,5	47,6	>16,9	>41,0	38,7	<3,4
Treball domèstic no remunerat	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0
No treball: estic a l'atur	29	58,6	37,9	10,3	44,8	44,8	<0,0
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	132	59,1	40,9	<0,0	<1,5	<27,3	>71,2
No treball: estic estudiant	7	57,1	42,9	>42,9	42,9	14,3	0,0
Prefereixo no contestar	37	45,9	45,9	18,9	27,0	40,5	13,5

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
36. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Sense estudis	3	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0	>66,7
Estudis primaris	43	51,2	48,8	<2,3	<16,3	44,2	>37,2
Estudis secundaris	179	54,2	45,8	10,6	30,7	41,3	17,3
Estudis universitaris	384	54,4	44,3	15,6	34,6	33,9	15,9
Altres	9	22,2	77,8	11,1	22,2	44,4	22,2
Prefereixo no contestar	28	42,9	50,0	21,4	35,7	32,1	10,7
37. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Jo sol/la	100	46,0	53,0	16,0	28,0	30,0	>26,0
Dos persones	225	>58,2	<40,4	15,1	<26,2	<30,2	>28,4
Tres o quatre persones	265	51,3	47,2	11,3	35,8	>45,7	<7,2
Més de quatre persones	54	53,7	46,3	13,0	>48,1	27,8	11,1
Prefereixo no contestar	2	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	2,79	2,78	2,80	2,77	3,04	2,88	2,17
Desviació típica	1,50	1,47	1,54	1,96	1,59	1,29	1,09
38. Com és composta la vostra llar?							
Base: Total entrevistes	646	52,9	45,8	13,5	32,2	36,5	17,8
Jo sol/a	100	46,0	53,0	16,0	28,0	30,0	>26,0
Monoparental: pare/mare amb fills/es	71	42,3	>57,7	<2,8	28,2	>60,6	<8,5
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	12	25,0	>75,0	>33,3	25,0	41,7	0,0
Parella sense fills/es	129	>65,9	<33,3	16,3	27,9	<24,0	>31,8
Parella sense fills/es i altres familiars	10	40,0	60,0	10,0	30,0	30,0	30,0
Parella amb fills/es	203	57,6	42,4	<9,4	36,9	>42,4	<11,3
Parella amb fills/es i altres familiars	16	50,0	50,0	12,5	>62,5	<12,5	12,5
Dues persones o més que no són parella	15	46,7	40,0	26,7	53,3	13,3	6,7
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	3	0,0	66,7	33,3	33,3	33,3	0,0
Altres	6	50,0	50,0	16,7	33,3	16,7	33,3
Prefereixo no contestar	81	48,1	48,1	19,8	27,2	39,5	13,6

3.1.3 Encreuaments:

Sexe i edat
Valors absoluts

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
Província							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Barcelona	341	187	151	53	100	118	70
Girona	113	57	54	15	41	36	21
Lleida	59	29	29	2	24	27	6
Tarragona	133	69	62	17	43	55	18
Via							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	473	260	205	70	169	175	59
Presencial	108	54	54	11	19	41	37
Electrònica (Organisme extern)	49	20	29	4	13	15	17
Correu electrònic	13	6	7	2	5	4	2
Formulari mòbil ACC (Registre telemàtic)	2	1	1	0	2	0	0
Telefònica	1	1	0	0	0	1	0
Any de tancament							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
2023	349	183	160	53	111	133	52
2024	297	159	136	34	97	103	63
Mes de tancament							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
gener	68	39	29	10	25	19	14
febrer	69	37	30	7	28	24	10
març	63	29	34	10	15	24	14
abril	39	23	16	3	14	13	9
maig	24	13	11	3	7	8	6
juny	9	4	5	0	2	7	0
juliol	13	5	8	0	3	5	5
agost	7	5	2	0	2	1	4
setembre	32	19	13	3	13	11	5
octubre	121	69	50	22	38	41	20
novembre	110	50	60	16	30	47	17
desembre	91	49	38	13	31	36	11
Seleccioneu l'idioma en què voleu respondre l'enquesta							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Català	463	234	224	57	148	173	85
Castellà	143	85	56	23	51	48	21
Li és indiferent	40	23	16	7	9	15	9
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar una reclamació de consum, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Sí	646	342	296	87	208	236	115
No	0	0	0	0	0	0	0
No ho recordo	0	0	0	0	0	0	0
1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Menys d'un any	57	34	22	13	24	12	8
Entre 1 i 2 anys	99	56	43	25	30	21	23
Més de dos anys	399	211	184	40	119	169	71
No ho recordo	91	41	47	9	35	34	13

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
2. Com vau conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Per recomanació d'un familiar, amistat o conegut	200	88	111	37	68	59	36
Cercador d'Internet	152	79	70	26	66	44	16
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	130	80	48	13	38	51	28
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	72	51	20	3	19	35	15
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	64	34	30	5	14	29	16
Xarxes socials	26	18	8	2	11	10	3
Administració local, Ajuntament	12	8	4	1	2	6	3
Feina	11	4	7	1	3	6	1
Ja ho coneixia, de sempre	8	6	2	0	3	5	0
Consell Comarcal	4	1	3	0	2	1	1
Altres	37	17	19	6	14	10	7
No ho recordo	44	21	22	6	14	17	7
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.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum o per formulari de petició genèrica de la Generalitat	352	199	145	56	138	123	35
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	124	64	57	15	43	41	25
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)	123	59	64	11	20	53	39
Presencialment a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)	118	58	60	17	25	43	33
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	3	2	1	1	0	1	1
Altres	12	4	8	0	4	3	5
No ho recordo	10	4	6	2	3	3	2
4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Electricitat	107	63	44	4	27	46	30
Telefonia / Internet	67	35	31	4	23	26	14
Transport públic i privat	59	34	25	6	19	27	7
Gas	58	28	30	7	10	20	21
Vehicles (reparació/compravenda)	54	39	15	11	19	20	4
Restauració i allotjaments	33	12	21	5	13	10	5
Altres comerç	33	12	20	6	14	9	4
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	31	21	9	2	9	15	5
Viatges i turisme	26	11	14	5	9	7	5
Compres on-line i servei de paqueteria	21	12	8	7	8	5	1
Serveis financers	15	11	4	2	1	7	5
Assegurances	14	8	6	1	3	8	2
Informàtica	13	8	4	2	5	3	3
Aigua	12	5	7	1	5	5	1
Reformes a la llar	12	6	6	2	6	4	0
Habitatge i serveis immobiliaris	11	6	4	2	5	3	1
Estudis educació	10	1	9	4	6	0	0
Salut	6	2	4	1	1	3	1
Espectacles	6	5	1	1	2	3	0
Esports	4	2	2	2	2	0	0
Eficiència energètica	0	0	0	0	0	0	0
Altres	47	17	29	12	18	12	5
No ho recordo	7	4	3	0	3	3	1

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	195	102	86	32	72	71	20
1	31	21	10	3	14	12	2
2	29	17	12	2	12	9	6
3	21	11	10	3	7	8	3
4	25	17	8	5	9	8	3
5	32	14	18	4	11	12	5
6	19	11	8	2	9	2	6
7	42	25	17	8	9	14	11
8	51	25	26	8	14	18	11
9	35	17	18	2	7	18	8
10 Molt satisfet/a	160	79	80	18	43	62	37
No ho sé	6	3	3	0	1	2	3
Mitjana	4,91	4,75	5,20	4,44	4,21	5,05	6,28
Desviació típica	4,14	4,09	4,16	4,10	4,06	4,22	3,82
6a. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que vau utilitzar per presentar la reclamació. La claredat de les instruccions per emplenar el formulari.							
Base: Formulari web	352	199	145	56	138	123	35
0 Gens satisfet/a	15	9	4	4	6	4	1
1	7	5	2	1	3	2	1
2	5	4	1	2	3	0	0
3	14	10	4	1	6	6	1
4	10	3	7	3	2	5	0
5	52	25	26	11	19	16	6
6	28	15	13	5	10	11	2
7	56	32	21	3	27	18	8
8	72	44	28	14	20	27	11
9	29	16	13	2	9	17	1
10 Molt satisfet/a	58	31	25	8	31	15	4
No ho sé	6	5	1	2	2	2	0
Mitjana	6,75	6,70	6,88	6,22	6,84	6,87	6,83
Desviació típica	2,61	2,69	2,42	2,87	2,73	2,44	2,28
6b. La facilitat del procés per presentar la reclamació.							
Base: Formulari web	352	199	145	56	138	123	35
0 Gens satisfet/a	20	7	11	7	7	5	1
1	9	8	1	0	7	1	1
2	10	4	6	1	4	5	0
3	18	16	2	3	8	4	3
4	8	3	5	3	1	3	1
5	45	24	20	9	15	18	3
6	27	14	13	6	8	11	2
7	51	27	21	4	23	19	5
8	68	42	26	10	22	26	10
9	33	19	14	5	9	16	3
10 Molt satisfet/a	60	33	26	7	32	15	6
No ho sé	3	2	0	1	2	0	0
Mitjana	6,59	6,63	6,61	5,95	6,65	6,72	6,94
Desviació típica	2,84	2,78	2,87	3,09	3,02	2,55	2,61

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
6c. El tipus de documents a annexar.							
Base: Formulari web	352	199	145	56	138	123	35
0 Gens satisfet/a	17	10	5	3	8	5	1
1	9	5	4	4	3	2	0
2	4	2	2	1	1	1	1
3	12	7	5	5	5	2	0
4	8	4	4	1	5	1	1
5	45	25	20	7	13	21	4
6	32	19	13	4	12	14	2
7	55	29	22	4	25	21	5
8	66	37	29	14	17	24	11
9	35	20	15	3	13	15	4
10 Molt satisfet/a	63	36	26	9	33	15	6
No ho sé	6	5	0	1	3	2	0
Mitjana	6,82	6,82	6,88	6,20	6,93	6,83	7,34
Desviació típica	2,69	2,71	2,59	3,07	2,84	2,41	2,29
6d. La facilitat per annexar els documents.							
Base: Formulari web	352	199	145	56	138	123	35
0 Gens satisfet/a	12	6	4	3	5	4	0
1	7	4	3	2	3	1	1
2	4	2	2	1	1	2	0
3	15	6	9	4	9	2	0
4	8	3	5	1	3	4	0
5	38	19	18	7	12	16	3
6	27	18	9	2	14	10	1
7	62	38	21	6	24	21	11
8	62	32	30	13	15	26	8
9	42	25	17	3	14	20	5
10 Molt satisfet/a	69	42	26	12	35	16	6
No ho sé	6	4	1	2	3	1	0
Mitjana	7,06	7,22	6,93	6,67	7,05	7,07	7,66
Desviació típica	2,57	2,49	2,58	2,99	2,73	2,36	1,85
6e. La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda.							
Base: Formulari web	352	199	145	56	138	123	35
0 Gens satisfet/a	16	7	7	5	7	4	0
1	2	2	0	1	0	1	0
2	7	3	4	1	2	3	1
3	10	4	6	4	4	2	0
4	4	0	4	1	1	2	0
5	35	22	12	7	15	12	1
6	24	13	11	2	11	7	4
7	45	24	18	5	17	18	5
8	63	36	27	11	18	23	11
9	56	33	23	5	22	23	6
10 Molt satisfet/a	82	49	32	12	38	26	6
No ho sé	8	6	1	2	3	2	1
Mitjana	7,34	7,52	7,20	6,56	7,42	7,44	7,88
Desviació típica	2,63	2,51	2,69	3,18	2,68	2,48	1,70

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
7a. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següent ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	127	65	57	20	52	44	11
1	24	12	12	6	8	9	1
2	34	21	13	6	9	10	9
3	44	25	19	6	18	11	9
4	31	16	15	3	9	12	7
5	80	45	34	11	22	35	12
6	59	30	28	5	24	18	12
7	57	28	29	5	13	30	9
8	66	37	29	11	13	27	15
9	44	21	23	4	13	17	10
10 Molt satisfet/a	76	40	35	10	25	22	19
No ho sé	4	2	2	0	2	1	1
Mitjana	4,96	4,94	5,05	4,51	4,52	5,07	5,87
Desviació típica	3,43	3,41	3,44	3,57	3,54	3,33	3,19
7b. El tracte rebut per part del personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física	223	106	117	27	43	90	63
0 Gens satisfet/a	17	8	9	4	3	8	2
1	3	0	3	0	2	1	0
2	4	1	3	0	2	2	0
3	2	0	2	1	0	1	0
4	6	4	2	1	2	2	1
5	15	8	7	2	1	9	3
6	7	5	2	1	0	3	3
7	19	8	11	2	7	7	3
8	34	20	14	5	6	14	9
9	44	19	25	5	5	22	12
10 Molt satisfet/a	69	32	37	6	13	20	30
No ho sé	3	1	2	0	2	1	0
Mitjana	7,50	7,57	7,43	6,74	7,10	7,17	8,54
Desviació típica	3,00	2,84	3,15	3,44	3,29	3,07	2,20
7c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	127	67	53	21	51	41	14
1	35	10	25	7	12	11	5
2	28	18	10	7	8	10	3
3	30	19	11	3	12	11	4
4	35	20	15	5	13	16	1
5	53	29	24	6	16	24	7
6	47	31	16	5	19	12	11
7	58	31	27	7	22	18	11
8	63	34	29	6	9	28	20
9	61	28	33	5	12	32	12
10 Molt satisfet/a	103	50	52	14	33	31	25
No ho sé	6	5	1	1	1	2	2
Mitjana	5,25	5,21	5,40	4,56	4,71	5,42	6,40
Desviació típica	3,65	3,55	3,71	3,78	3,68	3,55	3,41

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
7d. La claredat de la informació rebuda.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	99	56	39	13	40	36	10
1	19	6	12	4	4	8	3
2	23	15	8	4	5	13	1
3	20	13	7	3	8	3	6
4	27	13	14	5	16	5	1
5	66	35	29	5	24	30	7
6	50	27	23	11	18	10	11
7	67	40	27	10	23	21	13
8	81	42	39	12	20	32	17
9	78	38	40	5	13	40	20
10 Molt satisfet/a	113	55	57	15	37	36	25
No ho sé	3	2	1	0	0	2	1
Mitjana	5,93	5,80	6,17	5,67	5,47	5,97	6,89
Desviació típica	3,45	3,45	3,41	3,44	3,50	3,51	3,10
7e. El llenguatge utilitzat pel personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física	223	106	117	27	43	90	63
0 Gens satisfet/a	9	5	4	0	5	3	1
1	3	0	3	0	2	1	0
2	3	0	3	0	0	3	0
3	3	3	0	2	0	0	1
4	3	0	3	1	1	0	1
5	16	8	8	3	2	10	1
6	12	7	5	1	1	7	3
7	21	12	9	3	5	9	4
8	34	16	18	5	5	12	12
9	47	19	28	5	9	19	14
10 Molt satisfet/a	68	34	34	7	11	24	26
No ho sé	4	2	2	0	2	2	0
Mitjana	7,78	7,83	7,74	7,67	7,02	7,60	8,57
Desviació típica	2,60	2,53	2,68	2,24	3,45	2,58	1,92
7f. El llenguatge utilitzat en els documents administratius rebuts.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	56	26	27	9	24	17	6
1	10	7	3	1	3	5	1
2	14	10	4	5	2	6	1
3	18	9	9	5	3	4	6
4	22	12	9	1	13	5	3
5	72	36	35	10	25	33	4
6	51	27	24	4	17	18	12
7	88	50	36	12	33	26	17
8	104	61	43	15	28	41	20
9	87	37	50	9	23	36	19
10 Molt satisfet/a	118	63	54	15	37	40	26
No ho sé	6	4	2	1	0	5	0
Mitjana	6,65	6,64	6,73	6,27	6,38	6,74	7,26
Desviació típica	2,99	2,95	2,99	3,21	3,10	2,91	2,70

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
7g. El coneixement de l'estat de la tramitació.							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
0 Gens satisfet/a	120	64	51	21	46	41	12
1	13	9	4	2	3	7	1
2	24	13	11	4	8	7	5
3	35	15	20	5	14	9	7
4	31	17	14	2	14	12	3
5	79	44	34	8	21	39	11
6	57	27	30	8	21	14	14
7	57	35	21	12	18	13	14
8	69	42	27	6	18	29	16
9	60	26	34	8	11	29	12
10 Molt satisfet/a	89	41	47	9	30	33	17
No ho sé	12	9	3	2	4	3	3
Mitjana	5,38	5,27	5,57	4,88	4,99	5,53	6,13
Desviació típica	3,46	3,43	3,47	3,58	3,52	3,47	3,12
8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Menys d'un mes	50	26	24	9	18	13	10
D'un a tres mesos	165	91	73	24	45	59	37
De tres a sis mesos	135	76	57	17	47	50	21
Més de sis mesos	184	89	92	26	57	70	31
No ho recordo	112	60	50	11	41	44	16
9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Sí	132	75	56	12	27	66	27
No	514	267	240	75	181	170	88
10. Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?							
Base: Coneix el distintiu	132	75	56	12	27	66	27
Sí	72	43	29	4	15	38	15
No	60	32	27	8	12	28	12
10. Quins?							
Base: Coneix les avantatges	72	43	29	4	15	38	15
Mediació del conflicte evitant un judici	22	14	8	1	5	11	5
Resolució vinculant del conflicte	8	7	1	1	0	4	3
Major seguretat i acompanyament davant els tràmits	2	2	0	0	0	1	1
Cap	4	2	2	0	3	1	0
No especifica quin	26	14	12	2	4	16	4
Altres	10	4	6	0	3	5	2
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
11. Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Coneix les avantatges del distintiu	72	43	29	4	15	38	15
Que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas	24	17	7	1	4	14	5
Que el meu cas es resoldrà amb un arbitratge	23	12	11	2	6	10	5
Que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients	20	10	10	1	3	11	5
No ho sé	5	4	1	0	2	3	0
12. Per quines fases ha passat la tramitació de la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
La mediació	182	101	79	28	52	71	31
L'arbitratge	47	28	19	3	15	16	13
Ambdues	72	37	35	11	11	31	19
No ho sé	345	176	163	45	130	118	52

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
13a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. La claredat de la informació.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	26	14	11	7	10	4	5
1	5	4	1	4	1	0	0
2	5	4	1	1	0	3	1
3	9	6	3	1	2	4	2
4	7	7	0	2	2	3	0
5	25	16	9	4	7	9	5
6	23	11	12	1	9	11	2
7	32	17	14	4	10	12	6
8	33	14	19	3	6	18	6
9	35	15	20	3	6	18	8
10 Molt satisfet/a	50	27	23	6	10	19	15
No ho sé	4	3	1	3	0	1	0
Mitjana	6,54	6,22	6,98	5,06	5,97	7,14	7,14
Desviació típica	3,16	3,23	2,99	3,76	3,28	2,58	3,18
13b. El tracte rebut.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	31	16	13	10	11	5	5
1	3	2	1	2	1	0	0
2	4	3	1	0	1	2	1
3	7	4	3	2	0	5	0
4	5	3	2	0	4	1	0
5	15	10	5	3	3	7	2
6	17	11	6	1	5	9	2
7	29	15	14	7	12	6	4
8	29	14	15	3	6	15	5
9	37	22	15	4	4	19	10
10 Molt satisfet/a	74	36	38	6	15	32	21
No ho sé	3	2	1	1	1	1	0
Mitjana	6,92	6,79	7,20	5,21	6,16	7,57	7,84
Desviació típica	3,35	3,33	3,28	3,88	3,54	2,77	3,13
13c. La documentació exigida.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	28	14	13	8	10	6	4
1	2	2	0	2	0	0	0
2	5	2	3	3	0	1	1
3	3	3	0	1	1	1	0
4	6	4	2	0	2	1	3
5	25	15	10	4	6	10	5
6	29	16	13	1	9	16	3
7	28	15	12	5	8	9	6
8	42	22	20	3	13	19	7
9	24	13	11	2	3	16	3
10 Molt satisfet/a	56	29	27	8	10	20	18
No ho sé	6	3	3	2	1	3	0
Mitjana	6,66	6,59	6,80	5,24	6,16	7,21	7,24
Desviació típica	3,13	3,09	3,14	3,88	3,21	2,59	3,03

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
13d. El temps d'espera per l'entrevista.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	39	21	16	10	14	8	7
1	6	5	1	2	1	2	1
2	3	1	2	0	0	3	0
3	11	7	4	2	3	4	2
4	7	4	3	1	2	1	3
5	28	14	14	6	4	14	4
6	13	7	6	2	6	4	1
7	24	14	10	3	7	8	6
8	23	11	12	2	4	11	6
9	25	14	11	1	2	17	5
10 Molt satisfet/a	43	19	24	4	10	15	14
No ho sé	32	21	11	6	10	15	1
Mitjana	5,85	5,62	6,21	4,24	5,15	6,49	6,53
Desviació típica	3,55	3,55	3,47	3,62	3,75	3,17	3,52
13e. Els coneixements del mediador/a.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	32	15	15	11	11	6	4
1	9	7	2	4	3	1	1
2	6	6	0	0	2	2	2
3	1	1	0	0	0	1	0
4	6	4	2	0	2	3	1
5	31	18	13	5	6	13	7
6	14	9	5	1	6	5	2
7	19	9	10	4	6	5	4
8	27	14	13	3	6	13	5
9	31	14	17	2	5	20	4
10 Molt satisfet/a	57	31	26	6	9	23	19
No ho sé	21	10	11	3	7	10	1
Mitjana	6,37	6,20	6,72	4,58	5,46	7,22	7,14
Desviació típica	3,49	3,48	3,41	4,00	3,62	2,92	3,27
13f. L'interès del mediador/a.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	44	24	18	12	16	9	7
1	4	4	0	2	1	0	1
2	8	6	2	2	1	4	1
3	2	2	0	0	0	2	0
4	6	4	2	1	4	1	0
5	22	13	9	3	4	10	5
6	11	6	5	2	2	4	3
7	26	15	11	3	12	7	4
8	21	11	10	1	2	15	3
9	29	13	16	2	2	17	8
10 Molt satisfet/a	63	31	32	6	13	26	18
No ho sé	18	9	9	5	6	7	0
Mitjana	6,22	5,88	6,74	4,24	5,25	7,09	7,00
Desviació típica	3,72	3,73	3,60	4,03	3,90	3,17	3,57

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
13g. El seguiment del seu cas.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	43	25	16	10	14	11	8
1	9	5	4	5	3	1	0
2	7	5	2	1	0	6	0
3	6	4	2	1	2	2	1
4	5	1	4	0	3	2	0
5	35	20	15	6	9	14	6
6	15	11	4	2	4	5	4
7	23	13	10	2	7	9	5
8	30	11	19	2	7	14	7
9	30	17	13	2	3	18	7
10 Molt satisfet/a	46	22	24	5	10	19	12
No ho sé	5	4	1	3	1	1	0
Mitjana	5,85	5,59	6,27	4,17	5,19	6,48	6,62
Desviació típica	3,56	3,58	3,45	3,79	3,62	3,26	3,42
13h. El temps de resolució.							
Base: Mediació	254	138	114	39	63	102	50
0 Gens satisfet/a	52	31	19	14	18	14	6
1	6	3	3	1	2	3	0
2	4	3	1	2	0	2	0
3	11	6	5	0	2	5	4
4	18	9	9	3	6	6	3
5	28	11	17	5	7	10	6
6	26	16	10	1	8	10	7
7	24	13	11	3	6	11	4
8	22	9	13	4	5	10	3
9	26	18	8	1	2	17	6
10 Molt satisfet/a	33	18	15	4	6	13	10
No ho sé	4	1	3	1	1	1	1
Mitjana	5,29	5,25	5,44	3,95	4,44	5,90	6,16
Desviació típica	3,49	3,60	3,32	3,71	3,47	3,32	3,22
14a. Valueu 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. La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	6	3	3	0	4	0	2
1	2	1	1	1	0	0	1
2	1	0	1	1	0	0	0
3	1	1	0	0	0	0	1
4	2	1	1	0	1	0	1
5	13	7	6	2	1	8	2
6	12	9	3	0	5	6	1
7	10	7	3	0	3	6	1
8	30	13	17	5	4	12	9
9	12	9	3	0	0	7	5
10 Molt satisfet/a	29	13	16	5	8	8	8
No ho sé	1	1	0	0	0	0	1
Mitjana	7,29	7,20	7,39	7,36	6,62	7,60	7,35
Desviació típica	2,64	2,55	2,78	3,00	3,38	1,70	2,97

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
14b. La facilitat del procés per a la presentació de la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	5	2	3	0	3	0	2
1	2	1	1	1	0	0	1
2	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	1	0
4	4	2	2	1	2	0	1
5	12	7	5	1	2	6	3
6	7	5	2	0	3	3	1
7	17	13	4	2	3	7	5
8	27	16	11	3	4	12	8
9	12	5	7	0	1	7	4
10 Molt satisfet/a	31	13	18	6	8	11	6
No ho sé	1	1	0	0	0	0	1
Mitjana	7,42	7,31	7,56	7,71	6,85	7,85	7,13
Desviació típica	2,54	2,29	2,83	2,76	3,20	1,79	2,79
14c. La documentació/ papers que us van demanar.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	4	1	3	0	2	0	2
1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	1
3	3	1	2	1	0	0	2
4	4	2	2	0	3	1	0
5	8	4	4	1	0	6	1
6	10	5	5	0	3	5	2
7	16	8	8	1	5	9	1
8	26	19	7	4	3	9	10
9	12	5	7	1	1	7	3
10 Molt satisfet/a	33	17	16	5	9	10	9
No ho sé	2	2	0	1	0	0	1
Mitjana	7,56	7,71	7,39	8,15	7,23	7,70	7,39
Desviació típica	2,42	2,16	2,71	2,15	2,93	1,76	2,94
14d. El tracte rebut del personal.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	5	2	3	0	3	0	2
1	1	1	0	1	0	0	0
2	1	0	1	1	0	0	0
3	3	0	3	0	0	2	1
4	3	2	1	0	3	0	0
5	5	3	2	1	0	4	0
6	5	4	1	0	1	2	2
7	9	4	5	3	3	2	1
8	18	12	6	1	3	9	5
9	21	13	8	1	2	8	10
10 Molt satisfet/a	43	22	21	6	10	17	10
No ho sé	5	2	3	0	1	3	1
Mitjana	7,94	8,08	7,76	7,57	7,24	8,32	8,13
Desviació típica	2,65	2,40	2,95	3,03	3,38	1,97	2,66

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
14e. La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	5	2	3	0	3	0	2
1	3	2	1	1	0	0	2
2	2	1	1	1	0	0	1
3	2	1	1	0	1	1	0
4	4	1	3	1	1	1	1
5	9	6	3	1	2	4	2
6	11	7	4	0	4	6	1
7	14	10	4	2	4	5	3
8	18	11	7	1	1	10	6
9	12	5	7	1	1	6	4
10 Molt satisfet/a	35	18	17	6	9	11	9
No ho sé	4	1	3	0	0	3	1
Mitjana	7,30	7,28	7,33	7,36	6,77	7,77	7,06
Desviació típica	2,79	2,64	3,00	3,18	3,28	1,89	3,24
14f. L'assessorament tècnic sobre el cas.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	8	4	4	0	4	2	2
1	3	2	1	1	0	0	2
2	3	2	1	1	0	1	1
3	3	2	1	0	2	1	0
4	4	1	3	0	3	1	0
5	11	9	2	2	3	4	2
6	5	2	3	2	0	2	1
7	7	4	3	1	1	1	4
8	23	15	8	1	3	13	6
9	12	7	5	0	1	6	5
10 Molt satisfet/a	31	14	17	6	8	11	6
No ho sé	9	3	6	0	1	5	3
Mitjana	7,00	6,84	7,21	7,14	6,12	7,52	6,93
Desviació típica	3,12	3,04	3,23	3,11	3,69	2,66	3,18
14g. Les instal·lacions (en cas de vista presencial) / la qualitat de la connexió (en cas de vista per videoconferència).							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	7	2	5	1	3	1	2
1	1	1	0	0	0	0	1
2	1	1	0	0	0	1	0
3	1	0	1	0	0	0	1
4	1	0	1	0	1	0	0
5	12	8	4	2	1	5	4
6	4	3	1	0	2	2	0
7	9	5	4	0	2	3	4
8	19	11	8	1	3	11	4
9	12	9	3	0	1	5	6
10 Molt satisfet/a	31	16	15	4	10	10	7
No ho sé	21	9	12	6	3	9	3
Mitjana	7,42	7,59	7,19	7,25	7,30	7,71	7,17
Desviació típica	2,89	2,58	3,28	3,65	3,42	2,31	3,02

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
14h. El temps d'admissió del tràmit.							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
0 Gens satisfet/a	8	4	4	0	5	1	2
1	2	0	2	0	1	0	1
2	2	1	1	1	0	1	0
3	5	4	1	1	1	0	3
4	4	2	2	0	2	2	0
5	14	8	6	3	1	6	4
6	8	7	1	1	1	3	3
7	15	8	7	2	3	5	5
8	20	10	10	1	6	12	1
9	15	8	7	1	0	9	5
10 Molt satisfet/a	24	12	12	4	5	8	7
No ho sé	2	1	1	0	1	0	1
Mitjana	6,79	6,75	6,85	6,93	5,68	7,45	6,65
Desviació típica	2,91	2,78	3,09	2,70	3,69	2,23	3,06
15. Vàreu assistir a la vista arbitral?							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
Sí, de forma presencial	12	5	7	2	1	6	3
Sí, per videoconferència	38	23	15	4	9	14	11
No	69	37	32	8	16	27	18
16a. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? La professionalitat dels membres del tribunal.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
0 Gens satisfet/a	1	1	0	0	0	0	1
1	1	0	1	0	0	0	1
2	1	0	1	1	0	0	0
3	2	2	0	0	0	2	0
4	3	2	1	0	0	0	3
5	0	0	0	0	0	0	0
6	1	0	1	0	1	0	0
7	2	2	0	1	0	0	1
8	5	3	2	1	1	2	1
9	8	4	4	0	2	3	3
10 Molt satisfet/a	25	14	11	3	6	13	3
No ho sé	1	0	1	0	0	0	1
Mitjana	8,22	8,14	8,33	7,83	9,20	8,95	6,54
Desviació típica	2,73	2,77	2,74	3,13	1,32	2,14	3,53
16b. L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc...).							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
0 Gens satisfet/a	2	1	1	0	0	0	2
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	5	3	2	1	0	2	2
4	1	1	0	0	0	0	1
5	0	0	0	0	0	0	0
6	4	2	2	0	3	0	1
7	1	1	0	1	0	0	0
8	6	3	3	1	0	3	2
9	9	5	4	0	1	6	2
10 Molt satisfet/a	22	12	10	3	6	9	4
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,98	7,89	8,09	8,00	8,70	8,70	6,43
Desviació típica	2,80	2,83	2,81	2,76	1,89	2,08	3,74

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
16c. Les instal·lacions.							
Base: Va assistir presencialment	12	5	7	2	1	6	3
0 Gens satisfet/a	1	1	0	0	0	0	1
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	2	1	1	1	0	1	0
6	2	1	1	0	0	1	1
7	0	0	0	0	0	0	0
8	1	1	0	0	0	1	0
9	3	0	3	0	0	3	0
10 Molt satisfet/a	3	1	2	1	1	0	1
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,25	5,80	8,29	7,50	10,00	7,67	5,33
Desviació típica	2,99	3,77	1,98	3,54		1,75	5,03
16d. La qualitat de la connexió.							
Base: Va assistir per videoconferència	38	23	15	4	9	14	11
0 Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	1
4	1	1	0	0	0	0	1
5	2	1	1	0	0	0	2
6	0	0	0	0	0	0	0
7	4	2	2	0	2	2	0
8	8	6	2	2	1	3	2
9	5	3	2	0	0	2	3
10 Molt satisfet/a	17	10	7	2	6	7	2
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,53	8,61	8,40	9,00	9,11	9,00	7,27
Desviació típica	1,84	1,67	2,13	1,15	1,36	1,18	2,53
16e. Els horaris de realització de les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
0 Gens satisfet/a	1	1	0	0	0	0	1
1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	1
3	1	1	0	0	0	1	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	3	2	1	1	0	0	2
6	2	1	1	0	1	1	0
7	6	4	2	1	2	2	1
8	10	5	5	2	1	4	3
9	12	7	5	0	1	6	5
10 Molt satisfet/a	14	7	7	2	5	6	1
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,04	7,86	8,27	8,00	8,70	8,45	7,00
Desviació típica	2,18	2,35	1,98	1,90	1,57	1,73	2,96

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
16f. El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
0 Gens satisfet/a	2	1	1	0	0	0	2
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	0	0	0	1	0
4	1	0	1	0	1	0	0
5	2	1	1	1	0	0	1
6	4	3	1	0	0	3	1
7	2	0	2	0	0	1	1
8	8	5	3	2	3	1	2
9	7	4	3	0	0	3	4
10 Molt satisfet/a	23	13	10	3	6	11	3
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,24	8,29	8,18	8,50	8,80	8,65	7,14
Desviació típica	2,48	2,46	2,56	1,97	1,93	2,01	3,37
17. Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
Sí	42	23	19	6	9	18	9
No	8	5	3	0	1	2	5
No ho recordo	0	0	0	0	0	0	0
18. D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
Molt llarga	2	1	1	1	0	0	1
Llarga	2	0	2	0	1	0	1
Adequada	38	22	16	5	7	17	9
Curta	4	1	3	0	1	1	2
Molt curta	4	4	0	0	1	2	1
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
19. Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
0 Gens clara	8	5	3	2	1	1	4
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	2	2	0	0	0	1	1
4	1	0	1	0	0	0	1
5	2	1	1	0	0	0	2
6	2	0	2	0	1	1	0
7	1	0	1	0	0	1	0
8	2	1	1	0	1	1	0
9	8	3	5	1	1	4	2
10 Molt clara	24	16	8	3	6	11	4
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,34	7,36	7,32	6,50	8,30	8,50	5,36
Desviació típica	3,74	4,01	3,47	5,05	3,20	2,69	4,25
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	23	14	9	2	5	11	5
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	12	6	6	2	2	6	2
La gratuïtat	6	5	1	1	2	1	2
La rapidesa	1	0	1	0	1	0	0
Cap / Res	7	2	5	1	0	2	4
No ho sé	1	1	0	0	0	0	1

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
21. I el segon més important?							
Base: Contesta 1er més important	42	25	17	5	10	18	9
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	17	13	4	2	4	6	5
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	14	8	6	2	4	5	3
La gratuïtat	6	1	5	0	1	5	0
La rapidesa	4	2	2	1	1	2	0
No ho sé	1	1	0	0	0	0	1
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge. (Conjunta)							
Base: Va assistir a la vista arbitral	50	28	22	6	10	20	14
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	37	22	15	4	9	16	8
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	29	19	10	4	6	12	7
La gratuïtat	12	6	6	1	3	6	2
La rapidesa	5	2	3	1	2	2	0
Cap / Res	7	2	5	1	0	2	4
No ho sé	1	1	0	0	0	0	1
22. La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral?							
Base: Arbitratge	119	65	54	14	26	47	32
Sí, ha complert el termini	65	33	32	5	13	28	19
Sí, ha complert, però no el termini	14	10	4	2	4	3	5
No, encara no ha complert	21	11	10	4	3	8	6
No ho sé	19	11	8	3	6	8	2
23. Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	301	166	133	42	78	118	63
0 Gens	95	54	39	21	28	33	13
1	4	3	1	0	1	2	1
2	6	3	3	2	1	3	0
3	13	9	4	2	2	9	0
4	6	4	2	1	1	1	3
5	11	5	6	1	5	3	2
6	15	6	9	1	5	6	3
7	16	8	8	1	5	4	6
8	18	11	7	4	5	6	3
9	20	8	12	1	3	11	5
10 Molt	95	54	41	7	21	40	27
No ho sé	2	1	1	1	1	0	0
Mitjana	5,38	5,27	5,61	3,49	4,94	5,64	6,70
Desviació típica	4,27	4,33	4,20	4,15	4,26	4,26	3,96
24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornàrieu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	301	166	133	42	78	118	63
Segur que sí	170	85	85	18	40	73	39
Probablement sí	37	25	12	2	10	15	10
Probablement no	31	19	12	7	9	10	5
Segur que no	44	26	17	10	13	14	7
No ho sé	19	11	7	5	6	6	2

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
25. Per quin motiu no tornàreu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: No tornaria a presentar una reclamació	75	45	29	17	22	24	12
Insatisfacció pel resultat obtingut	23	13	10	4	7	9	3
Insatisfacció per manca de competències	17	10	6	5	4	5	3
Insatisfacció general amb el servei	14	8	6	3	5	4	2
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	11	8	3	3	2	2	4
No especifica (en blanc)	6	4	2	1	3	2	0
Temps d'espera per la tramitació de respostes	3	1	2	1	1	1	0
Continuació dels tràmits per la via privada	1	1	0	0	0	1	0
Altres	0	0	0	0	0	0	0
26. Triaríeu un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherit a l'arbitratge de consum?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Sí	252	143	109	28	77	96	51
No	140	71	65	22	53	47	18
No ho sé	254	128	122	37	78	93	46
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
L'atenció i l'assessorament al consumidor	115	46	69	15	33	44	23
La resolució	109	70	39	20	31	36	22
La possibilitat de ser escoltat	91	50	41	8	27	36	20
La facilitat en la tramitació	46	23	23	6	13	17	10
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	43	22	21	5	11	15	12
La rapidesa en la resolució	39	21	17	7	14	12	6
La informació rebuda	14	5	9	0	5	6	3
La documentació que cal presentar	3	1	2	1	2	0	0
Cap / Res	163	89	68	21	61	66	15
No ho sé	23	15	7	4	11	4	4
28. I el segon més important?							
Base: Contesta en 1er lloc	460	238	221	62	136	166	96
L'atenció i l'assessorament al consumidor	95	49	46	11	25	36	23
La facilitat en la tramitació	86	46	40	5	33	31	17
La possibilitat de ser escoltat	60	38	22	9	21	17	13
La resolució	53	28	24	6	15	21	11
La rapidesa en la resolució	51	27	24	11	14	17	9
La informació rebuda	46	20	26	11	11	17	7
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	30	11	19	5	6	12	7
La documentació que cal presentar	11	5	6	0	5	4	2
No ho sé	28	14	14	4	6	11	7
29. I el tercer més important?							
Base: Contesta en 2on lloc	432	224	207	58	130	155	89
La facilitat en la tramitació	73	35	38	12	20	28	13
La informació rebuda	61	37	24	9	17	20	15
L'atenció i l'assessorament al consumidor	57	31	25	10	21	18	8
La possibilitat de ser escoltat	57	26	31	7	13	20	17
La resolució	54	27	27	10	17	19	8
La rapidesa en la resolució	49	24	25	3	17	21	8
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	38	22	16	4	11	15	8
La documentació que cal presentar	18	8	10	2	5	6	5
No ho sé	25	14	11	1	9	8	7

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum? (Conjunta)							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
L'atenció i l'assessorament al consumidor	267	126	140	36	79	98	54
La resolució	216	125	90	36	63	76	41
La possibilitat de ser escoltat	208	114	94	24	61	73	50
La facilitat en la tramitació	205	104	101	23	66	76	40
La rapidesa en la resolució	139	72	66	21	45	50	23
La informació rebuda	121	62	59	20	33	43	25
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	111	55	56	14	28	42	27
La documentació que cal presentar	32	14	18	3	12	10	7
Cap / Res	163	89	68	21	61	66	15
No ho sé	23	15	7	4	11	4	4
30. Quin és el vostre sexe?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Home	342	342	0	42	104	122	74
Dona	296	0	296	44	99	112	41
No binari	8	0	0	1	5	2	0
31. Quina és la vostra edat?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
De 18 a 34	87	42	44	87	0	0	0
De 35 a 49	208	104	99	0	208	0	0
De 50 a 64	236	122	112	0	0	236	0
De 65 anys o més	115	74	41	0	0	0	115
Mitjana	50,89	52,03	49,86	28,98	43,03	56,14	70,94
32. On vàreu néixer?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Catalunya	505	271	230	73	160	187	85
Altres comunitats autònomes	70	33	36	4	18	26	22
Fora d'Espanya	58	31	26	10	23	20	5
Prefereixo no contestar	13	7	4	0	7	3	3
33. Quina llengua parleu habitualment?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Català	441	226	211	52	140	161	88
Castellà	166	91	74	29	54	61	22
Altres opcions	14	10	4	2	6	4	2
Prefereixo no contestar	25	15	7	4	8	10	3
34. Quina llengua o llengües parleu habitualment?							
Base: Contesta altres	14	10	4	2	6	4	2
Català i castellà per igual	5	4	1	1	1	2	1
Aranès	0	0	0	0	0	0	0
Àrab	0	0	0	0	0	0	0
Romanès	0	0	0	0	0	0	0
Altres llengües o combinacions	9	6	3	1	5	2	1
35. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Treball	439	226	209	74	180	170	15
Treball domèstic no remunerat	2	0	2	0	0	1	1
No treball: estic a l'atur	29	17	11	3	13	13	0
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	132	78	54	0	2	36	94
No treball: estic estudiant	7	4	3	3	3	1	0
Prefereixo no contestar	37	17	17	7	10	15	5

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	646	342	296	87	208	236	115
36. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Sense estudis	3	0	2	0	1	0	2
Estudis primaris	43	22	21	1	7	19	16
Estudis secundaris	179	97	82	19	55	74	31
Estudis universitaris	384	209	170	60	133	130	61
Altres	9	2	7	1	2	4	2
Prefereixo no contestar	28	12	14	6	10	9	3
37. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Jo sol/la	100	46	53	16	28	30	26
Dos persones	225	131	91	34	59	68	64
Tres o quatre persones	265	136	125	30	95	121	19
Més de quatre persones	54	29	25	7	26	15	6
Prefereixo no contestar	2	0	2	0	0	2	0
Mitjana	2,79	2,78	2,80	2,77	3,04	2,88	2,17
Desviació típica	1,50	1,47	1,54	1,96	1,59	1,29	1,09
38. Com és composta la vostra llar?							
Base: Total entrevistes	646	342	296	87	208	236	115
Jo sol/a	100	46	53	16	28	30	26
Monoparental: pare/mare amb fills/es	71	30	41	2	20	43	6
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	12	3	9	4	3	5	0
Parella sense fills/es	129	85	43	21	36	31	41
Parella sense fills/es i altres familiars	10	4	6	1	3	3	3
Parella amb fills/es	203	117	86	19	75	86	23
Parella amb fills/es i altres familiars	16	8	8	2	10	2	2
Dues persones o més que no són parella	15	7	6	4	8	2	1
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	3	0	2	1	1	1	0
Altres	6	3	3	1	2	1	2
Prefereixo no contestar	81	39	39	16	22	32	11

4. Qüestionari

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 vau 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: aleatoritzau.

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