

TÍTOL ESTUDI: Percepció dels drets com a consumidors 2008		REF: 12.1718 Novembre de 2008	
ID) Núm. Qüestionari: _____			
DADES PERSONA ENTREVISTADA			
Nom de l'entrevistat: ANOTAR EL NOM DE PILA, NO COGNOMS			
Municipi: ANOTAR		Telèfon:	
QUOTES			
Q1) Sexe:	Q2) Edat:	Q3) Territori:	Q4) Grandària municipi:
Home 1	De 16 a 24 1	Barcelona ciutat 1	Més de 500.000 hab..... 1
Dona 2	De 25 a 34 2	AMB 2	100.001 a 500.000 hab. 2
	De 35 a 49 3	Resta BCN 3	20.001 a 100.000 hab. 3
	De 50 a 64 4	Girona 4	5.000 a 20.000 hab. 4
	65 o més..... 5	Lleida..... 5	Menys de 5.000 5
		Tarragona 6	

Argumentari per l'entrevistador per a fer la captació telefònica

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

1. Em pot dir la seva edat?

SI NO CONTESTA, ACABAR ENTREVISTA. SI ÉS MENOR DE 16 ANYS, ACABAR ENTREVISTA

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

Català..... 1

Castellà 2

Indiferent / Ns/Nc 99 *(continuar en català)*

BLOC PERCEPCIÓ DE PROTECCIÓ I DRETS

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

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

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

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

5. I, fins a quin punt considera que els comerciants i dependents coneixen els drets dels consumidors?. Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a no conèixer-los gens i el 10, a conèixer-los totalment. NOMÉS 1 RESPOSTA.

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

6. Quines creu que són les mesures més efectives que vostè, com a consumidor, pot fer per protegir els seus drets? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

Considera que no n'hi ha cap ...95

No sap especificar-ne cap99

7. En la seva opinió, quines mesures hauria de prendre l'Administració per garantir els drets dels consumidors? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

No sap especificar-ne cap99

8. Si tingués algun problema o incidència com a consumidor, quines mesures prendria? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES. NO LLEGIR

No prendria cap mesura95

No sap especificar-ne cap99

Filtre: Si p8 ≠ 95 passar a p10

9. (Només p8=95). Per quina/es raons no prendria cap mesura? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

Ns/Nc99

10. En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a consumidor?

Sí.....1

No2

Nc/No ho recorda99

Filtre: Si p10=2 o p10=99 passar a p16

11. (Només p10=1). Em podria dir quin va ser el principal problema o incidència? ESPONTÀNIA, NOMÉS 1 RESPOSTA.

Nc.....99

12. (Només p10=1). Va prendre alguna mesura per solucionar el problema o incidència?

Sí..... 1

No 2

Nc..... 99

Filtre: Si p12=2 o p12=99 passar a p16

13. (Només p12=1). Quina o quines mesures va prendre per solucionar aquest problema o incidència? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

Nc.....99

14. (Només p12=1). Qui va solucionar aquest problema o incidència? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

No es va solucionar..... 0

Encara no s'ha solucionat 1

Directament el comerciant/venedor del producte 2

Directament el fabricant del producte 3

Directament l'empresa proveïdora del servei 4

Directament el distribuïdor del servei 5

A través de les Junes Arbitrals de Consum 6

El comerciant/venedor per mediació de les Junes Arbitrals de Consum 7

El fabricant per mediació de les Junes Arbitrals de Consum 8

L'empresa proveïdora del servei per mediació de les Junes Arbitrals de Consum 9

El distribuïdor del servei per mediació de les Junes Arbitrals de Consum 10

Directament l'Administració sense arbitratge 11

Directament l'Associació de Consumidors 13

Altres (anotar) _____

Ns/Nc99

Filtre: Si p14= 0, 1 ó 99 passar a p16

15. (Només p14≠0,1 ó 99). Fins a quin punt està satisfet amb la solució d'aquest problema o incidència? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10 a totalment satisfet. NOMÉS 1 RESPOSTA.

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

16. Si tingués algun tipus de problema com a consumidor, sap quines mesures o actuacions podria prendre?

Sí..... 1
No 2
Nc..... 99

Filtre: Si p16=2 o p16=99 passar a p18

17. (Només p16=1). Quines mesures prendria? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 5 RESPOSTES.

.....
.....
.....
.....

Nc.....99

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

.....
.....

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

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

.....
.....

No coneix cap 95
Nc..... 99

20. A continuació li llegiré un seguit de mesures i actuacions que pot fer si es troba amb un problema com a consumidor. Em podria dir si les coneix, si les ha utilitzat en alguna ocasió, i com valora l'existència d'aquesta mesura? Per valorar-ho farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva (98=Ns/99=Nc). **LLEGIR.**

(Atenció p20a=2 saltar a p20c: p20c respon tothom)

	P20a		P20b		P20c Valoració (escala 0-10)
	Coneix		Ha fet		
	No	Sí	No	Sí	
Sap que davant un problema pot...					
a. Demanar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
b. Dirigir-se als serveis d'atenció al client	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
c. Dirigir-se a les associacions de consumidors	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
d. Dirigir-se als organismes de les administracions	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
e. Trucar al 012	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

21. Ha trucat alguna vegada al 012 per un problema de consum?

Sí..... 1
No 2
Nc..... 99

Filtre: Si p21=2 ó 99 passar a p23

22. (Només p21=1). Fins a quin punt està satisfet amb el servei rebut al 012, per les seves consultes relacionades amb el consum? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10, a totalment satisfet. **NOMÉS 1 RESPOSTA.**

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

23. Em podria dir si coneix els drets dels consumidors a Catalunya?

Sí..... 1
 No 2
 Nc..... 99

Filtre: Si p23=2 ó 99 passar a p25

24. (Només p23=1). Em podria dir, quin o quins coneix? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 5 RESPOSTES.

Nc.....99

25. A continuació li llegiré alguns dels drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors. Em podria dir si els coneix, si els ha exercit o reclamat en alguna ocasió i com valora la seva existència? Per valorar-ho farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva (98=Ns/99=Nc). LLEGIR.

(Atenció p25a=2 saltar a p25c: p25c respon tothom)

	P25a		P25b		P25c
	Coneix		Ha exercit		
Sap que com a consumidor català té dret a...	No	Sí	No	Sí	Valoració (escala 0-10)
a. No pagar bens, serveis o tràmits comercials que no hagi sol·licitat o que no hagi autoritzat prèviament	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
b. Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en què s'han de fer servir	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
c. Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
d. Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
e. Que quan compra un habitatge té dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
f. Ser atès en la llengua en què us expresseu, tant en català com en castellà	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
g. Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
h. Rebre formació i educació com a consumidors	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

26. Sap vostè que existeixen drets especials per als consumidors que formen part de determinats col·lectius, com ara nens i adolescents, persones majors de 65 anys, persones amb disminució de les seves capacitats, persones embarassades...?

Sí.....1
 No2
 Nc..... 99

BLOC ORGANISMES I INSTITUCIONS

27. En la seva opinió, quina o quines institucions han de ser les responsables de la protecció dels drets dels consumidors a Catalunya? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

Nc..... 99

28. Coneix vostè alguna institució o organisme encarregada de la protecció dels consumidors?

Sí..... 1
 No 2
 Nc..... 99

Filtre: Si p28=2 ó 99 passar a p30

29. (Només p28=1). Em podria dir, quina o quines institucions o organismes coneix? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

.....

 Nc.....99

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

	P30a		P30b		P30c
	Coneix		Ha utilitzat		Valoració
	No	Sí	No	Sí	(escala 0-10)
Coneix l'existència de...					
a. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
b. Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
c. Agència Catalana del Consum (ACC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
d. Junes arbitral de consum (JAC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
e. Serveis Territorials de Consum	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
f. Centres Europeus del Consumidor (CEC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
g. Instituto Nacional del Consumo (INC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
h. Associacions de consumidors	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

31. Em podria dir quines actuacions porta a terme la Generalitat de Catalunya per garantir els drets dels consumidors? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

.....

 No en fa cap.....95
 No en sap cap.....98
 Nc.....99

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

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

BLOC SOCIODEMOGRÀFIC

Per finalitzar li faré unes breus preguntes sobre les seves característiques personals. Recordi que totes les dades que em faciliti estan protegides i es tractaran de manera anònima.

33. Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat? **NOMÉS 1 RESPOSTA. LLEGIR SI ÉS NECESSARI**

Sense estudis1
 Sense estudis però sap llegir i escriure.....2
 Estudis primaris sense acabar3
 Estudis primaris (certificat).....4
 Graduat escolar / EGB / ESO / FP1 / Mòdul 2 /
 cicles formatius grau mitjà5
 BUP / COU / FP2 / batxillerat Logse (reforma).....6
 Cicle formatiu grau superior / Mòdul 37
 Universitari 1r cicle (enginyeria tècnica,
 arquitectura tècnica, diplomatura)8
 Universitari 2n cicle / (enginyer, llicenciat,
 arquitecte) / doctorats9
 Ns/Nc99

34. En relació amb la seva situació laboral, vostè principalment...

NOMÉS 1 RESPOSTA. EL QUE DEDIQUI MÉS TEMPS

Inactius

- Estudia 1 Passar a p36
Treballa en tasques de la llar 2 Passar a p36
És jubilat o pensionista 3 Passar a p36

Actius

- Treballa per compte d'altri (assalariat) 4
Treballa per compte propi
(Empresari, autònom, professional) 5
Està a l'atur..... 6 Passar a p36
Ns/Nc 99 Passar a p36

35. Treballa vostè en el sector del comerç, els serveis a les persones, l'hostaleria o la restauració?

- Sí..... 1
No 2
Nc..... 99

36. Finalment, em podria dir on va néixer: a Catalunya, en una altra comunitat autònoma de la resta de l'Estat espanyol, a la Unió Europea o a la resta del món?

- Catalunya 1
Altres comunitats autònomes 2
Unió Europea..... 3
Resta del món 4
Nc..... 99

**MOLTES GRÀCIES
PER LA SEVA COL·LABORACIÓ**