

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

L'enquesta

- Volem conèixer l'opinió i l'experiència dels usuaris del servei de l'Agència Catalana del Consum a partir d'una enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han presentat una reclamació.
- Totes les preguntes les hem elaborat **internament** l'Agència Catalana del Consum i el Centre d'Estudis d'Opinió.
- En aquest informe, presentem una selecció dels **resultats principals**. Els resultats complets, les taules estadístiques, les microdades, així com el qüestionari amb les preguntes literals estan disponibles a ceo.gencat.cat.
- Quan la base real dels encreuaments és inferior a 20 casos, es considera la N petita i s'assenyala amb un asterisc. En aquests casos, aconsellem una interpretació, especialment, prudent de les dades, ja que la incertesa estadística és molt elevada.

La mostra

- Enquesta realitzada mitjançant la **metodologia d'enquesta autoadministrada en línia** entre el 26 de novembre i el 16 de desembre de 2024 amb els recursos propis del Centre d'Estudis d'Opinió, a partir de la plataforma d'enquestació Qualtrics.
- L'univers d'estudi ha estat delimitat per l'any d'obertura, és a dir el 2023, i pel període de tancament de l'expedient, abans del 30 de setembre de 2024. L'univers vàlid ha esdevingut una N de 4.750 registres
- S'ha realitzat el camp a una extracció aleatòria de 10.189 registres. L'objectiu ha estat mantenir un màxim del 5% de marge d'error en les estimacions mostrals. En total han respost **646 persones consumidores i usuàries** que han presentat una reclamació a l'Agència Catalana del Consum.

- Representativitat de la mostra:

Nivell de confiança:	95%
Variància	p=q=50%
Grandària de la mostra:	646 individus
Marge d'error:	± 3,58

- Taxa de resposta: 14%.

Continguts

- 1. El perfil de les persones usuàries**
- 2. Coneixement i ús del servei**
- 3. El tràmit de la reclamació**
- 4. La valoració del servei**



1 El perfil de les persones usuàries



En aquest primer bloc, aprofundim amb el perfil de les persones consumidores que han presentat una reclamació. En concret, analitzem, el sexe, l'edat, la llengua habitual, la situació laboral i el nivell d'estudis.



Sexe de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Home



Dona



No binari



Pregunta 30. Quin és el vostre sexe?

Perfil usuari

Cinc de cada deu persones que han presentat una reclamació i han contestat l'enquesta són homes. Les dones representen el 46%.

No s'observen diferències respecte l'onada anterior.

Onada 2023

Home



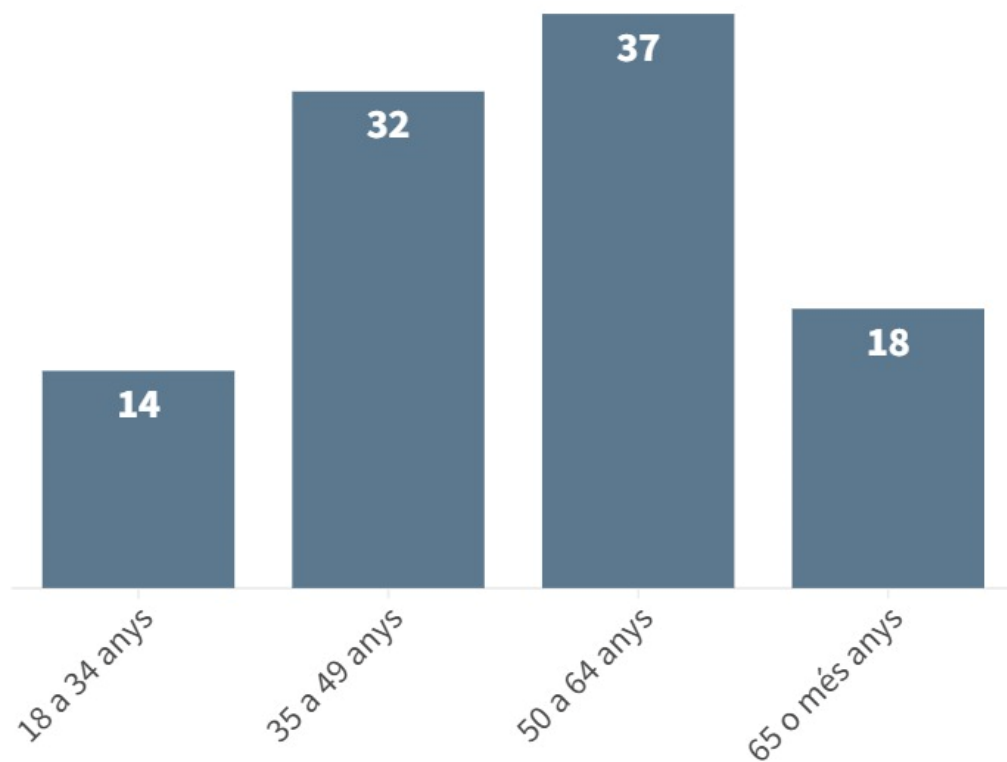
Dona





Franges d'edat de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

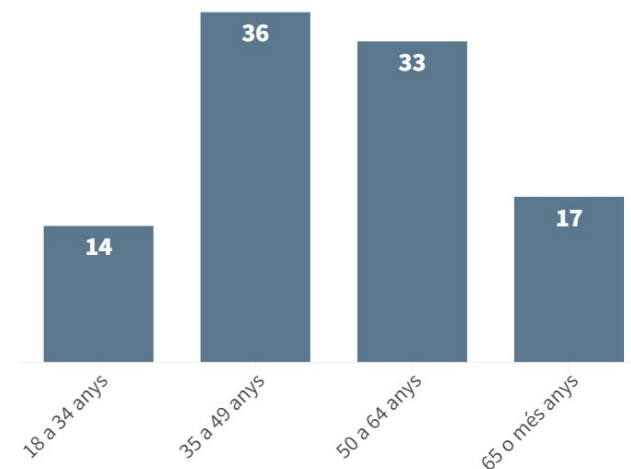


Pregunta 31. Quina és la vostra edat?

Mitjana d'edat 51 anys

La mitjana d'edat de la persona consumidora que ha presentat una reclamació i ha contestat l'enquesta és d'uns 51 anys. Gairebé quatre de cada deu tenen entre 50 i 64 anys i un terç, entre 32 i 49 anys. Els de 65 anys o més no arriben al 20%. Les franges més joves són les que menys han reclamat (14%).

Onada 2023





Lloc de naixement de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Catalunya



78

Altres comunitats autònomes



11

Fora d'Espanya



9

Prefereix no contestar



2



Pregunta 32. On vàreu néixer?

Nascuts/udes a Catalunya

Majoritàriament els consumidors que han fet una reclamació i han contestat l'enquesta han nascut a Catalunya. No s'aprecien diferències respecte l'onada anterior.

Onada 2023

Catalunya



78

Altres comunitats autònomes



12

Fora d'Espanya



8

Prefereix no contestar



2



Nivell d'estudis de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Sense estudis

1

Estudis primaris

7

Estudis secundaris

28

Estudis universitaris

59

Altres

1

Prefereixo no contestar

4



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

Estudis universitaris

Gairebé sis de cada deu persones enquestades que han reclamat disposen d'estudis universitaris i gairebé un terç, secundaris. En canvi, la proporció de persones usuàries amb estudis primaris no arriba al 10%. No s'observen diferències remarcables respecte l'onada anterior.

Onada 2023

Sense estudis

0

Estudis primaris

10

Estudis secundaris

32

Estudis universitaris

56

Prefereix no contestar

3



Situació laboral de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Treballa

68

Jubilat/ada o pensionista

20

Aturat/ada

5

Estudiant

1

Treball domèstic no remunerat

0

Prefereixo no contestar

6

Treballen

Gairebé set de cada deu treballen i dos de cada deu estan jubilats o són pensionistes. S'observa una continuïtat en relació amb els resultats obtinguts en l'onada anterior.

Onada 2023

Treballa

66

Jubilat/ada o pensionista

22

Aturat/ada

5

Estudiant

2

Treball domèstic no remunerat

1

Prefereixo no contestar

4



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



Llengua habitual de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Català

68

Castellà

26

Prefereixo no contestar

4

Altres opcions

2



Pregunta 33. Quina llengua parleu habitualment?

Català, llengua habitual

Gairebé set de cada deu persones enquestades que han presentat una reclamació parlen habitualment el català i gairebé un de cada quatre, el castellà. S'observa una continuïtat respecte l'onada anterior.

Onada 2023

Català

68

Castellà

28

Altres opcions

2

Prefereix no contestar

2



2 Coneixement i ús del servei

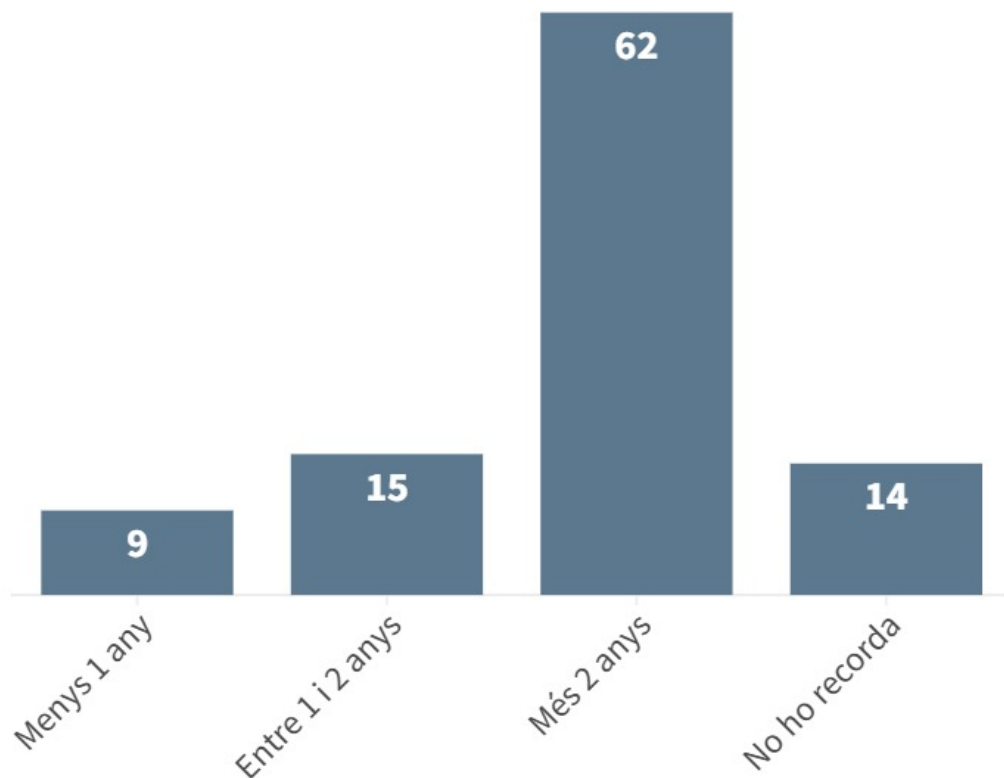


En aquest segon bloc, preguntem pel temps que fa que coneixen el servei de reclamacions, el mitjà a través del qual es van assabentar d'aquest servei i si coneixen el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum i els avantatges que suposa.



Coneixement del servei

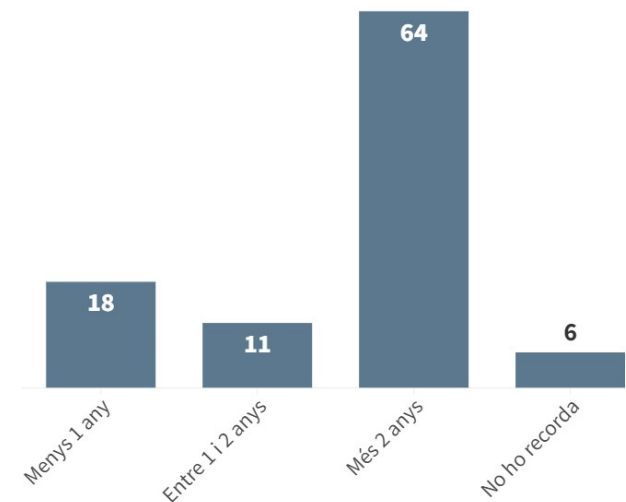
Resultats expressats en percentatges



Més de dos anys

Més de sis de cada deu persones enquestades fa més de dos anys que coneixen el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum. Un 9%, menys d'un any i un 15%, entre 1 i 2 anys. Cal assenyalar que un 14% no recorda quant temps fa que el coneix.

Onada 2023

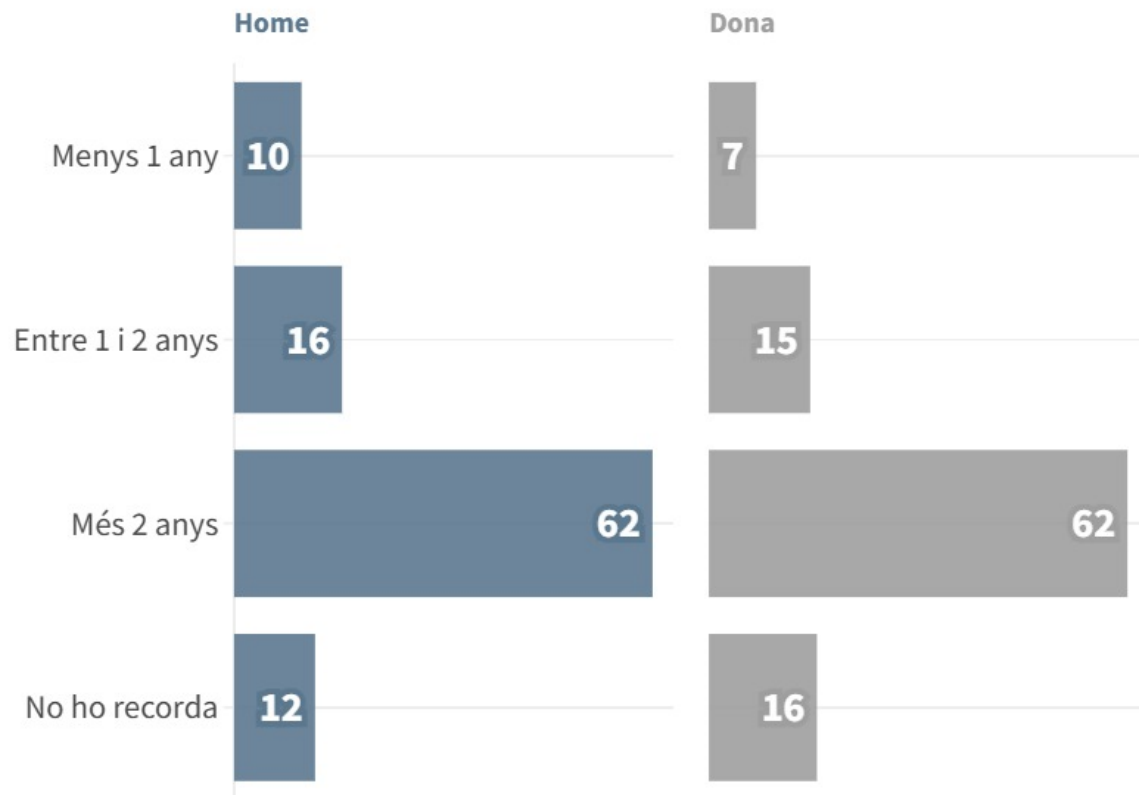


Pregunta 1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?



Coneixement del servei, per sexe

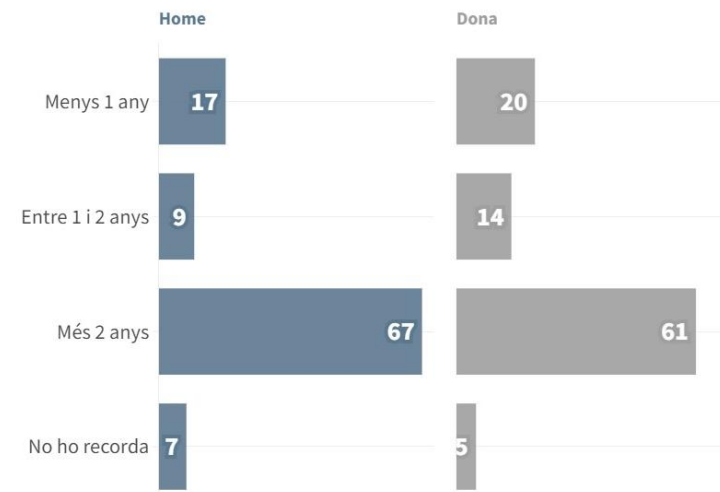
Resultats expressats en percentatges



Dones, no ho recorden

A diferència de l'onada anterior no s'aprecien diferències entre homes i dones. En tot cas, es detecta en aquesta onada que les dones recorden menys que els homes el temps que fa que coneixen aquest servei.

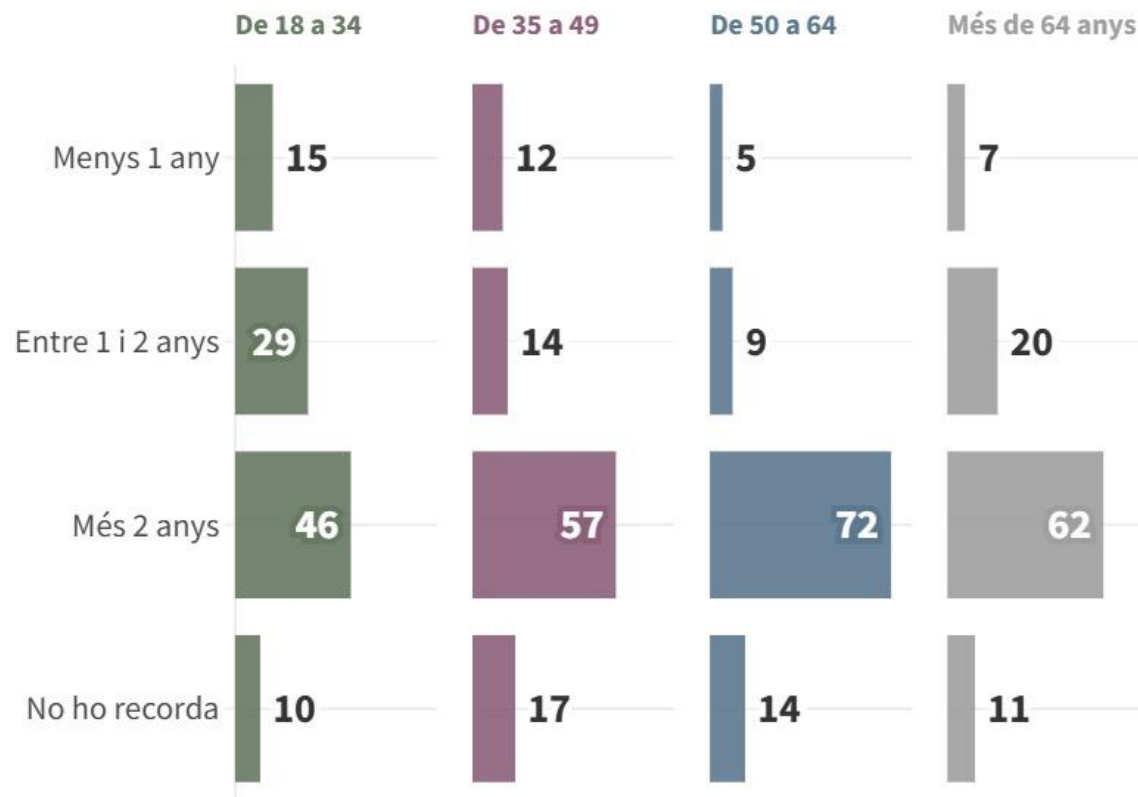
Onada 2023





Coneixement del servei, per franges d'edat

Resultats expressats en percentatges

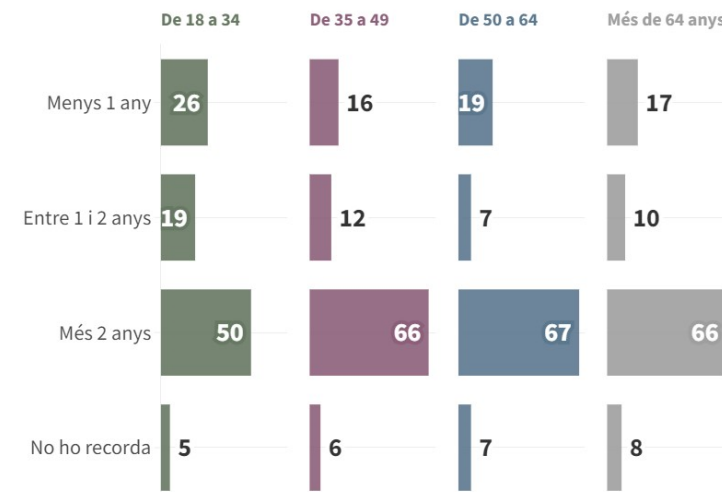


Majors de 35 anys, més de dos anys

Entre els majors de 35 anys, més d'un 55% reconeix que fa més de dos anys que coneix aquest servei.

En canvi, entre els menors de 35 anys, un terç fa entre 1 i 2 anys que el coneix i gairebé la meitat, més de dos anys.

Onada 2023

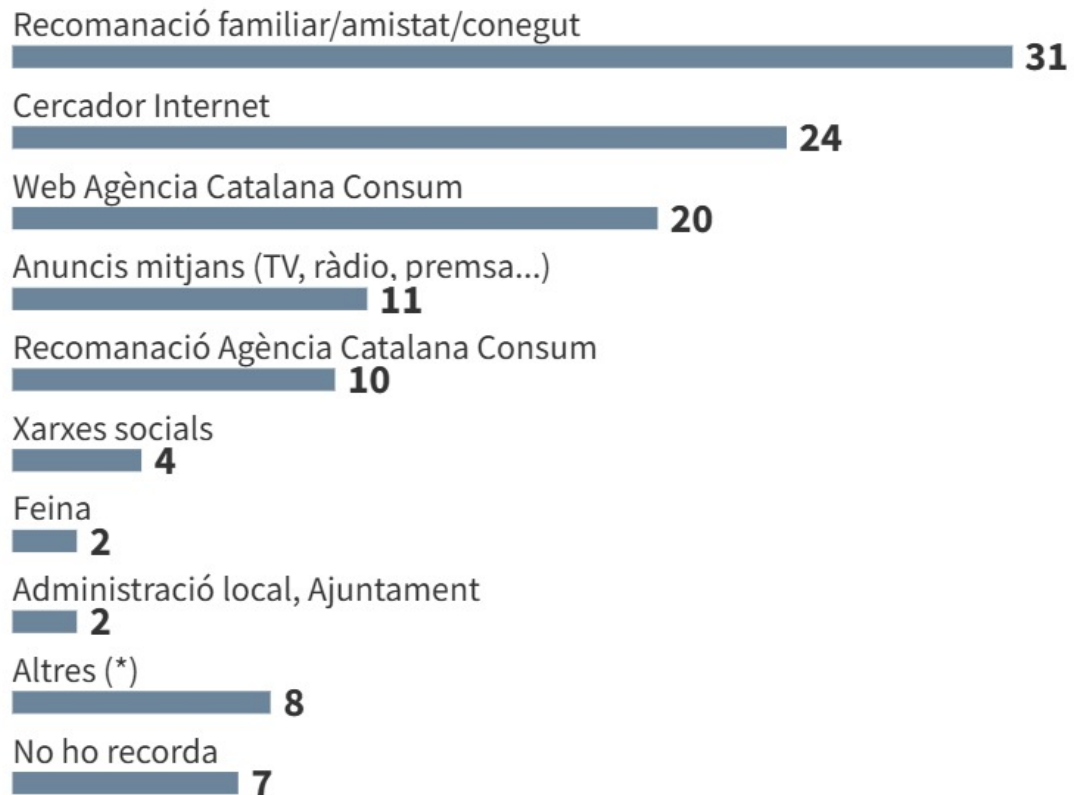


Pregunta 1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?



Mitjà de coneixement del servei de reclamacions

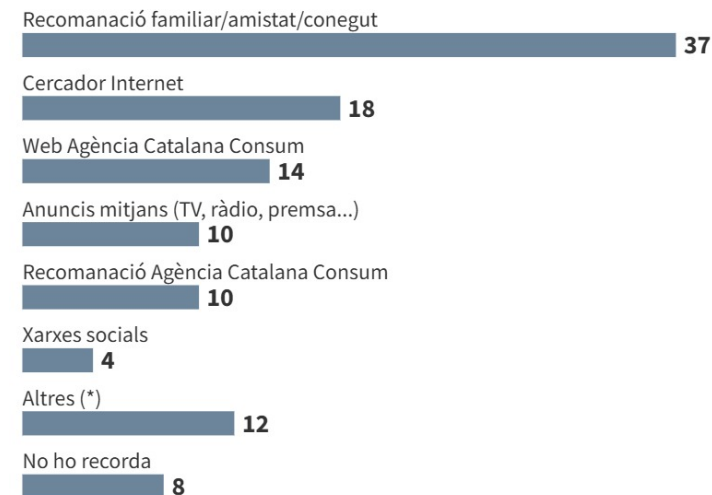
Resultats expressats en percentatges



Recomanació de familiars, amics

Un 31% dels enquestats que han fet una reclamació han conegut aquest servei gràcies a la recomanació de familiars, amics o coneguts. Un 24%, a través d'un cercador d'internet i un 20%, per mitjà del web de l'Agència Catalana del Consum. Respecte l'onada anterior han augmentat els mitjans de coneixement digitals.

Onada 2023



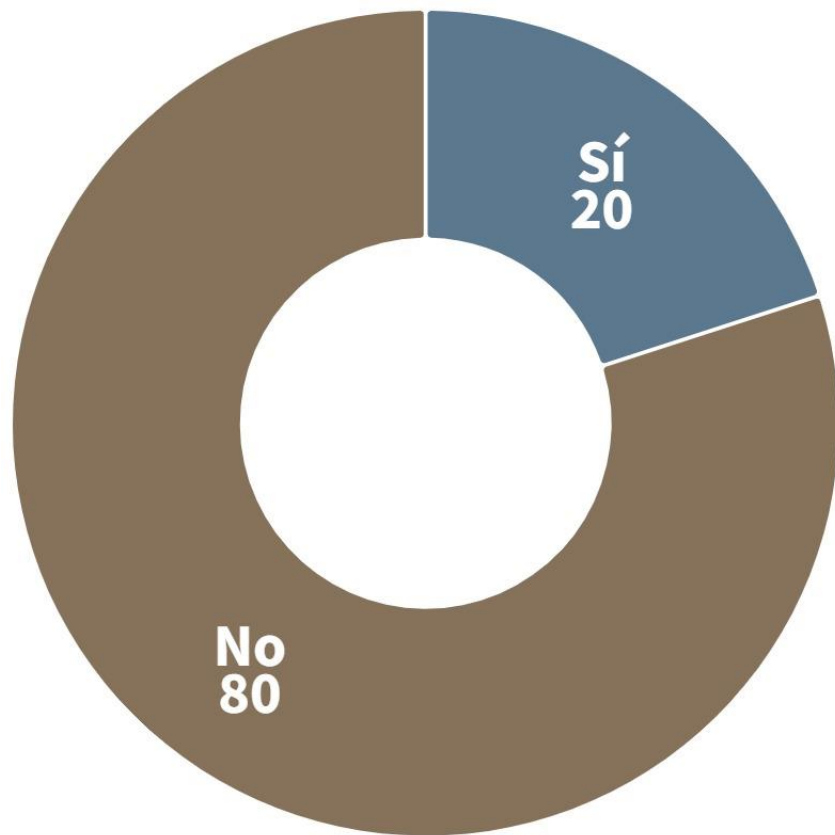
Pregunta 2. Com vau conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...

(*) Respostes inferiors al 2% estan incloses a Altres.



Coneixement del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum

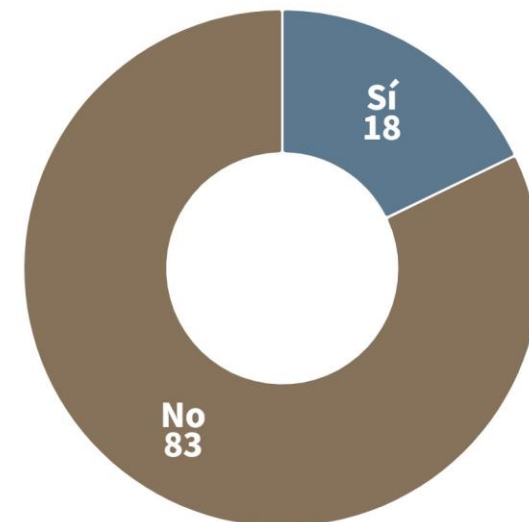
Resultats expressats en percentatges



Desconeixement generalitzat

Només un 20% dels enquestats coneixen el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses. Es tracta d'un percentatge similar a l'obtingut en l'onada anterior.

Onada 2023





Coneixement del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum, per franges d'edat

Resultats expressats en percentatges. Coneixen el distintiu

18-34 anys



35-49 anys



50-64 anys



65 o més anys



50-64 anys coneixen més

Les persones enquestades de 50 a 64 anys són les que coneixen més el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral que exhibeixen les empreses.

Onada 2023

18-34 anys



35-49 anys



50-64 anys



65 o més anys

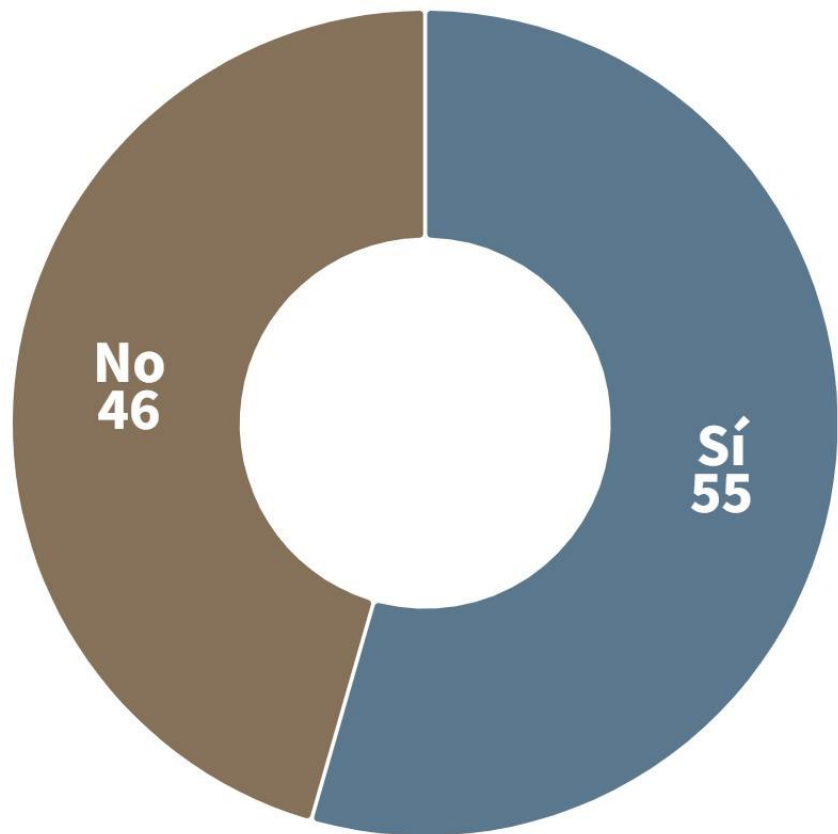


Pregunta 9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?



Coneixement del avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum

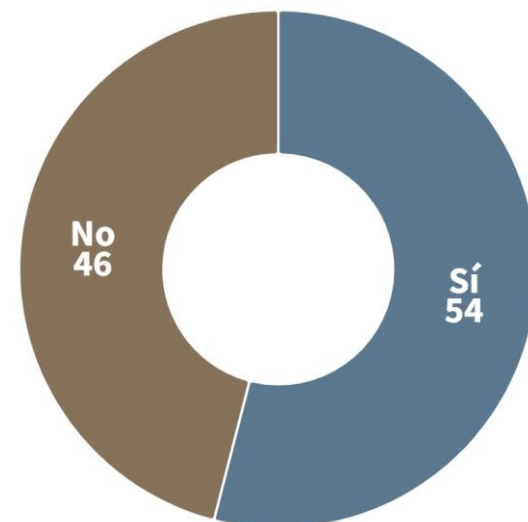
Resultats expressats en percentatges



55%, sí i 46%, no

Cinc de cada deu persones enquestades que coneixen el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral saben quins avantatges ofereix. En canvi, gairebé la meitat no ho saben. No s'observen grans diferències respecte l'onada anterior.

Onada 2023



Pregunta 10. Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya? Base: coneixen el distintiu de la Junta Arbitral de Consum.



Coneixement de les avantatges d'adhesió d'una empresa a la Junta Arbitral de Consum

Resultats expressats en percentatges. Especifiquen els avantatges

Mediació del conflicte evitant un judici

31

Resolució vinculant del conflicte

11

Major seguretat i acompanyament davant els tràmits

3

Altres

14

Cap

6

No ho sap

36

Mediació del conflicte evitant un judici

Un terç dels enquestats assenyalen, com a principal avantatge, la mediació del conflicte evitant un judici i un 11%, la resolució vinculant del conflicte.

Onada 2023

Resolució vinculant del conflicte

30

Mediació del conflicte evitant un judici

21

Major seguretat i acompanyament davant els tràmits

19

Cap

14

Altres

12

No ho sap

5



Pregunta 10. Quins? Base: coneixen els avantatges d'adhesió d'una empresa a la Junta Arbitral de Consum.



Principal avantatge d'adhesió d'una empresa a la Junta Arbitral de Consum

Resultats expressats en percentatges

Els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas

33

El seu cas es resoldrà amb un arbitratge

32

L'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients

28

No ho sap

7

Clients no han d'anar als jutjats

Entre els enquestats que coneixen el distintiu de la Junta Arbitral de Consum, un terç creu que el principal avantatge és que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas i un altre terç, que el seu cas es resoldrà amb un arbitratge.

Onada 2023

Els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas

34

L'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients

31

El seu cas es resoldrà amb un arbitratge

18

No ho sap

18



Pregunta 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: coneixen el distintiu de la Junta Arbitral de Consum.

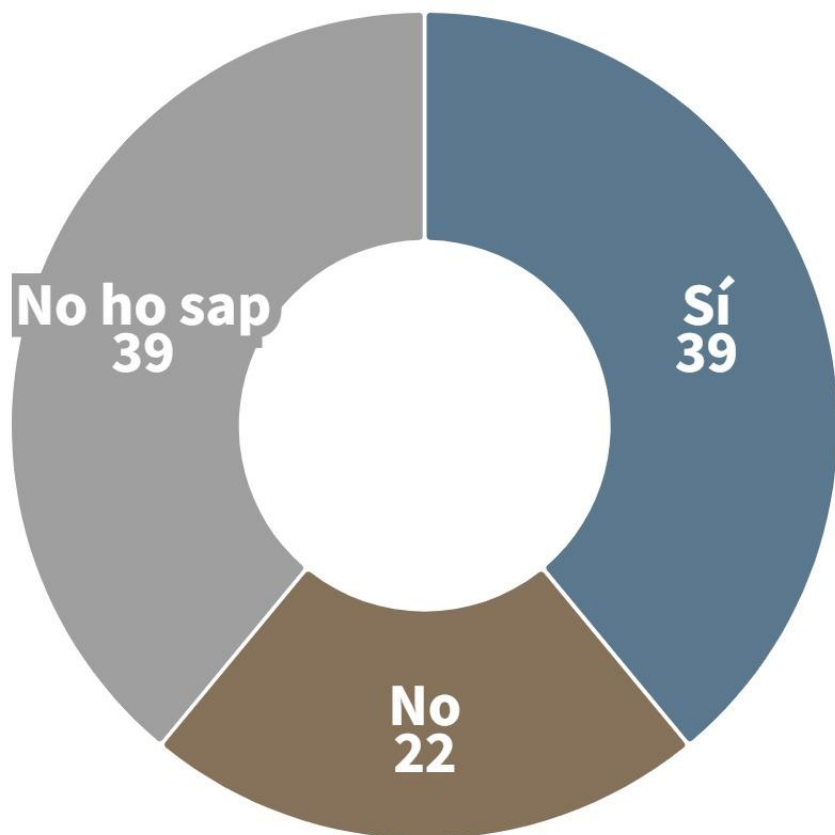


Influència de l'adhesió a l'arbitratge de consum en la tria dels serveis d'una empresa

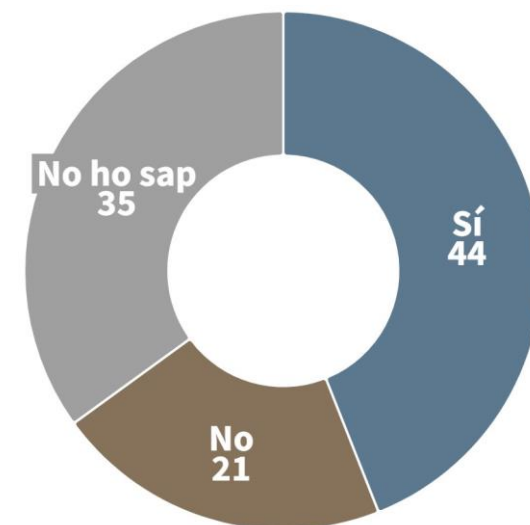
Resultats expressats en percentatges

Sí, 39% / No ho sap 39%

Es detecta un empat. Quatre de cada deu persones enquestades triarien un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherida a l'arbitratge de consum, mentre que també quatre de cada deu assenyalen que no ho saben i un 22%, que no.



Onada 2023





3 El tràmit de la reclamació



En aquest tercer bloc, preguntem pel mitjà a través del qual van presentar del servei de reclamacions, el tema, el formulari web, els temps de la resolució, les fases de la tramitació i la valoració de cadascuna d'elles, així com la probabilitat d'utilitzar de nou aquest servei.



Mitjà de presentació de la reclamació

Resultats expressats en percentatges

Formulari web Agència Catalana del Consum/genèric Generalitat

55

Correu electrònic Agència Catalana del Consum

19

Presencialment OAC/OCIC/serveis territorials ACdC

19

Presencialment a l'OMIC

18

Altres (*)

3

No ho recorda

2



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

(*) Respostes inferiors al 2% estan incloses a Altres.

Formulari web

Le meitat dels enquestats van presentar la reclamació a través del formulari web d'aquest organisme o a través del formulari de petició genèrica de la Generalitat.

Onada 2023

Formulari web Agència Catalana del Consum/genèric Generalitat

50

Correu electrònic Agència Catalana del Consum

18

Presencialment OAC/OCIC/serveis territorials ACdC

15

Presencialment a l'OMIC

11

Correu postal ordinari Agència Catalana del Consum

2

Altres

3

No ho recorda

2



Mitjà de presentació de la reclamació, per sexe

Resultats expressats en percentatges. Percentatges superiors al 3%.

Home

Formulari web ACdC/genèric Generalitat

58

Correu electrònic ACdC

19

Presencialment OAC/OCIC/serveis territorials ACdC

17

Presencialment OMIC

17

Dona

Formulari web ACdC/genèric Generalitat

49

Correu electrònic ACdC

19

Presencialment OAC/OCIC/serveis territorials ACdC

22

Presencialment OMIC

20

Mitjà de presentació, per sexe

Tot i que en ambdós casos el mitjà de presentació més utilitzat és el formulari web. Aquest mitjà és més utilitzat pels homes que les dones. En canvi, les dones opten més per la presencialitat.



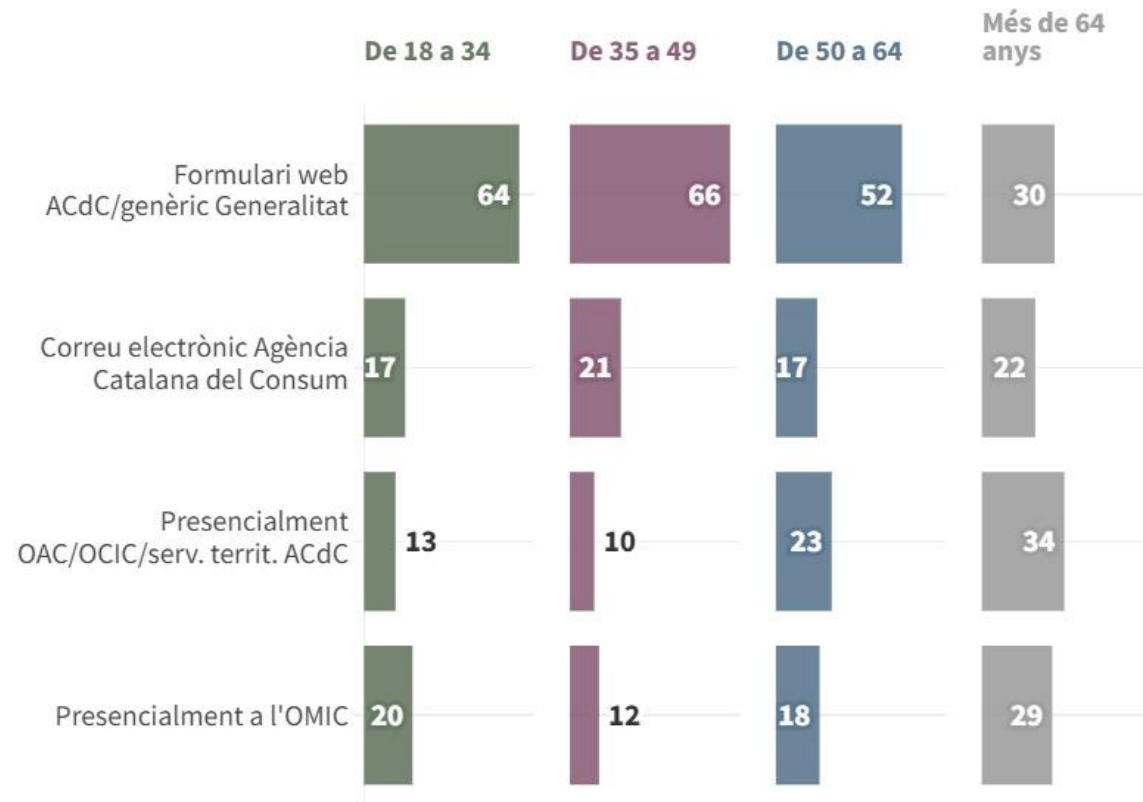
Mitjà de presentació de la reclamació, per franges d'edat

Resultats expressats en percentatges. Percentatges superiors al 3%.

Formulari web, franges més joves

Sis de cada deu enquestats de menys de 50 anys van utilitzar el formulari web de l'Agència Catalana del Consum o la petició genèrica de la Generalitat per presentar la reclamació.

Entre els de més edat predominen els que van optar per la presencialitat, ja sigui a través l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, l'Oficina Comarcal d'Informació al Consum, els serveis territorials de l'Agència Catalana del Consum o l'Oficina Municipal d'Informació al consumidor. Es tracta d'una pauta de comportament ja apreciada en l'onada anterior.

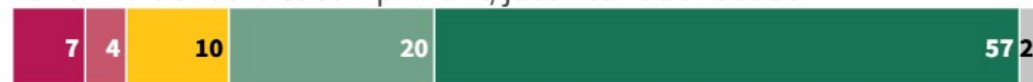




Valoració del formulari web

Resultats expressats en percentatges

La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda



La facilitat per annexar els documents



El tipus de documents a annexar



La facilitat del procés per presentar la reclamació



La claredat de les instruccions per emplenar el formulari



0-2 3-4 5 6-7 8-10 NS/NC

Distribució percentual

La forma de rebre el comprovant o el justificant de rebuda és l'element més ben valorat per les persones enquestades que han presentat la reclamació a través del formulari web. Amb tot, la resta d'aspectes obtenen, en més d'un 40% dels casos, una valoració de 8 a 10.



Valoració del formulari web

Resultats expressats en mitjanes

■ 2024 ■ 2023

La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda



La facilitat per annexar els documents



El tipus de documents a annexar



La claredat de les instruccions per emplenar el formulari



La facilitat del procés per presentar la reclamació



Mitjanes de valoració

La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda i la facilitat per annexar els documents són els aspectes que obtenen una mitjana de més de 7.

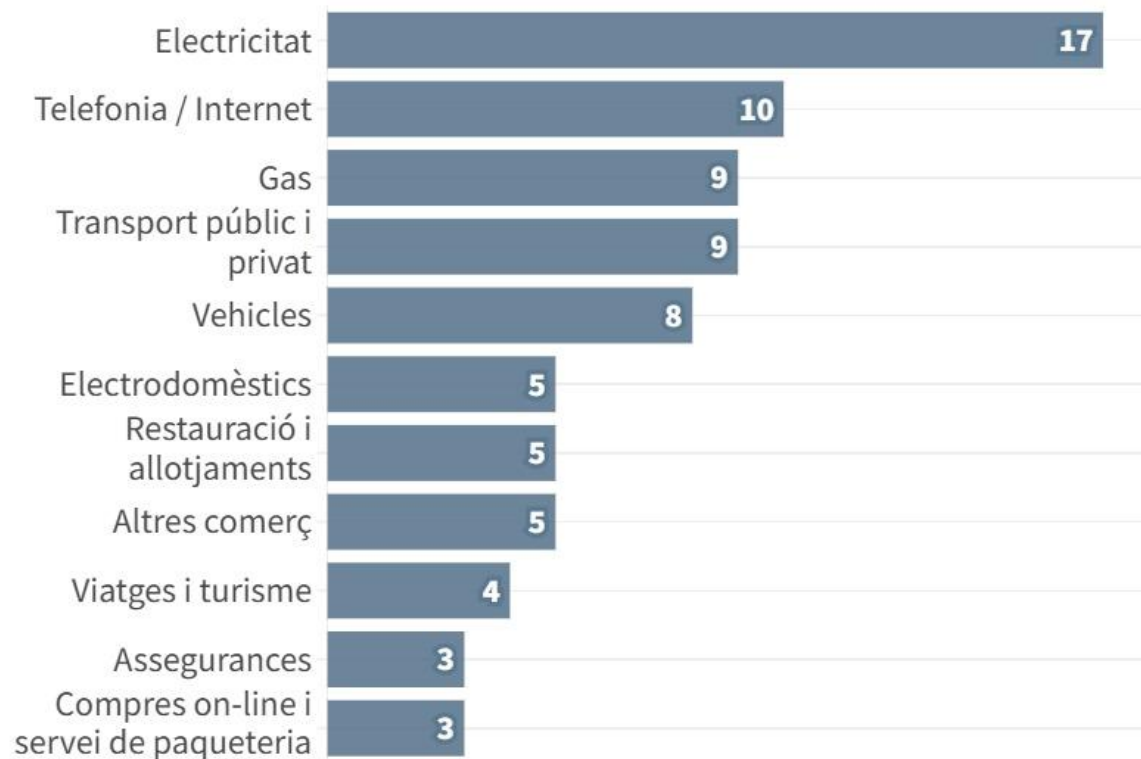


Pregunta 6. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que vau utilitzar per presentar la reclamació. Base: han presentat la reclamació a través del formulari web.



Tema de la reclamació

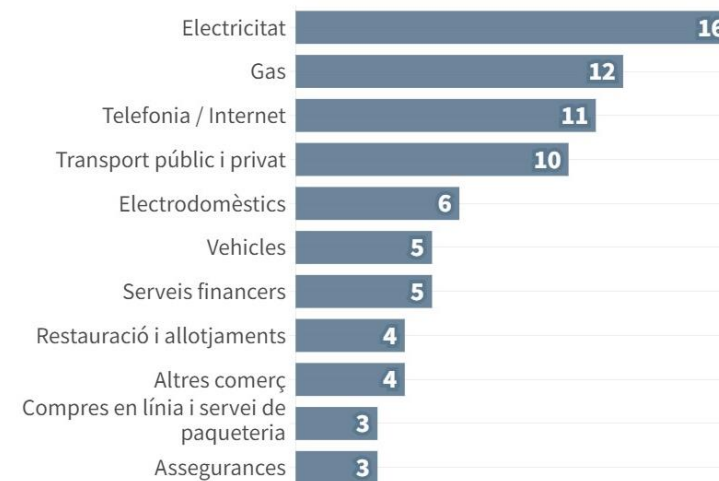
Resultats expressats en percentatges. Percentatges iguals o superiors al 3%



Electricitat

Un 17% de les reclamacions estan relacionades amb l'electricitat; un 10%, amb la telefonia i internet i un 9%, amb el gas. No es consignen diferències respecte l'onada anterior.

Onada 2023

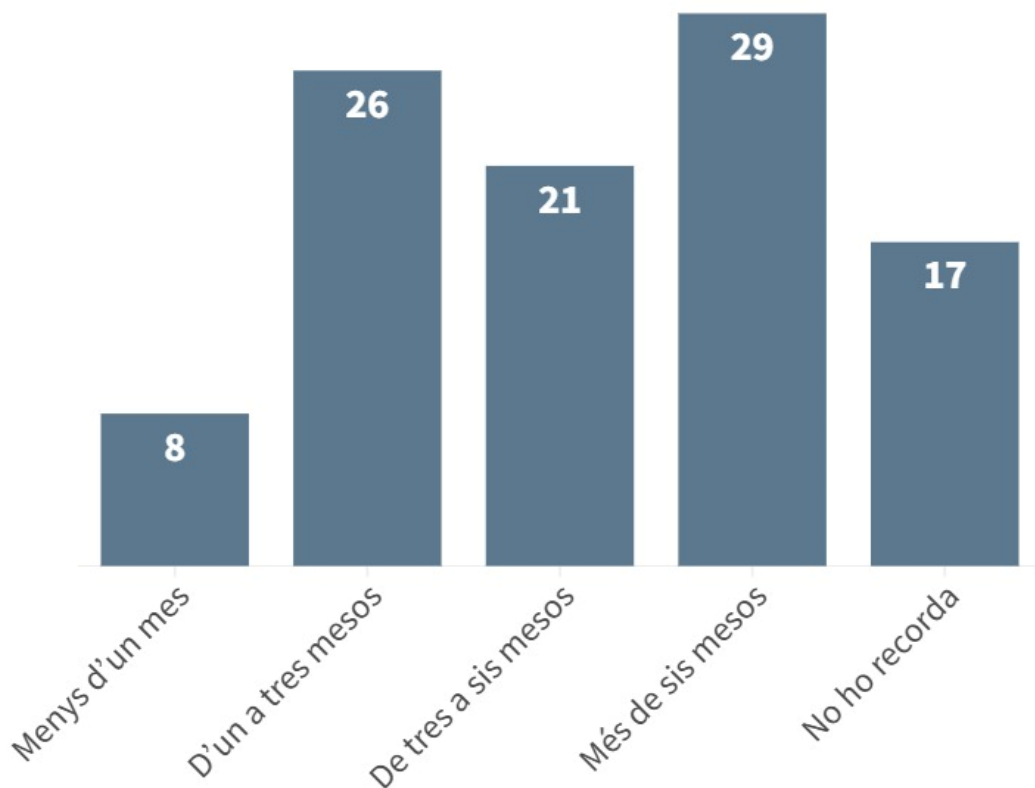


Pregunta 4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?



Temps de resolució de la reclamació

Resultats expressats en percentatges

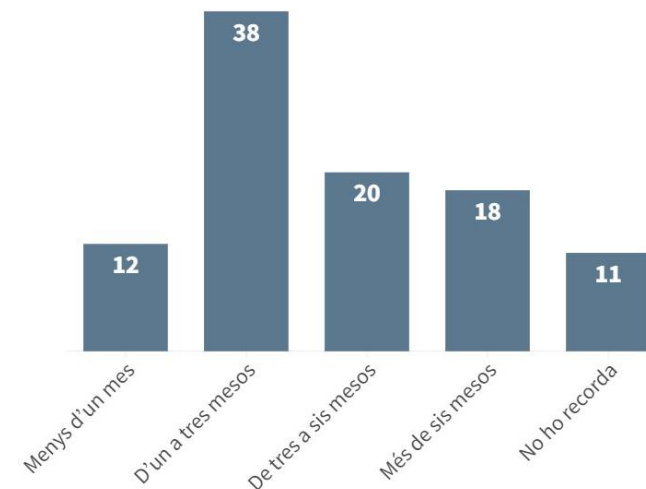


Més de sis mesos i d'un a tres mesos

Gairebé en un terç de les reclamacions la resolució va tardar més de sis mesos i en una de cada quatre entre un i tres mesos.

Respecte l'onada anterior es detecta un augment en el temps de resolució de la reclamació: un 18% més de sis mesos el 2023 i un 29%, el 2024,

Onada 2023



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



Fases en la tramitació de la reclamació

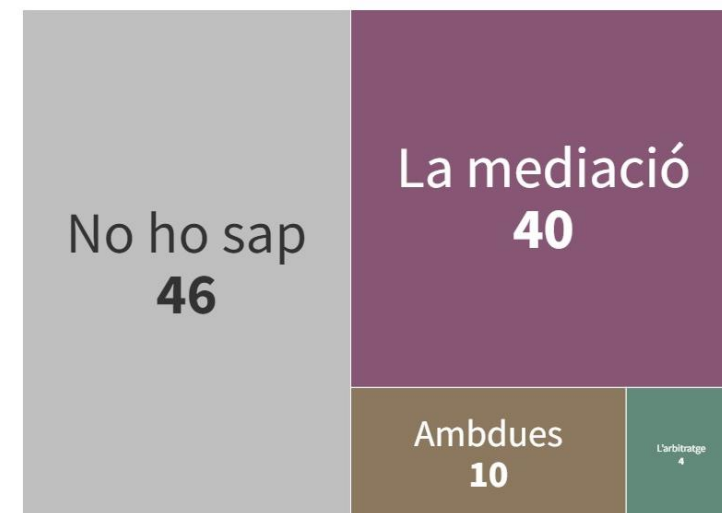
Resultats expressats en percentatges



53%, no ho sap

Una mica més de la meitat dels enquestats desconeixen per quines fases ha passat la tramitació de la seva reclamació. Un 28% assenyala la mediació; un 11%, la mediació i l'arbitratge i un 7%, només l'arbitratge.

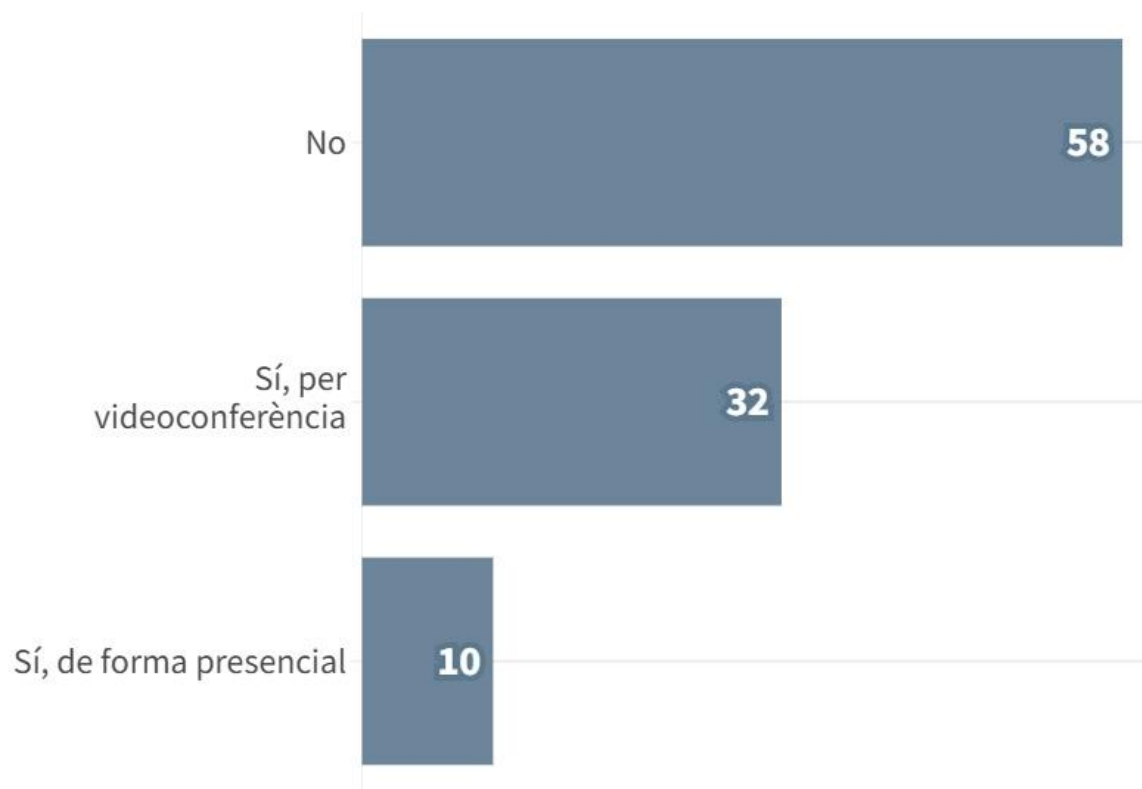
Onada 2023





Assistència a la vista arbitral

Resultats expressats en percentatges

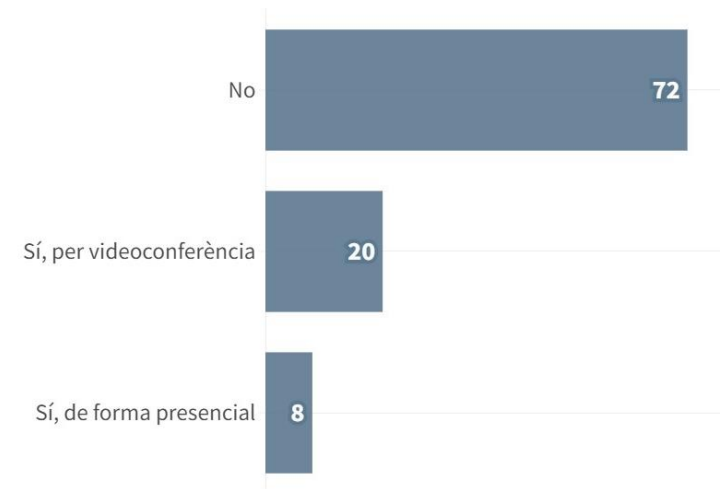


58% no van assistir a la vista arbitral

Gairebé sis de cada deu enquestats no van assistir a la vista arbitral. D'aquells que sí que hi van participar un 32% ho va fer per videoconferència i un 10%, de forma presencial.

En relació amb l'onada anterior es detecta un augment de l'assistència a la vista arbitral per videoconferència.

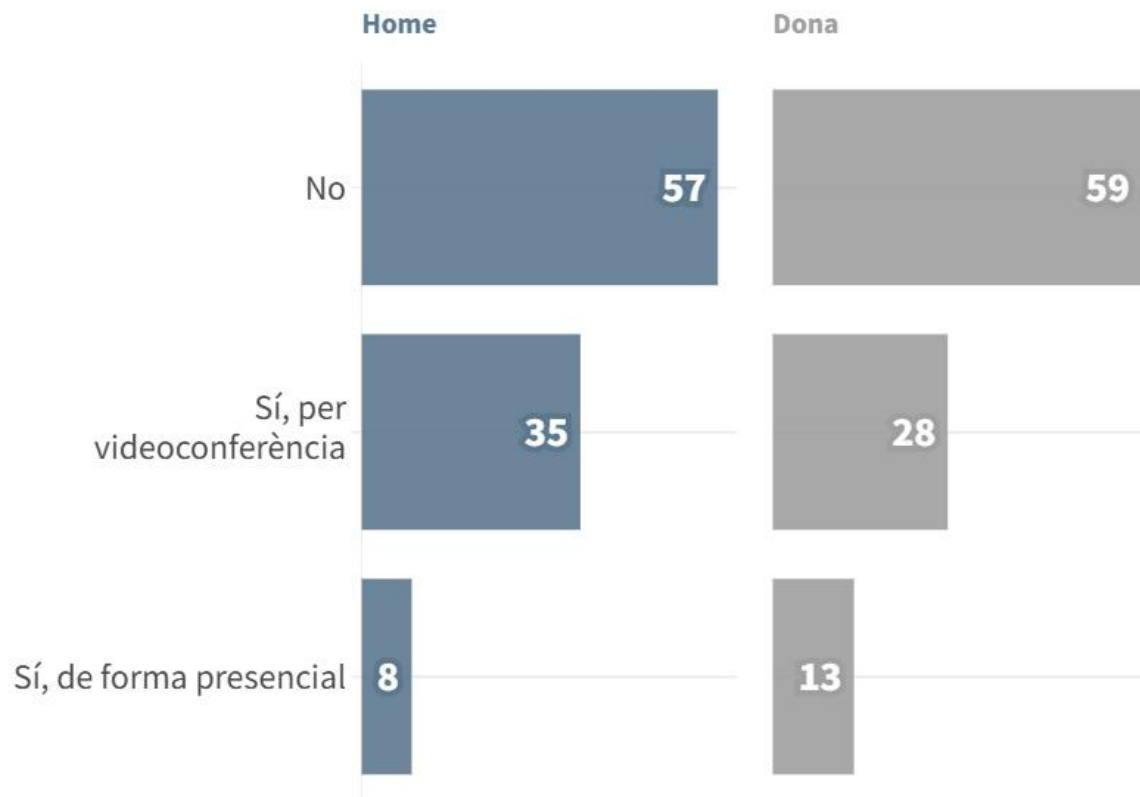
Onada 2023





Assistència a la vista arbitral, per sexe

Resultats expressats en percentatges



Homes, per videoconferència

Independentment del sexe, més de la meitat no van assistir a la vista arbitral.

Amb tot, cal fer notar que els homes que van presentar una reclamació van seguir més la vista arbitral per videoconferència que les dones. En canvi, les dones sobresurten més per la forma presencial que els homes.



Valoració de la vista arbitral

Resultats expressats en percentatges

La qualitat de la connexió (**)



El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes



La professionalitat dels membres del tribunal



L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge



Els horaris de realització de les vistes



Les instal·lacions (***)



0-2 3-4 5 6-7 8-10 NS/NC



Pregunta 16. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? Base: han assistit a la vista arbitral. (**) Van assistir per videoconferència (***) Van assistir presencialment.

Distribució percentual

En relació amb la vista arbitral, les instal·lacions entre aquells que van assistir presencialment és l'element menys valorat.

Onada 2023

La qualitat de la connexió (**)



Els horaris de realització de les vistes



L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge



El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes



La professionalitat dels membres del tribunal



Les instal·lacions (***)



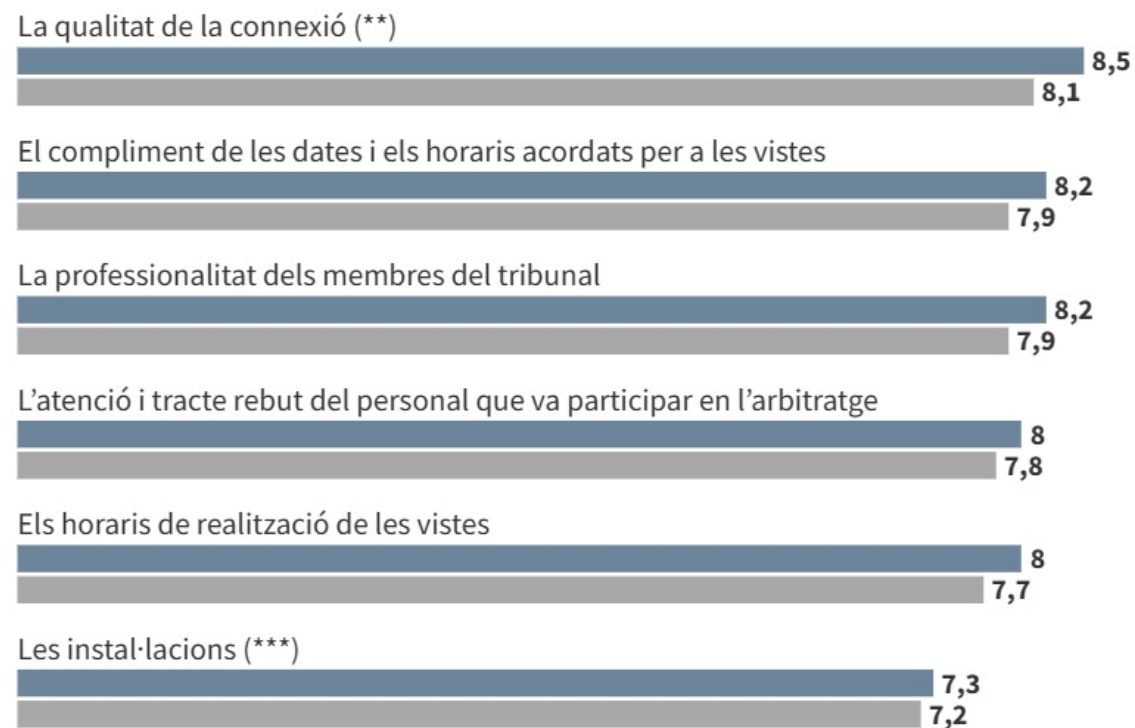
0-2 3-4 5 6-7 8-10 NS/NC



Valoració de la vista arbitral

Resultats expressats en mitjanes

■ 2024 ■ 2023



Mitjanes de valoració

Tots els elements relacionats amb la vista arbitral reben una mitjana de valoració superior al 7 essent les instal·lacions l'aspecte menys valorat i la qualitat de la connexió, el més positiu. Es tracta d'una tendència ja apreciada en l'onada anterior.

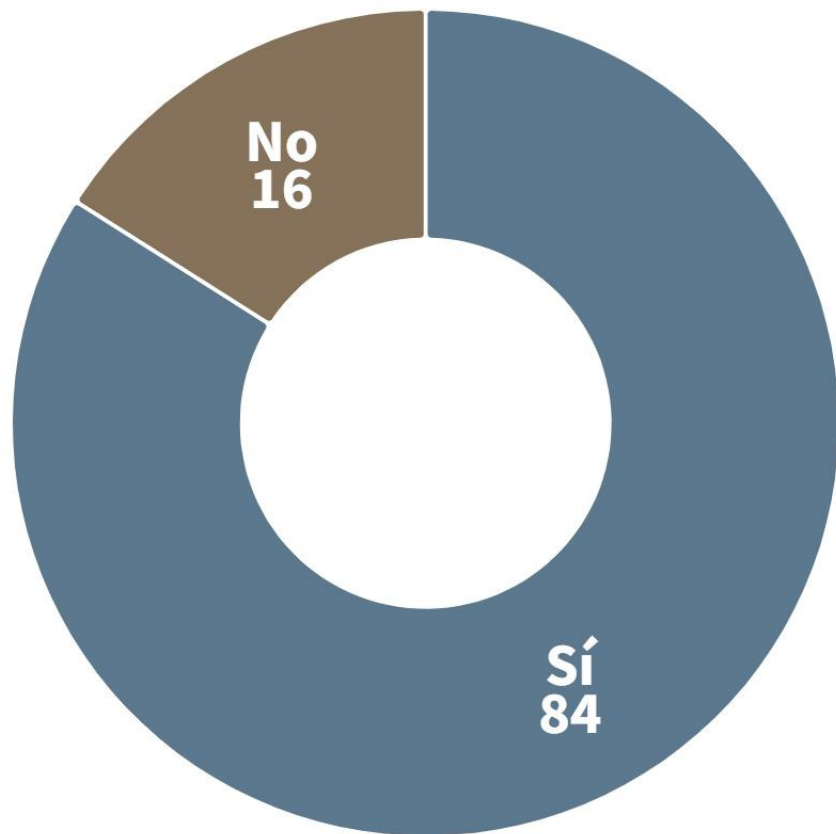


Pregunta 16. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? Base: han assistit a la vista arbitral. (**) Van assistir per videoconferència (***) Van assistir presencialment.



Possibilitat de defensar-se en la vista arbitral

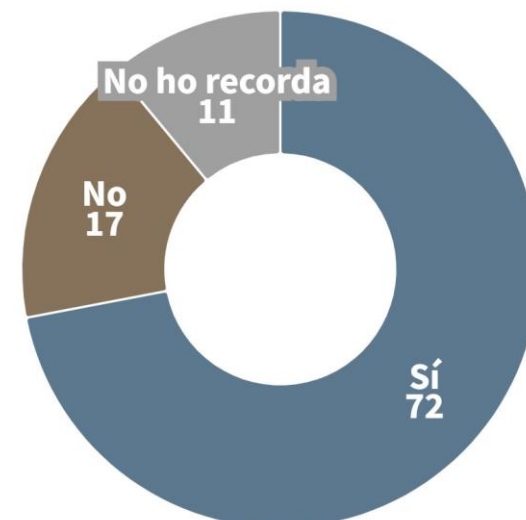
Resultats expressats en percentatges



84%, Sí es va poder defensar

Entre les persones que van assistir a la vista arbitral de forma presencial o per videoconferència, un 84% declara que es va poder defensar i expressar bé. Un 16% diu que no. Respecte l'onada anterior es detecta un augment d'aquells que diuen que es van poder defensar.

Onada 2023

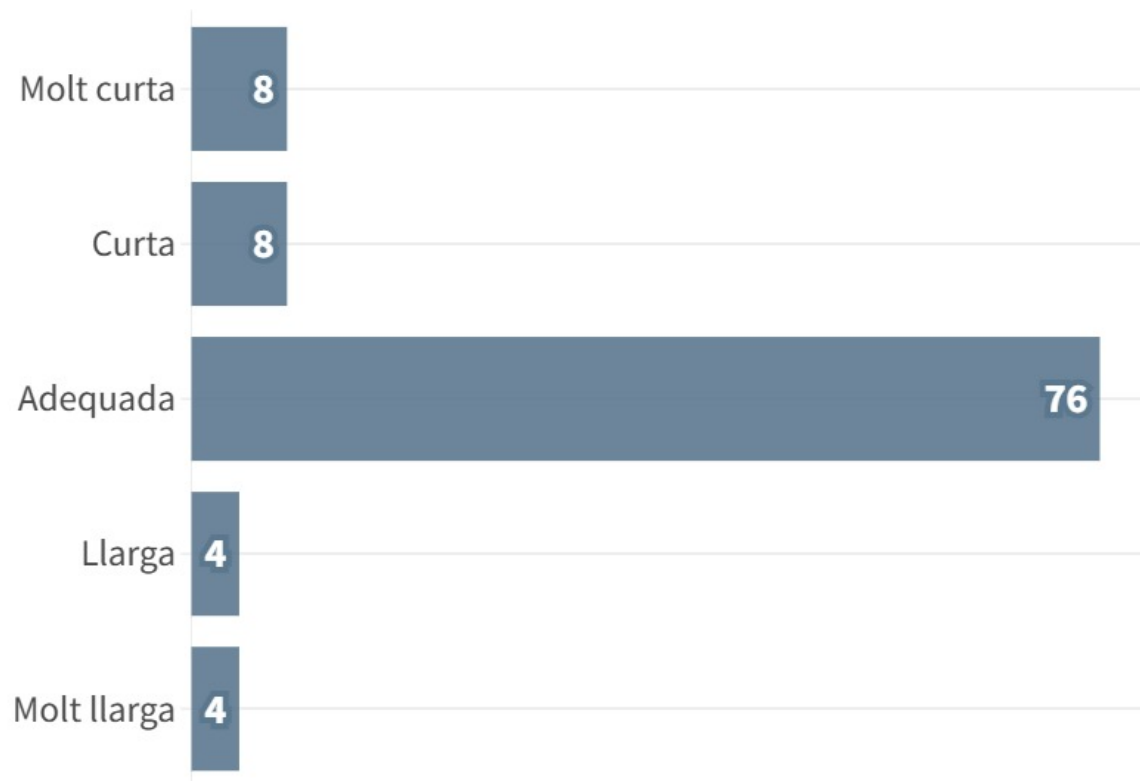


Pregunta 17. Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé? Base: han assistit a la vista arbitral de forma presencial o per videoconferència.



Valoració de la durada de la vista arbitral

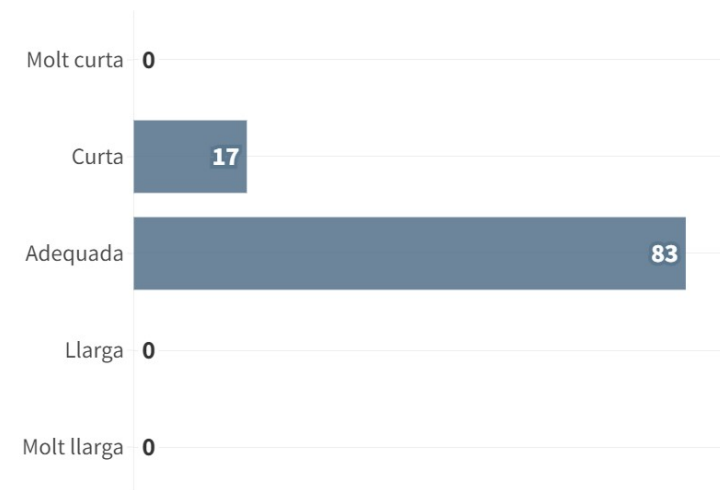
Resultats expressats en percentatges



Durada adequada

Quan es demana que es valori la durada de la vista arbitral entre aquells que hi van assistir presencialment o per videoconferència, un 76% considera que va ser adequada. Un 16% indica que la va trobar curta o molt curta.

Onada 2023

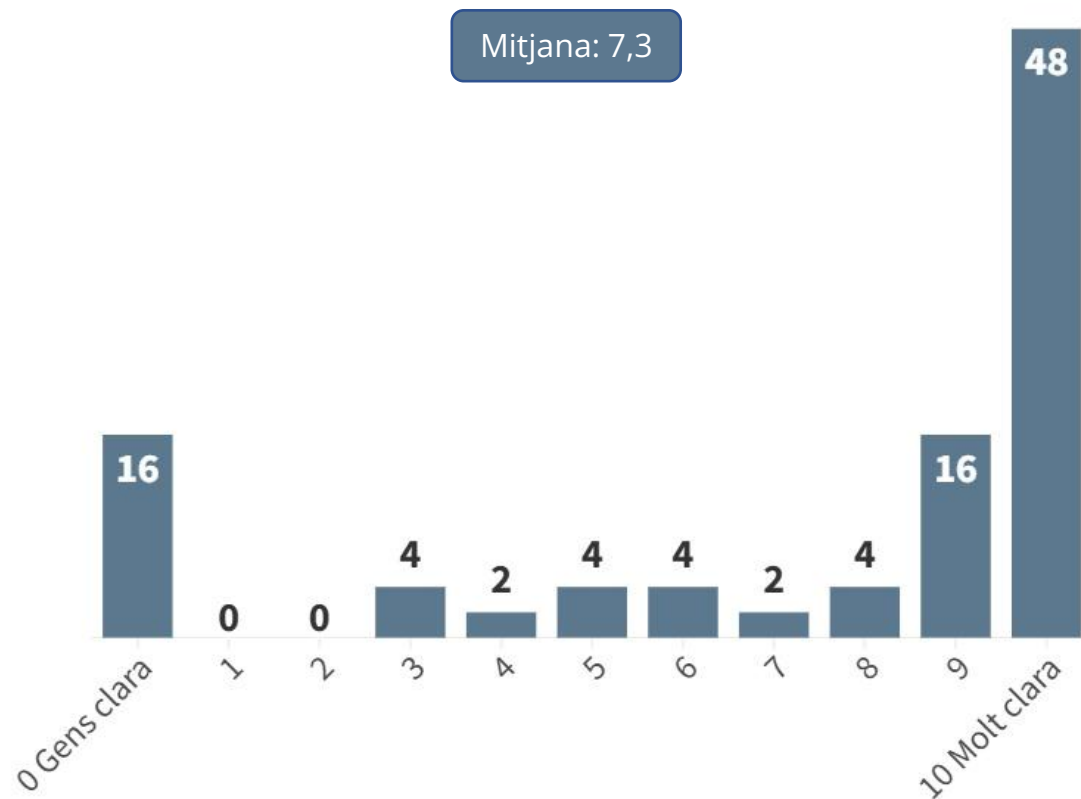


Pregunta 18. D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser? Base: han assistit a la vista arbitral de forma presencial o per videoconferència.



Valoració de la resolució del procés d'arbitratge (Laude)

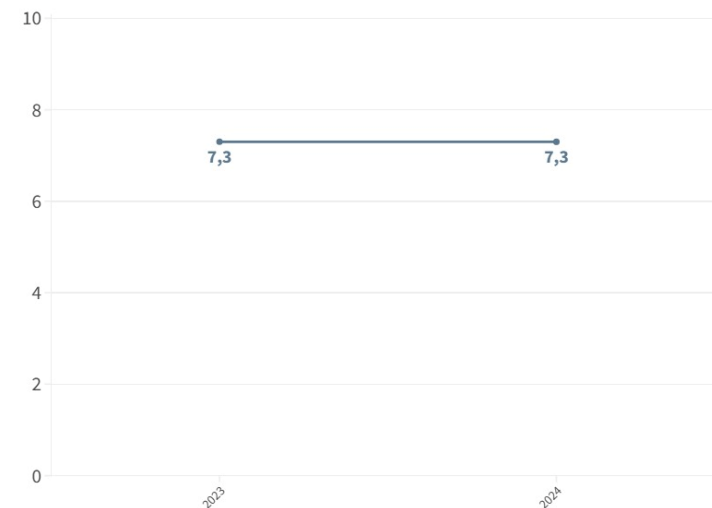
Resultats expressats en percentatges i mitjana



Mitjana de valoració 7,3

Un 48% de les persones enquestades creuen que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) va ser molt clara i un 16%, gens clara. La mitjana de valoració de la claredat de la resolució se situa en un 7,3.

Evolutiu



Pregunta 19. Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara? Base: han assistit a la vista arbitral de forma presencial o per videoconferència.



Elements més importants de la resolució del procés d'arbitratge (Laude)

Resultats expressats en percentatges

El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)

74

L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)

58

La gratuïtat

24

La rapidesa

10

Cap

14

No ho sap

2

La gratuïtat del procés

Entre els elements més importants per les persones que han assistit a una vista arbitral hi ha el valor de la resolució (74%) i l'objectivitat de la resolució/Laude (58%).

Si en l'onada anterior els valors més valorats eren la gratuïtat i el valor de la resolució, enguany sobresurt el valor de la resolució i l'objectivitat de la resolució/Laude.

Onada 2023

La gratuïtat

61

El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)

56

L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)

50

La rapidesa

11

No ho sap

6

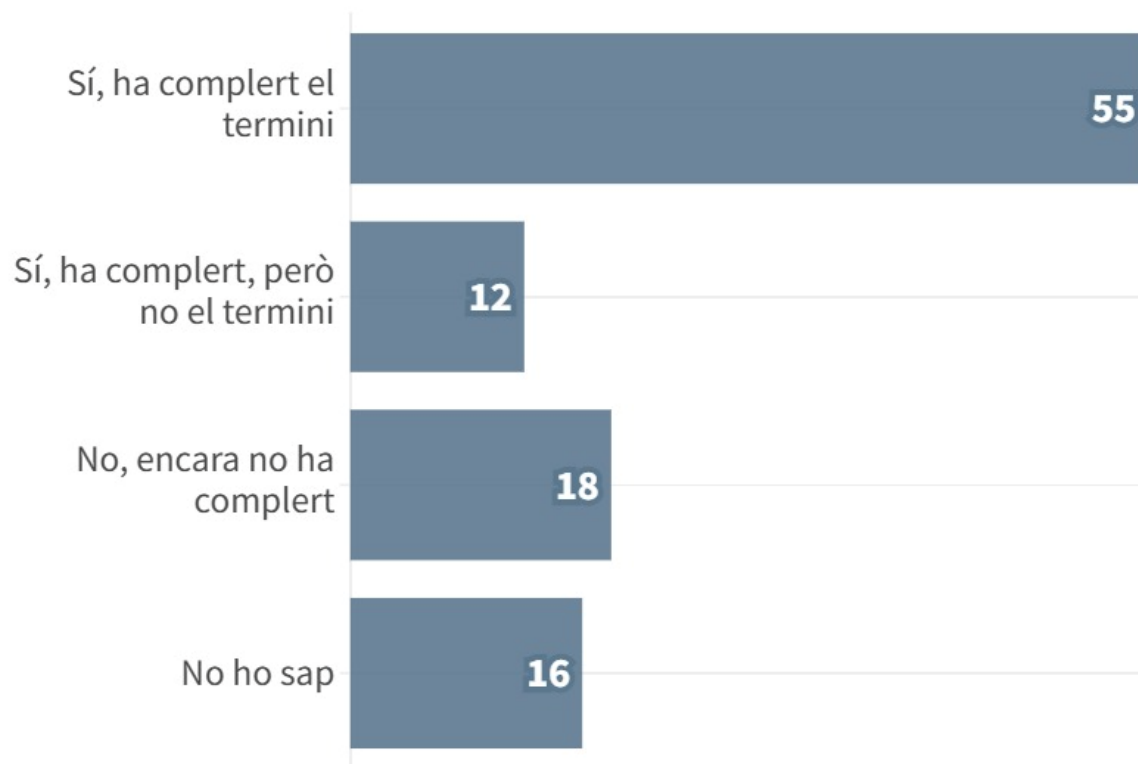


Pregunta 20. Per anar acabant, dels següents elements assenyalau quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge. Pregunta 21. I el segon més important. Base: han assistit a la vista arbitral de forma presencial o per videoconferència.



Compliment de l'empresa reclamada amb la resolució del procés d'arbitratge (Laude)

Resultats expressats en percentatges

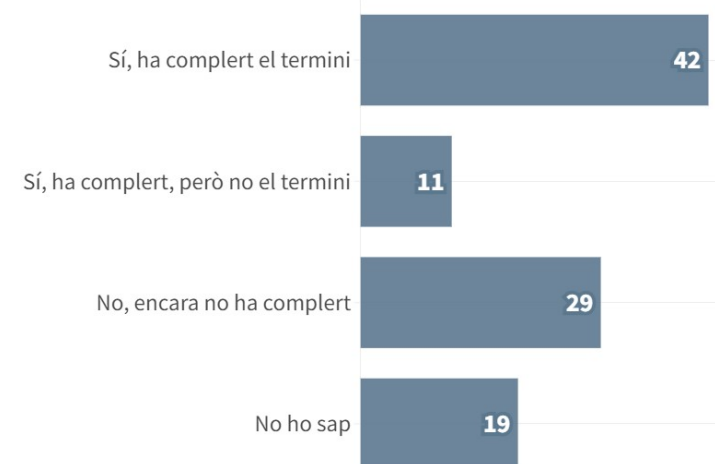


Ha complert el termini

En un 55% dels casos, l'empresa ha complert amb el termini establert en la resolució del procés d'arbitratge. En un 18%, encara no l'ha complert i en un 12%, l'ha complert, però no el termini. Gairebé un 16% no ho sap.

Respecte l'onada anterior ha augmentat el percentatge d'aquells que diuen que sí que s'ha complert.

Onada 2023

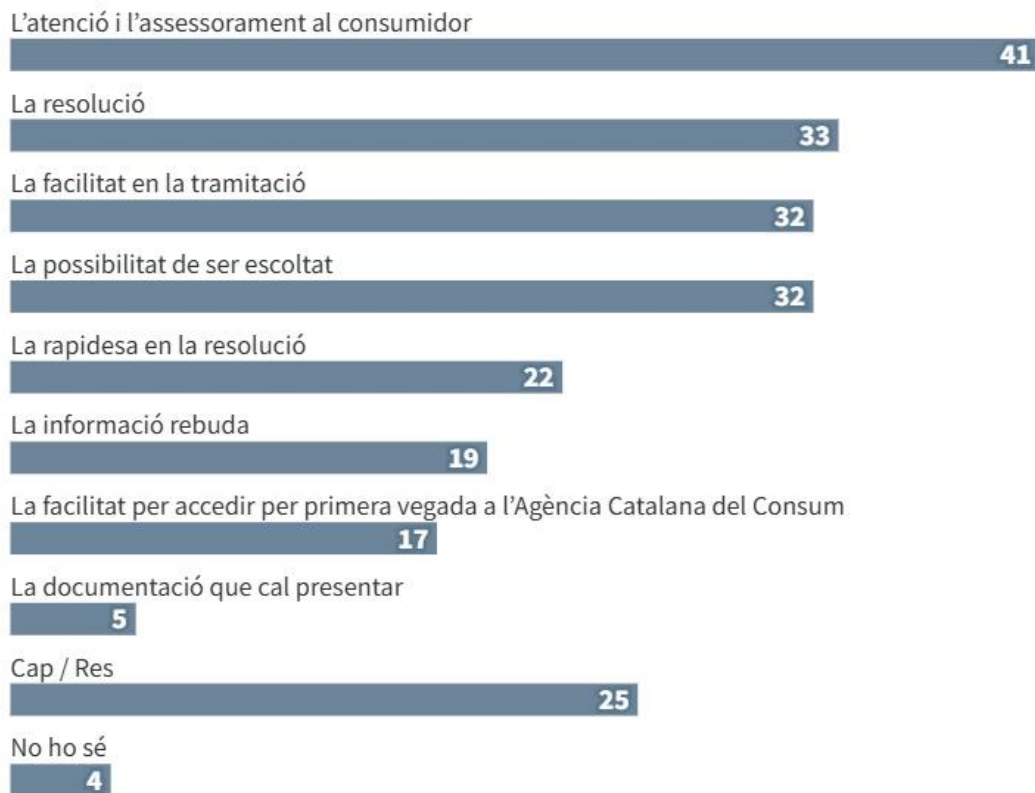


Pregunta 22. La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral? Base: han assistit a la vista arbitral de forma presencial o per videoconferència.



Elements més importants del procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum

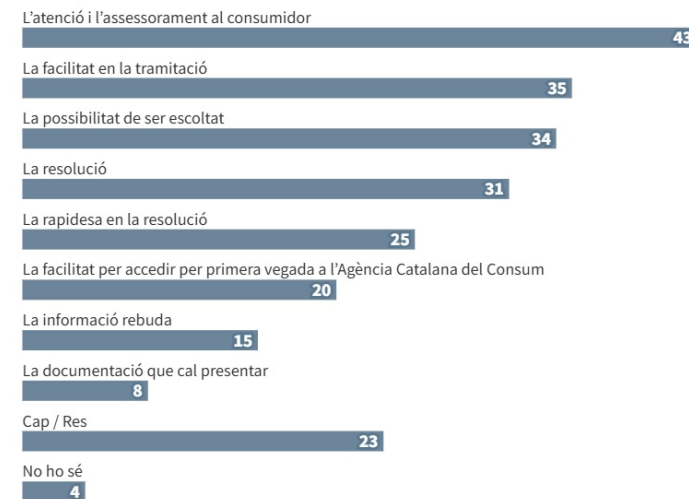
Resultats expressats en percentatges



Atenció i assessorament al consumidor

Quatre de cada deu persones enquestades consideren que l'element més important del procés dut a terme a l'Agència Catalana del Consum és l'atenció i l'assessorament al consumidor; un 33%, la resolució i un 32%, la facilitat en la tramitació i la possibilitat de ser escoltat. Cal fer notar que un 25% creu que no hi ha res a millorar.

Onada 2023

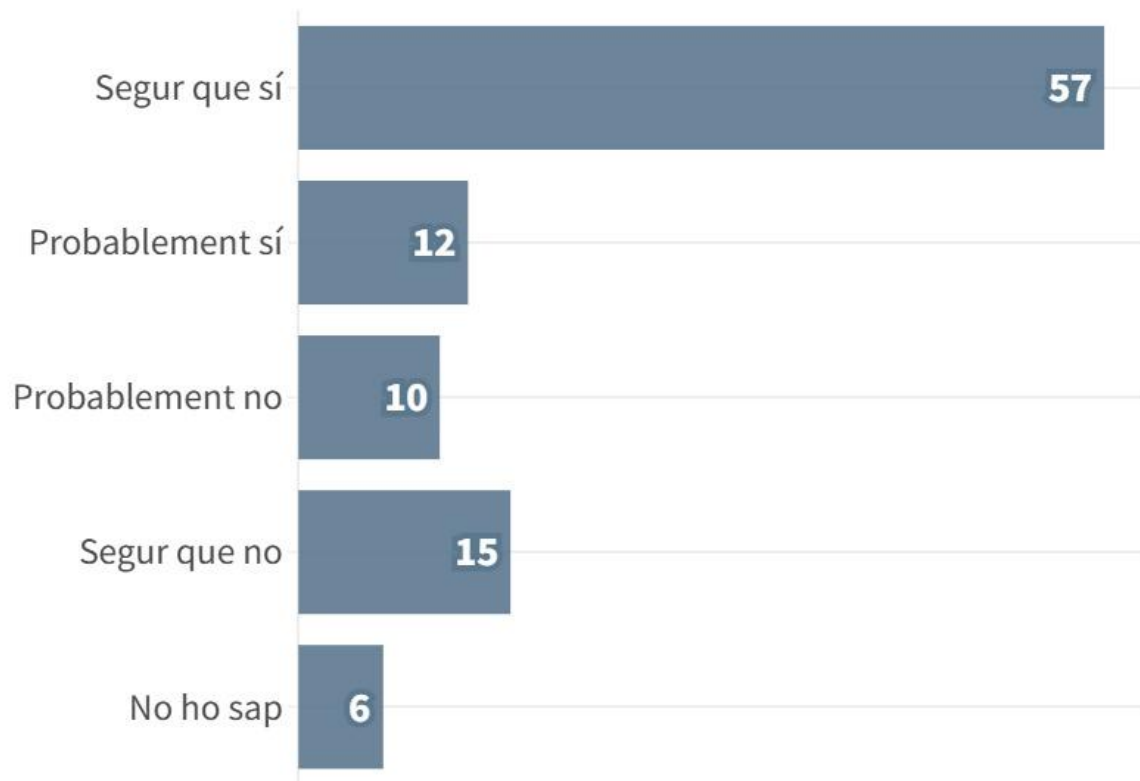


Pregunta 27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum? Pregunta 28. I el segon més important? Pregunta 29. I el tercer més important?



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei

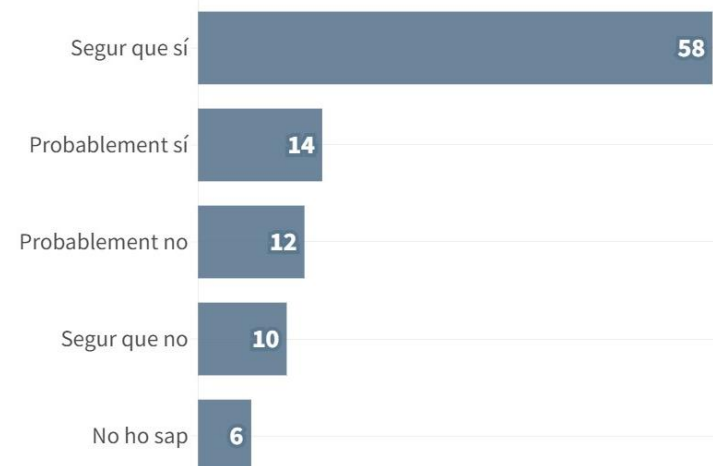
Resultats expressats en percentatges



Segur que sí

Gairebé el 60% dels enquestats que han passat per un procés de mediació, arbitratge o mediació i arbitratge tornarien a recórrer a l'Agència Catalana del Consum. Un 25% indica que segur que no o probablement no.

Onada 2023

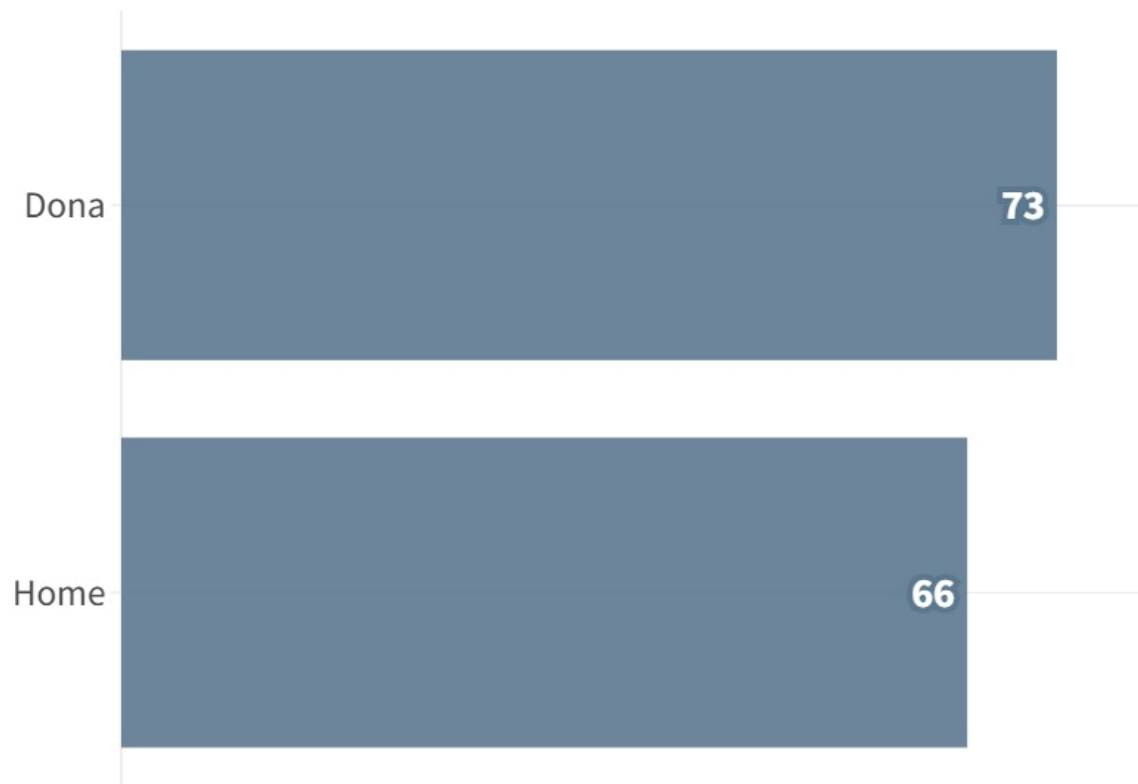


Pregunta 24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornaríeu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum? Base: han passat per mediació, arbitratge o per mediació i arbitratge.



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei, per sexe

Resultats expressats en percentatges. Segur que sí+ probablement sí



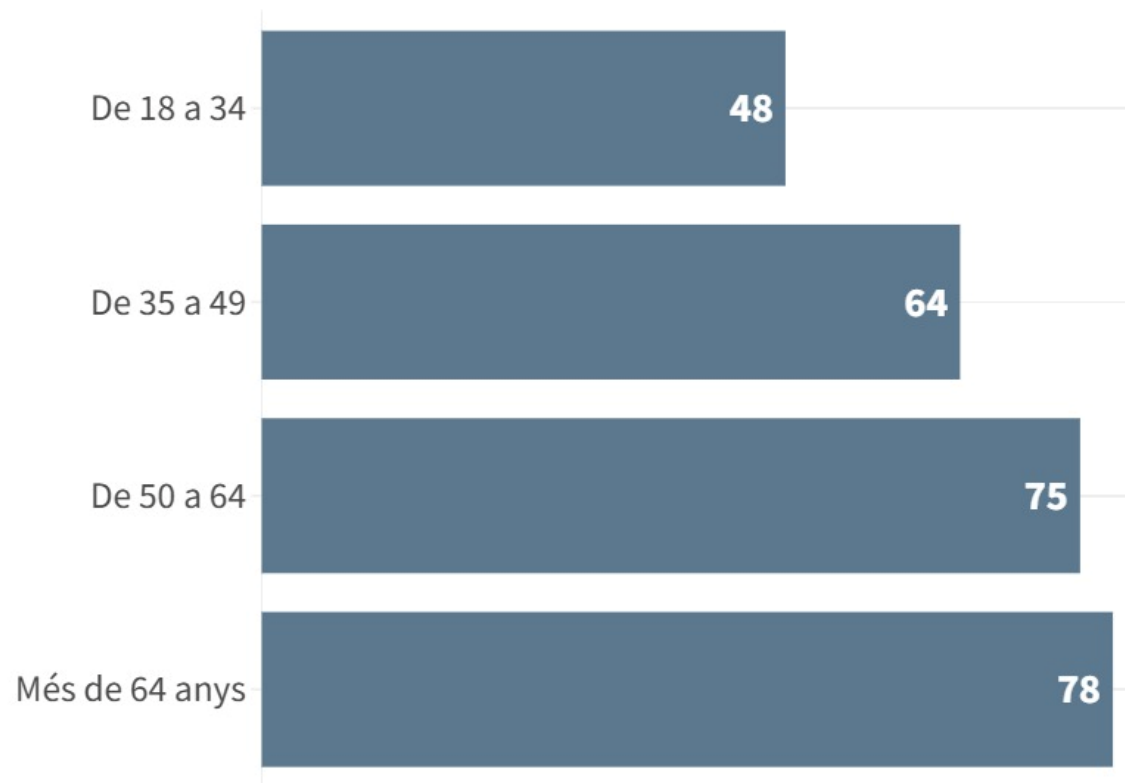
Dones més possibilitat d'utilitzar-lo

Un 73% de les dones i un 66% dels homes segur o probablement sí utilitzarien aquest servei.



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei, per franges d'edat

Resultats expressats en percentatges. Segur que sí+ probablement sí



Joves, menys probable

A mesura que augmenta l'edat de la persona enquestada la probabilitat d'utilitzar aquest servei s'incrementa.



4 La valoració del servei

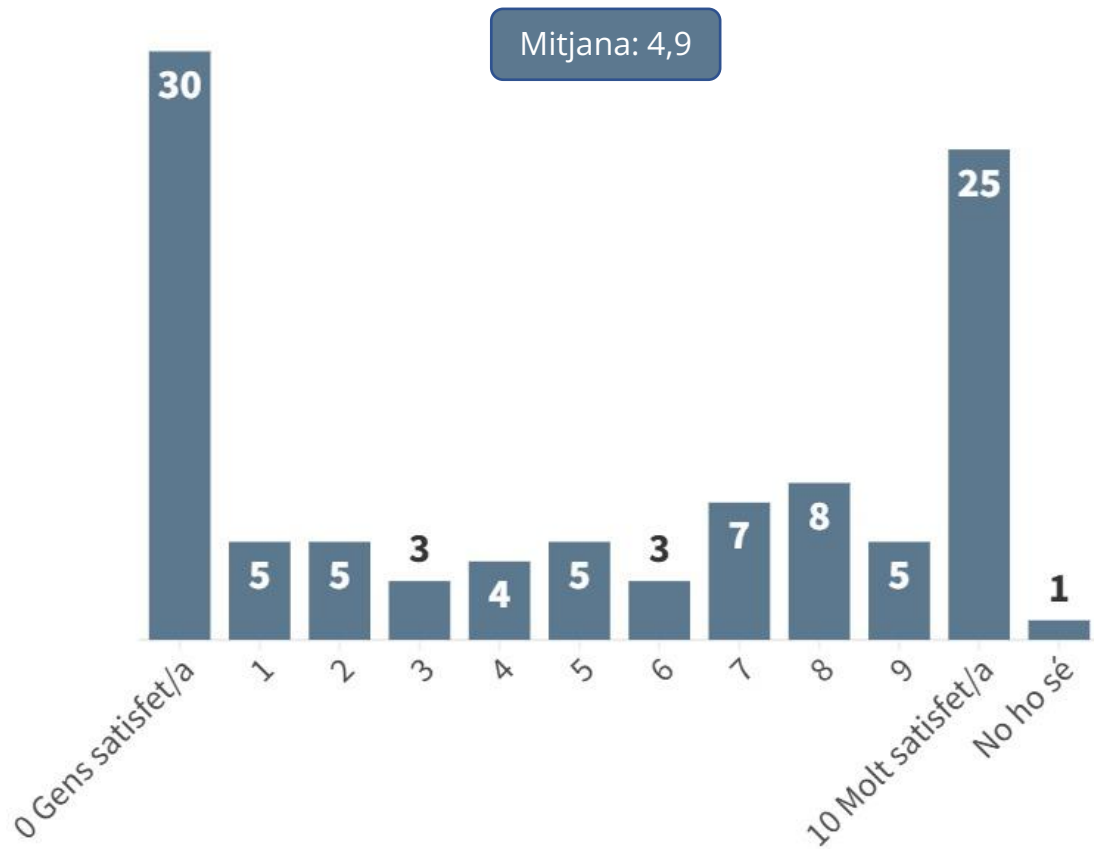


El quart i darrer bloc aprofundeix en la valoració dels servei, els elements més destacats i aquells que caldria millorar.



Grau de satisfacció global amb el servei de reclamacions

Resultats expressats en percentatges i mitjana

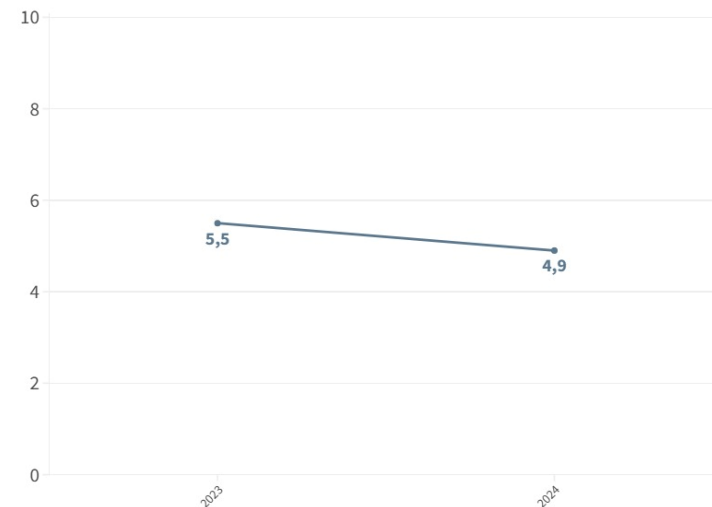


Mitjana de satisfacció 4,9

Les persones enquestades que han utilitzat el servei de reclamacions valoren en un 4,9 de mitjana el seu grau de satisfacció global. Un 25% li dona un 10 i un 30%, un 0.

Un 53% aprova aquest servei amb més d'un 5 i un 47% el desaprova amb una nota inferior a 5.

Evolutiu

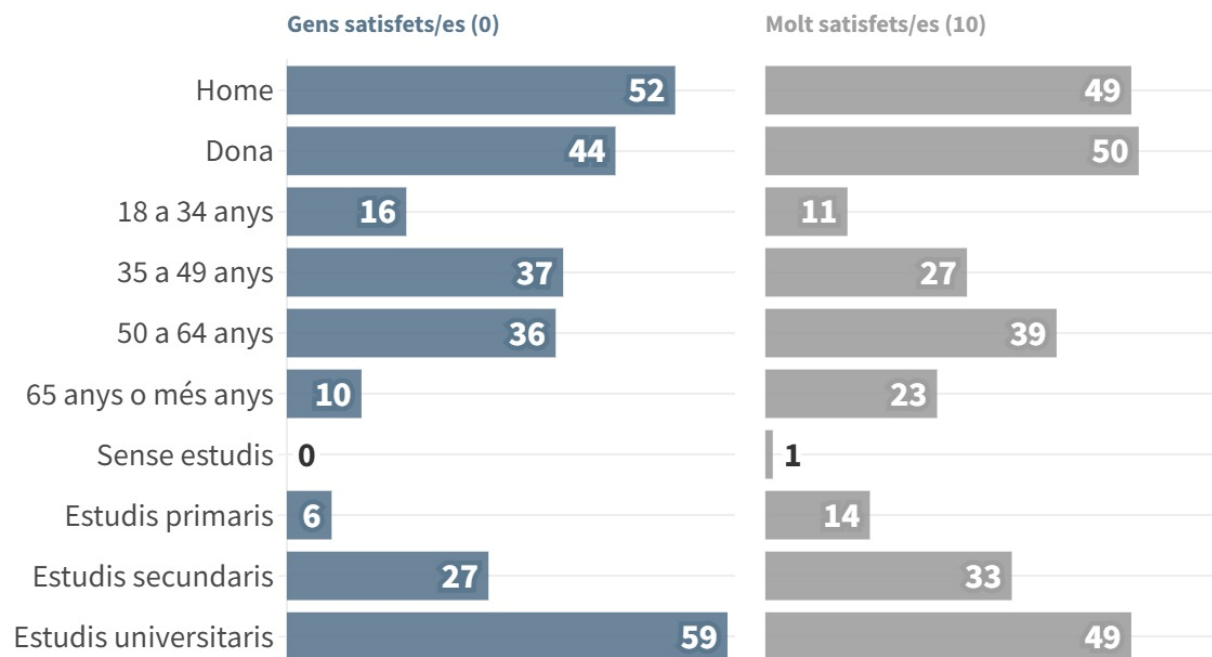


Pregunta 5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.



Grau de satisfacció global amb el servei, per variables de classificació

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



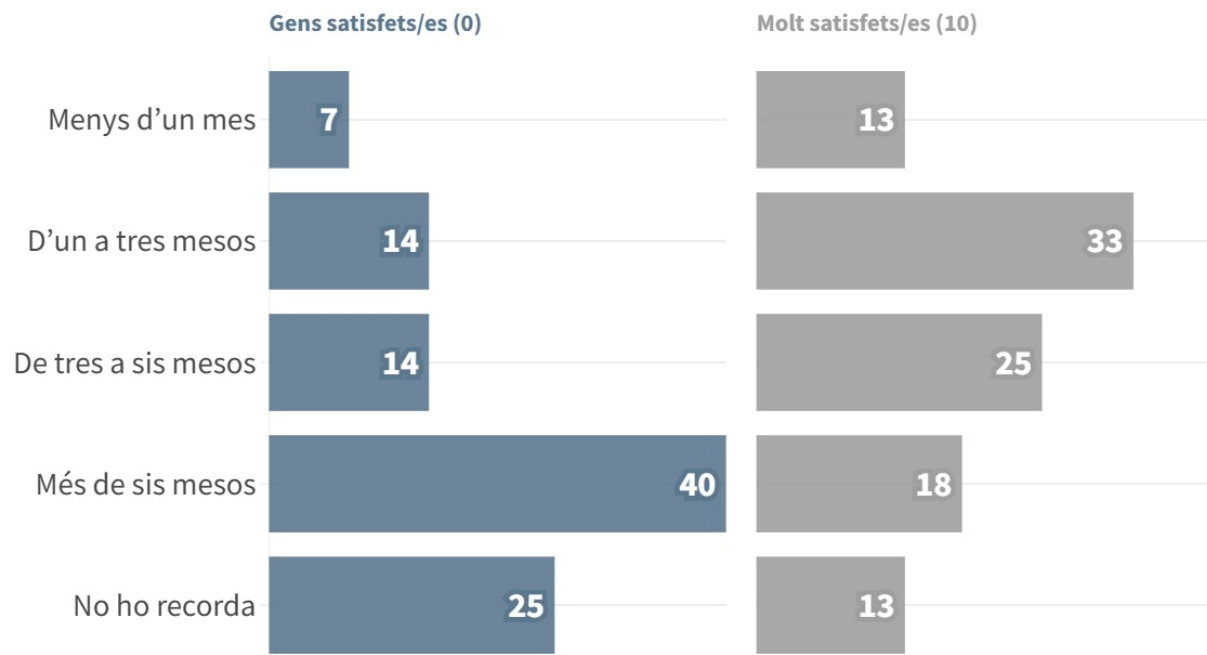
Homes, de 35-64 anys i universitaris, més insatisfets

Entre les persones enquestades que puntuen amb un 0 el grau de satisfacció amb el servei de consultes predominen els homes, de 35-64 anys i amb estudis universitaris.



Grau de satisfacció global amb el servei, per la durada de la resolució

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



Més de sis mesos, gens insatisfets

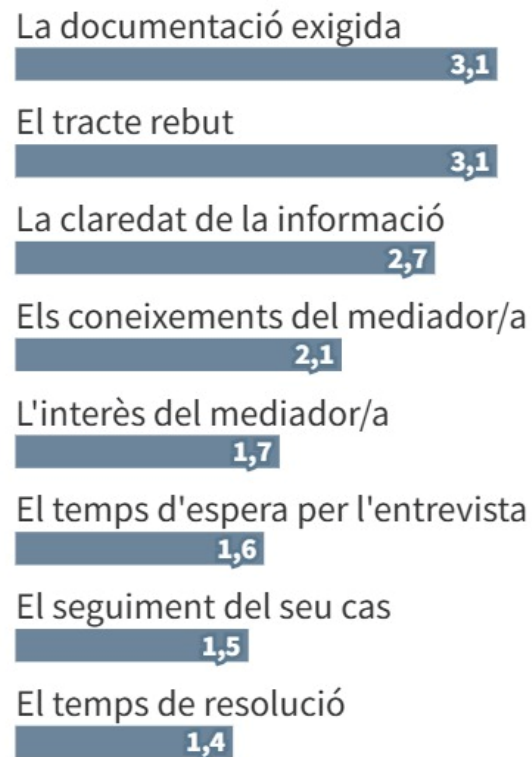
S'observa una relació molt estreta entre la durada i el grau de satisfacció global amb el servei. En aquells casos en què la resolució es va perllongar més de sis mesos, quatre de cada deu puntua amb un 0. En canvi, en aquelles situacions en què el temps de resolució va ser de d'un a tres mesos, un 33% assenyalava sentir-se molt satisfets.



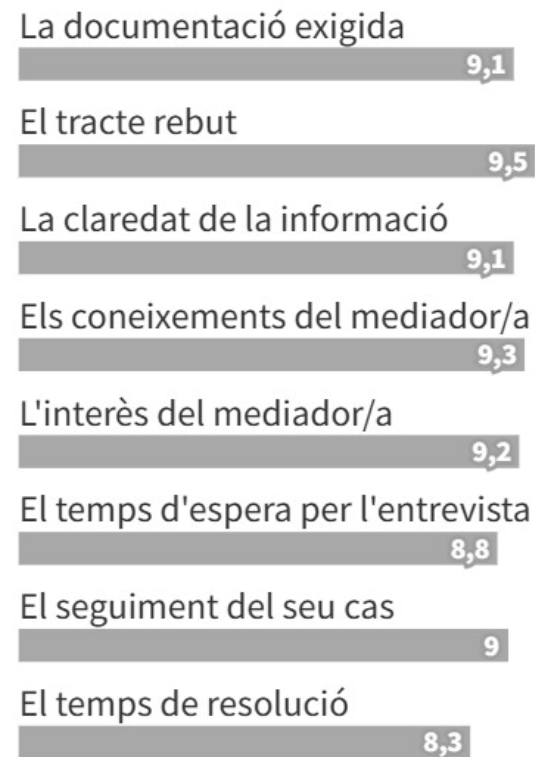
Grau de satisfacció global amb el servei, per aspectes relacionats amb la tramitació

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es

Gens satisfets/es (0)



Molt satisfets/es (10)



Temps de resolució i espera, seguiment del cas i interès mediador

Entre les persones enquestades més satisfetes amb aquest servei les mitjanes superen el 9 en gairebé tots els ítems.

Entre els menys satisfets els elements valorats de forma més deficient hi ha el temps de la resolució, el seguiment del seu cas, el temps d'espera per l'entrevista i l'interès del mediador/a.



Valoració del grau de satisfacció amb el servei de reclamacions

Resultats expressats en percentatges

El llenguatge utilitzat pel personal (*)



El tracte rebut per part del personal (*)



El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts



La claredat de la informació rebuda



L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació



El coneixement de l'estat de la tramitació



El temps en rebre resposta a la vostra reclamació



0-2 3-4 5 6-7 8-10 NS/NC

Distribució percentual

Gairebé set de cada deu persones enquestades valoren amb un 8 o més el llenguatge i el tracte rebut per part del personal i el tracte rebut per part del personal.

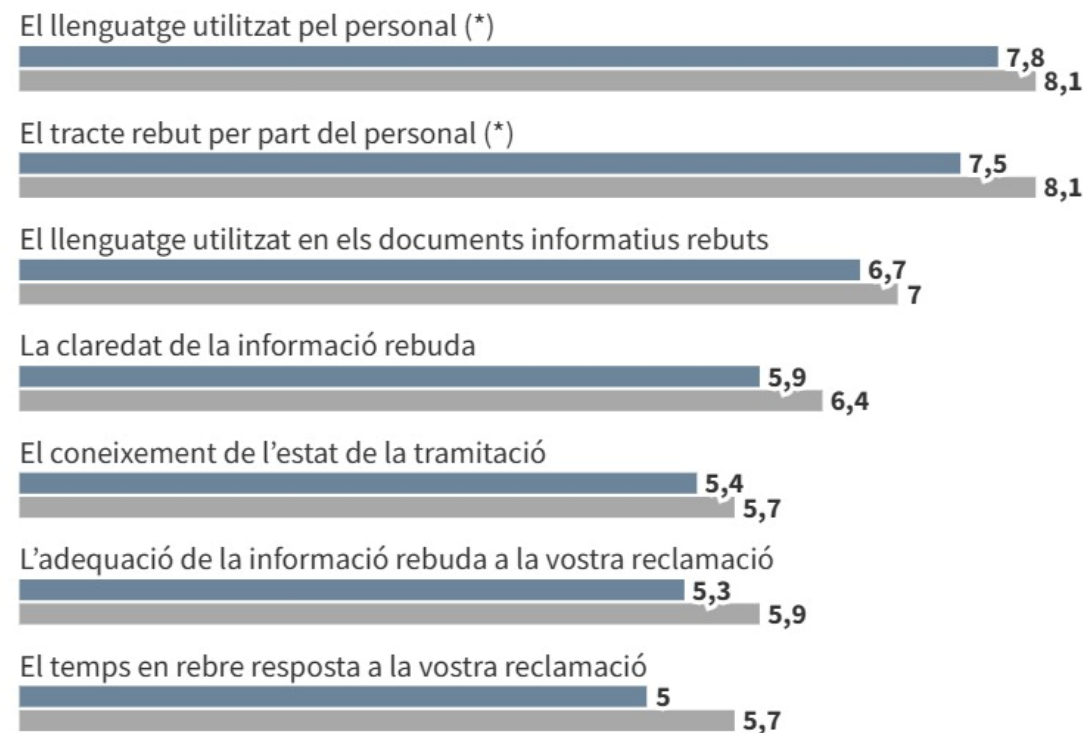
Amb tot, un terç qualifica amb menys d'un 3 l'adequació de la informació rebuda a la seva reclamació i el temps de resposta a la seva.



Valoració del grau de satisfacció amb el servei de reclamacions

Resultats expressats en mitjanes

■ 2024 ■ 2023



Mitjanes de valoració

Els elements que obtenen una mitjana de valoració de més d'un 7 són el llenguatge utilitzat i el tracte rebut pel personal.

El temps en rebre la resposta a la reclamació, l'adequació de la informació rebuda a la seva reclamació i el coneixement de l'estat de la tramitació són els aspectes menys valorats.



Pregunta 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. (*) Base: han presentat la reclamació presencialment o per telèfon.



Valoració de la tramitació de la reclamació a través de la mediació

Resultats expressats en percentatges

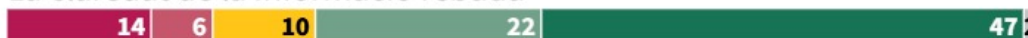
El tracte rebut



La documentació exigida



La claredat de la informació rebuda



L'interès del mediador/a



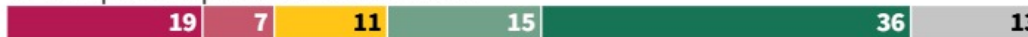
Els coneixements del mediador/a



Seguiment del seu cas



El temps d'espera en l'entrevista



El temps de la resolució



0-2 3-4 5 6-7 8-10 NS/NC

Distribució percentual

Un 55% dels enquestats que han utilitzat la mediació valoren amb un 8 o més el tracte rebut. Els ítems que apleguen més d'un 40% en el tram 8 o més són la documentació exigida, la claredat de la informació rebuda, l'interès del mediador/a, els coneixements del mediador/a i el seguiment del cas.

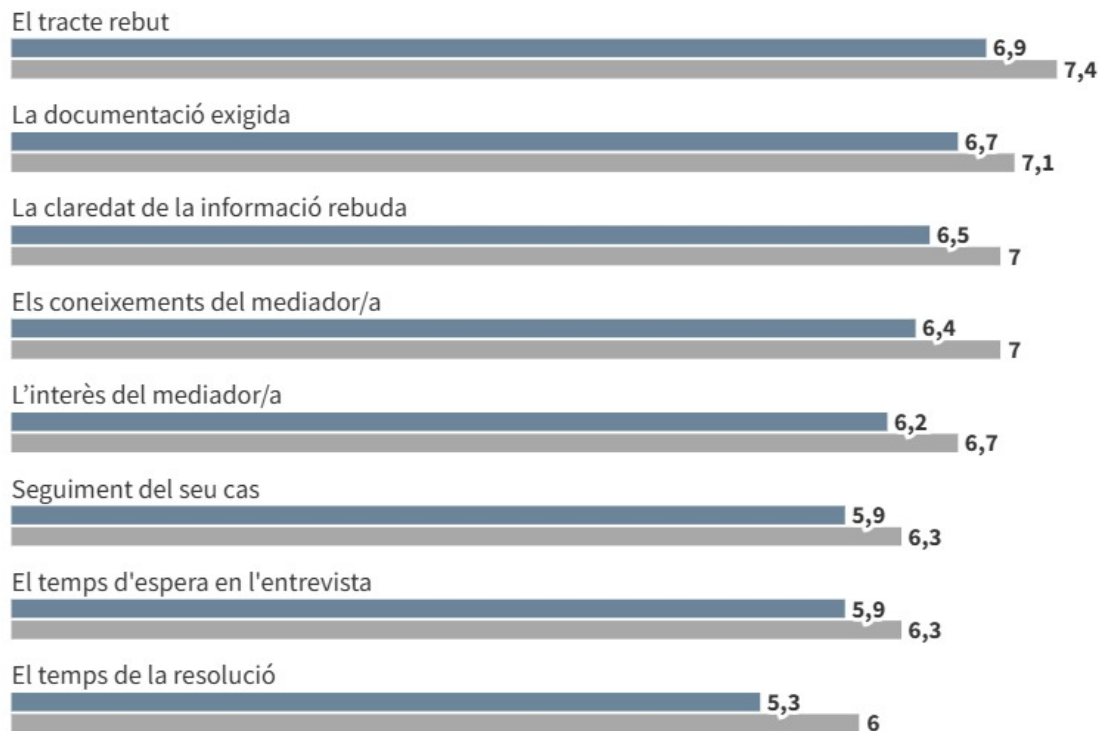
En canvi, un de cada quatre valora en menys d'un tres el temps de la resolució.



Valoració de la tramitació de la reclamació a través de la mediació

Resultats expressats en mitjanes

■ 2024 ■ 2023



Mitjanes de valoració

Els elements més ben valorats són el tracte rebut (6,9), la documentació exigida (6,7), la claredat de la informació rebuda (6,5) i els coneixements del mediador/a (6,4).

El temps en rebre la resolució, els temps d'espera per fer l'entrevista i el seguiment del seu cas són els elements menys valorats. Amb tot, les mitjanes de valoració oscil·len entre el 5,3 i el 6,9. Són lleugerament inferiors a les obtingudes en l'onada anterior.



Pregunta 13. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. Base: han passat per mediació o per mediació i arbitratge. Base: han passat per mediació o per mediació i arbitratge.



Valoració de la tramitació de la reclamació a través de l'arbitratge

Resultats expressats en percentatges

El tracte rebut pel personal



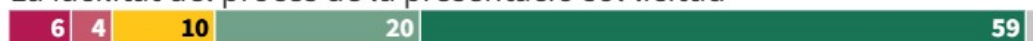
La documentació/ papers demanada



La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud



La facilitat del procés de la presentació sol·licitud



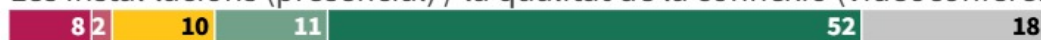
L'assessorament tècnic sobre el cas



La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud



Les instal·lacions (presencial) / la qualitat de la connexió (videoconferència)



El temps d'admissió del tràmit



0-2 3-4 5 6-7 8-10 NS/NC

Distribució percentual

Un 60% o més dels enquestats que han utilitzat l'arbitratge valoren amb un 8 o més el tracte rebut pel personal, la documentació o papers demanats, la claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud i la facilitat del procés de la presentació de la sol·licitud. La resta d'ítems obtenen un 50% o més de valoració en el tram de 8 o més.

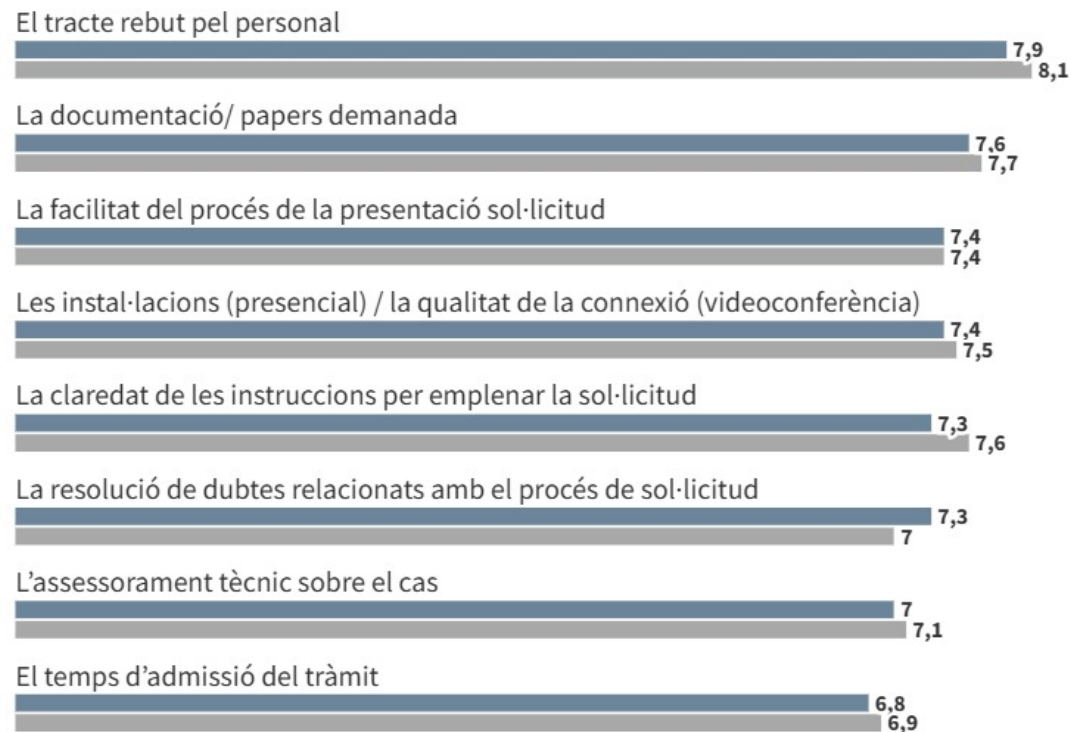
Amb tot, un 18% de les persones enquestades no saben o prefereixen no contestar la valoració de les instal·lacions, en el cas de la vista presencial, i la qualitat de la connexió, en el cas de la vista per videoconferència.



Valoració de la tramitació de la reclamació a través de l'arbitratge

Resultats expressats en mitjanes

■ 2024 ■ 2023



Mitjanes de valoració

El tracte rebut pel personal és l'element que rep una millor valoració. El temps d'admissió del tràmit és l'aspecte menys valorat, tot i aplegar un 6,8 de mitjana.

No es detecten grans diferències respecte l'onada anterior.

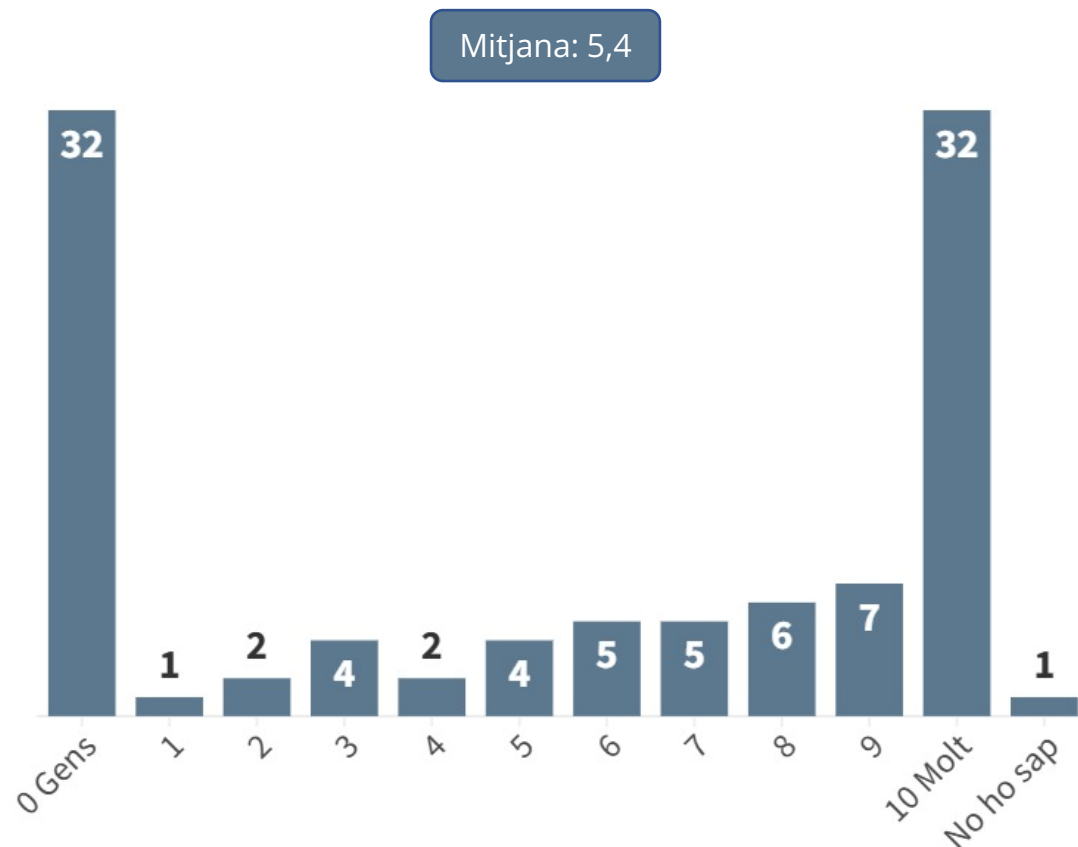


Pregunta 14. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a l'Agència Catalana del Consum / Junta Arbitral de Consum de Catalunya a través de l'arbitratge. Base: han passat per arbitratge o per mediació i arbitratge.



Valoració de l'acompliment de les expectatives

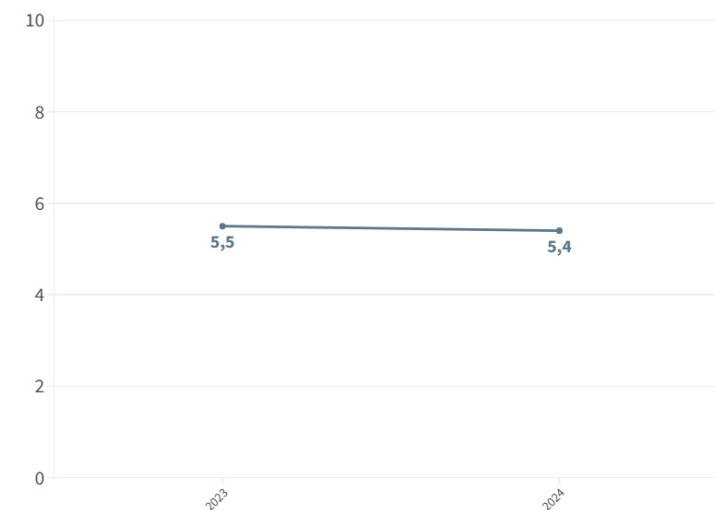
Resultats expressats en percentatges i mitjana



Mitjana de satisfacció 5,4

Quan es demana que valorin els enquestats en una escala del 0 al 10 si el resultat de la seva reclamació ha complert les seves expectatives, un 32% es posiciona en el 10 que significa que molt i un altre 32%, en un 0 que vol dir gens. Les valoracions estan molt polaritzades. La valoració global se situa en un 5,4.

Evolutiu

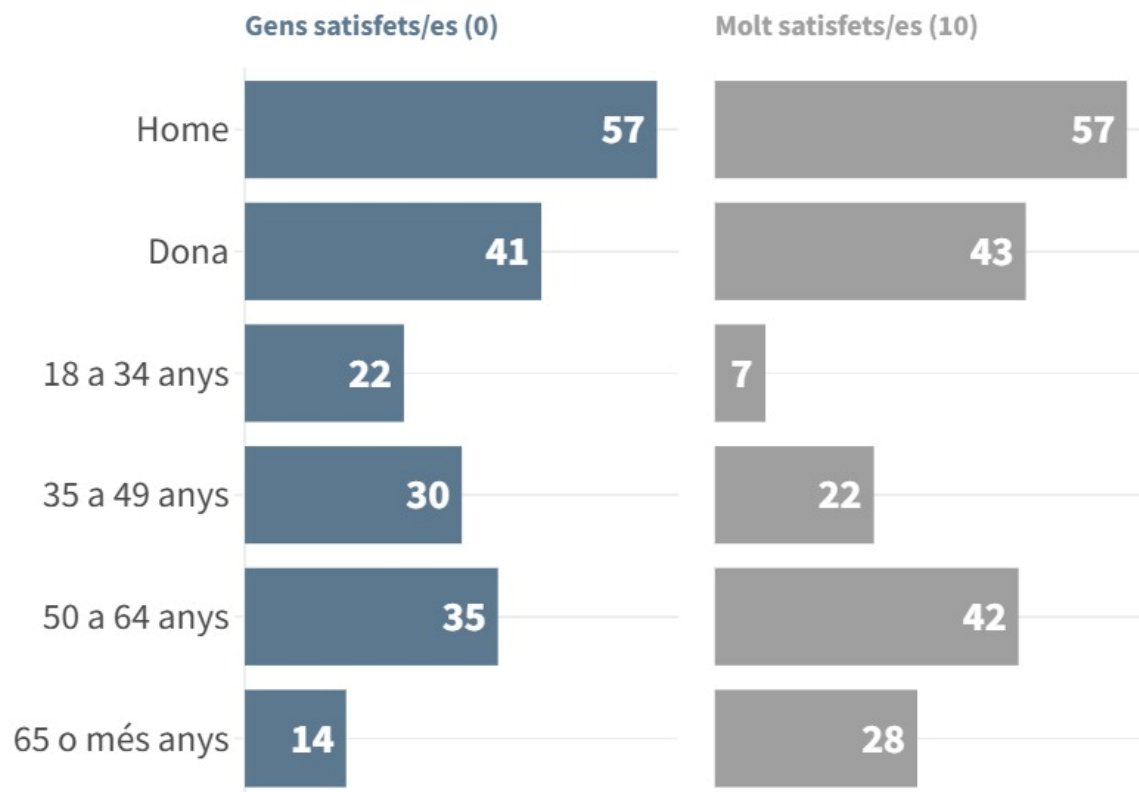


Pregunta 23. Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives? Base: han passat per mediació, arbitratge o per mediació i arbitratge.



Valoració de l'acompliment de les seves expectatives, per variables de classificació

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



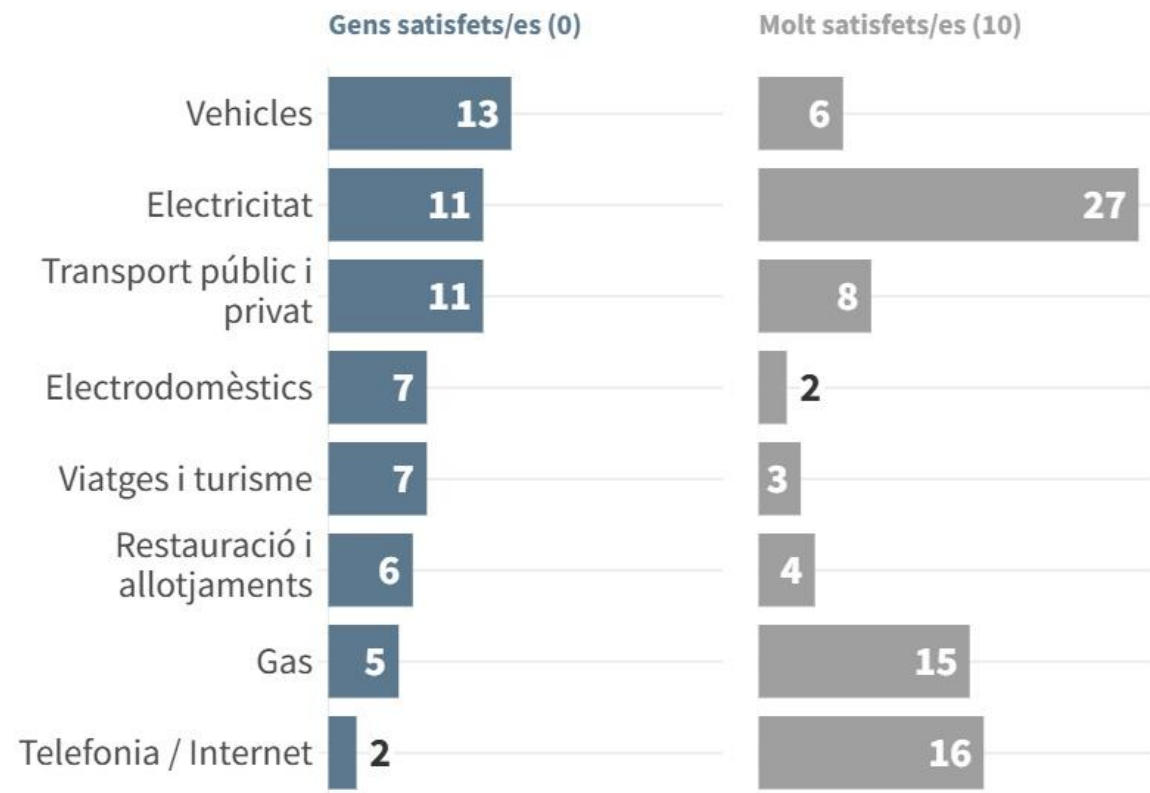
Majors de 50 anys

A mesura que augmenta l'edat de la persona enquestada la percepció del grau d'acompliment de les expectatives és més elevat.



Valoració de l'acompliment de les seves expectatives, per tema

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es, percentatges superiors al 4%



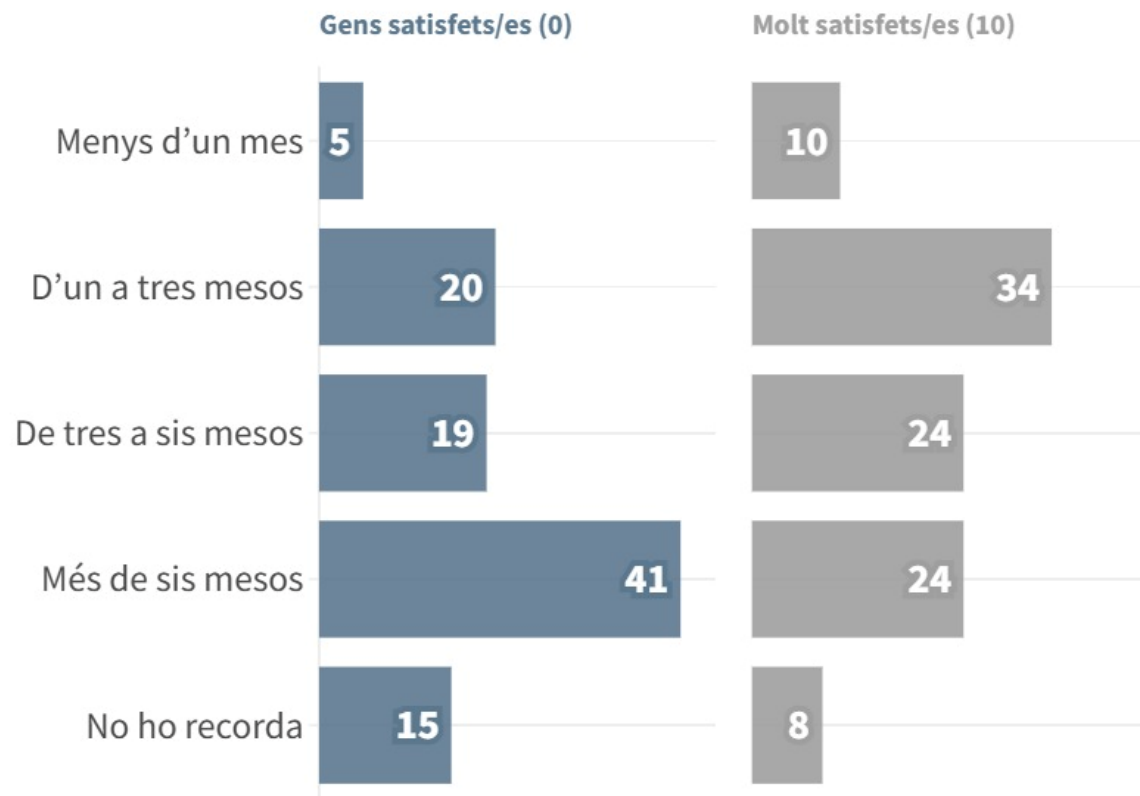
Electricitat

Entre les persones enquestades que puntuen amb un 10 el grau d'acompliment de les seves expectatives predominen les reclamacions relacionades amb l'electricitat i, en menor mesura, la telefonia/ internet i el gas.



Valoració de l'acompliment de les seves expectatives, per durada

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



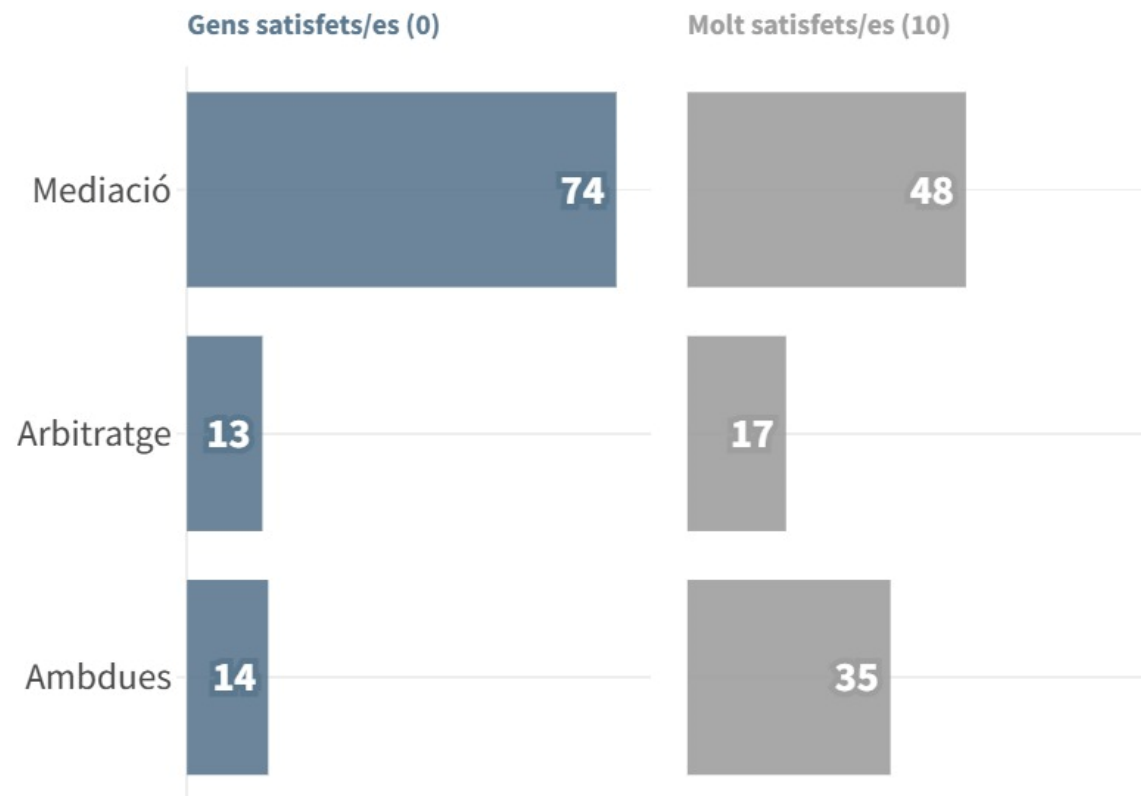
Major durada, menys compliment

Quatre de cada deu gens satisfets amb l'acompliment de les seves expectatives assenyalen que la resolució es va perllongar més de sis mesos i tres de cada deu molt satisfets, entre un i tres mesos.



Valoració de l'acompliment de les seves expectatives, per etapes

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



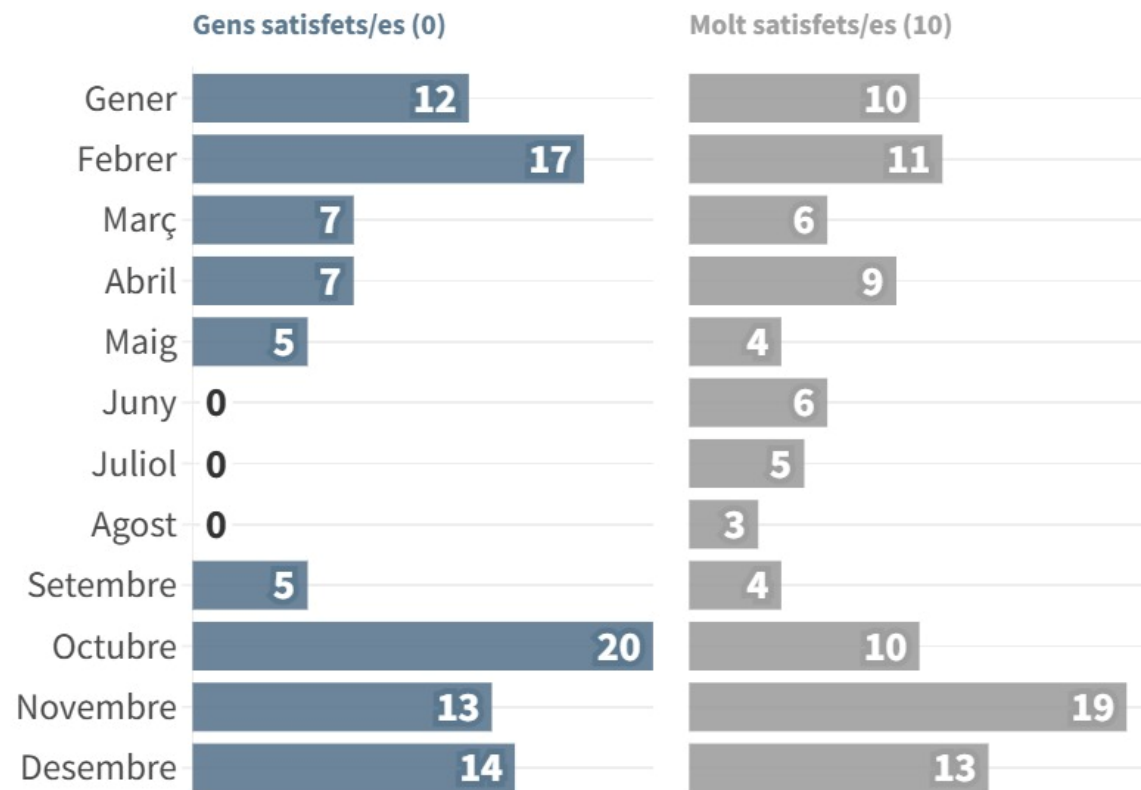
Mediació, gens satisfets

Tres de cada quatre gens satisfets van optar per la mediació, mentre que entre els molt satisfets gairebé la meitat va seguir la mediació i un terç, la mediació i l'arbitratge.



Valoració de l'acompliment de les seves expectatives, per mes de tancament

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



Tancament octubre, més insatisfets

Entre els més insatisfets amb el grau d'acompliment amb les seves expectatives, en dos de cada deu casos el tancament de la reclamació va tenir lloc al mes d'octubre.



Motius per no presentar de nou una reclamació

Resultats expressats en percentatges

Insatisfacció pel resultat obtingut

31

Insatisfacció per manca de competències

23

Insatisfacció general amb el servei

19

Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits

15

No especifica (en blanc)

8

Temps d'espera per la tramitació de respostes

4

Altres (*)

1

Insatisfacció amb el resultat obtingut

Un 31% dels enquestats que probablement o segurament no presentarien una nova reclamació a l'Agència Catalana del Consum indiquen, com a principal motiu, la insatisfacció amb el resultat obtingut i un 23%, la insatisfacció per la manca de competències.

Onada 2023

Insatisfacció pel resultat obtingut

33

Insatisfacció per manca de competències

15

Insatisfacció general amb el servei

13

Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits

11

Continuació dels tràmits per la via privada

11

Temps d'espera per la tramitació de respostes

9

Altres

7



Pregunta 25. Per quin motiu no tornaríeu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?
Base: probablement no o segur que no tornarien a presentar una reclamació.

(*) Percentatges inferiors al 3% estan englobats a la categoria Altres.



ceo.gencat.cat