

--	--	--

BON DIA/ TARDA , SÓC -----DE L'INSTITUT OPINA, VULL PARLAR AMB EL/LA SENYOR/SENYORA-----L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM ESTÀ FENT UN ESTUDI PER CONÈIXER L'OPINIÓ QUE TENEN LES PERSONES CONSUMIDORES SOBRE EL SERVEI QUE HAN REBUT DE L'ENTITAT. VOLEM SABER QUINA HA ESTAT LA VOSTRA EXPERIÈNCIA. MOLTES GRÀCIES PER LA VOSTRA COL-LABORACIÓ.

1. Em consta que vostè ha utilitzat els serveis de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya en el darrer any, és això cert ?

-SI1
-NO 2 → ACABAR

2. Quantes vegades ha presentat una reclamació a l'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM?

(9) No recorda

ENQUESTADOR: SI L'ENTREVISTAT VA FER MÉS D'UNA RECLAMACIÓ, LLEGIR: **A CONTINUACIÓ ANEM A FER-LI UNES PREGUNTES SOBRE L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA UTILITZAR ELS SERVEIS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM**

3. Ens consta que vostè va realitzar a través de l'Agència Catalana del Consum un(INSERTAR DILIGÈNCIA DE LA BASE DE DADES). És això cert? **COMPLETAR**

Mediació1
Arbitratge2
Ambdós3

3.A. NO PREGUNTAR – DADES DE LA BASE

Laude Estimat1
Laude Desestimat2
Laude Estimat en part3
Arxiu per mediació4
Arxiu per mediació sense sol·licitud5
Arxiu per no acceptació6
Arxiu i trasllat per sanció7
Altres8

3.B. NO PREGUNTAR – DADES DE LA BASE

Barcelona1
Girona2
Lleida3
Tarragona4
Terres de l'Ebre5

3.C. NO PREGUNTAR – DADES DE LA BASE

Àrbitre únic1
Col·legi arbitral2
Vistes fins al 31 de juny de 20093
Vistes des de l'1 de juliol de 20094

4. A quin sector pertany l'empresa contra la que va fer la reclamació? **VERIFICAR INFORMACIÓ A LA BASE DE DADES**

Telefonia1
Internet2
Vehicles (reparació/ compra-venda)3
Habitatge/Llar4
Telecomunicacions/Informàtica5
Electricitat6
Gas7
Transport públic i privat8
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)9
Altres. Especificar10

5. A quin organisme es va dirigir inicialment per fer la seva reclamació? **VERIFICAR INFORMACIÓ A LA BASE DE DADES**

Oficines Municipals d'Informació al Consumidor-OMIC1
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor-OCIC2
Organització de Consumidors i Usuaris3
Agència Catalana de Consum-ACC4
Es va dirigir directament a la JACC5 (JACC – Junta Arbitral de Consum de Catalunya)
Altres Juntes Arbitrals (ESPECIFICAR)6
Altres departaments de la Generalitat (ESPECIFICAR)7
Altres organismes d'altres Comunitats Autònomes(ESPECIFICAR)8

1º CONTACTE I INFORMACIÓ SOBRE DRETS I PROCEDIMENTS

ARA VULL FER-LI UNES PREGUNTES RELACIONADES AMB EL PROCEDIMENT PER CONTACTAR AMB L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM PER INFORMAR-SE SOBRE ELS SEUS DRETS I PROCEDIMENTS A SEGUIR

6. **Quan va contactar per primera vegada amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:**

- Telefonant al 0121
 Telefonant al telèfon de l'ACC/JACC2
 Personalment/ va ser a les oficines3
 Per carta4
 A través de la web/ per email5
 Altres. Especificar6

7. **A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/ regular.**

Temps en rebre informació / resposta a la seva petició		0: Molt dolent 10: Excel·lent
Tracte rebut del personal de la JACC		0: Molt dolent 10: Excel·lent
<u>Quantitat d'informació</u>		0: <u>Molt poca / insuficient</u> 10: <u>Molta / Suficient</u>
Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir		0: Gens clar/ gens adequada 10: Molt clar/ Molt adequada
Llenguatge utilitzat per el personal		0: Gens comprensible/ molt tècnic 10: Molt comprensible / comprensible
<u>Llenguatge utilitzat en els documents informatius</u>		0: <u>Gens comprensible/ molt tècnic</u> 10: <u>Molt comprensible / comprensible</u>

8. **En quant temps pensava que es resolria la seva reclamació ?**

- Menys d'1 mes1
 D'1 a 3 mesos2
 De 3 a 6 mesos3
 Més de 6 mesos4

9. **D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre drets i procediments a seguir per resoldre el conflicte? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent**

Valoració Global del procés d'informació sobre drets i procediments	

10. **En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant la etapa d'informació de drets i procediments a seguir? LITERAL I CODIFICAT PER GRUPS**

- Major agilitat en els tràmits/ més rapidesa/flexibilitzar tràmits burocràtics 1
 Major força jurídica en la defensa del consumidor/ major recolzament als consumidors/ més competències/ afavorir menys a les empreses 2
 Millor assessorament/ informació/ més informació sobre el procés abans del procés 3
 Major efectivitat/ que resolguin els problemes 4
 Millor atenció al consumidor/ escoltar més al consumidor/ més amabilitat 5
 Informació continua al llarg del procés 6
 Personal més competent 7
 Facilitar accés de la informació/ tràmits a través de la web o telèfon 8
 Més personal 9
 Investigar més el cas/ contrastar les dos versions 10
 Major claredat en el llenguatge 11
 Més accessibles al ciutadà 12
 Explicar més els drets del consumidor 13
 Major publicitat de l'organisme 14
 Obligar a les empreses a estar en el procés/ arbitratge 15
 Major comunicació amb les persones afectades 16
 Poder resoldre tots els tràmits en una mateixa oficina 17
 Contestar les queixes 18
 Rebre la informació per escrit 19
 Altres 20

(98) Res / cap (NO LLEGIR ITEM)

(99) No sap/ no contesta

11. **Coneix el distintiu d'adhesió a la Junta arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?**

- Si1
 No2

12. **Segons la informació que vostè té, l'empresa a la que se li presenta la reclamació té l'obligació de participar en l'arbitratge o pot no acceptar la seva sol·licitud? (NO LLEGIR)**

- Està obligada1
 Pot no acceptar la seva sol·licitud (perquè és voluntari)2
 No sap3

PRESENTACIÓ RECLAMACIÓ I PROCÉS DE MEDIACIÓ

Només realitzar aquest mòdul als que van [resoldre els seu cas per](#) una mediació a l' Agència Catalana de Consum (P3= codi 1 ó 3 (Pels casos d'Arxiu per Mediació, Arxiu per Mediació sense sol·licitud, Arxiu per no Acceptació o per trasllat a sanció, [Arxiu inadmissió o arxiu definitiu](#)) VERIFICAR AMB BASE DE DADES

13. Com Valoraria el servei de l' [l'Agència Catalana del Consum](#) durant el procés que ha seguit [durant la tramitació de la seva reclamació](#) a través de la mediació? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 es una qualificació neutra/ regular.

Claredat de les instruccions per omplir la sol·licitud	
Facilitat del procés per la presentació de la sol·licitud	
Documentació/ papers que li van demanar	
Tracte rebut del personal	
Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud.	
Assessorament tècnic sobre el cas	
Professionalitat del mediador i resta del personal que va participar en la mediació	
Facilitat per portar a terme la mediació (diferents mitjans per portar a terme la mediació, flexibilitat de dates i horaris, etc.)	
Temps de resolució	

14. D'[acord amb la seva experiència](#), com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on significa Molt dolent i 10 Excel·lent.

Valoració Global del procés de mediació	
---	--

15. [En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l' AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM per oferir un millor servei durant tot el procés de mediació?](#)

(98) Res/ cap (NO LLEGIR ITEM)
 (99) No sap/ no contesta

PRESENTACIÓ RECLAMACIÓ I PROCÉS ARBITRATGE

Només realitzar aquest mòdul als que van sol·licitar un arbitratge a la Junta Arbitral de Consum (codi 2 ó 3 a P3)

16. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum /JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de l'arbitratge? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 es una qualificació neutra/ regular.

Claredat de les Instruccions per omplir la sol·licitud	
Senzilla del procés per la presentació de la sol·licitud	
Documentació/ papers que li van sol·licitar	
Tracte rebut del personal	
Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud	
Assessorament tècnic sobre el cas	
Instal·lacions	
Temps d'admissió del tràmit	

17. [Va assistir a la vista arbitral?](#)
 Si de forma presencial1

Si per videoconferència2
 No3 [\(passar a la p21\)](#)

18. Com valoraria el servei de la JACC en el moment de la vista arbitral? Li demano que qualifiqui cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 es una qualificació neutra/regular:

Professionalitat dels membres del tribunal	
Atenció/ tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc.)	
Instal·lacions	
Horaris de realització de les vistes	
Compliment de dates i horaris acordats per les vistes	

19. En el moment de la vista ¿creu que ha pogut defensar-se, expressar-se bé? Faci servir una escala de 0 a 10, on 0 significa la pitjor valoració i 10 la millor valoració, ¿com qualificaria la seva defensa/exposició?

Defensa/ exposició	
--------------------	--

20. D'acord amb la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?

- Excessivament llarga1
- Llarga2
- Adequada3
- Molt curta4
- Excessivament curta5

21. D'acord amb la seva experiència, ¿com valoraria tot el procés del l'arbitratge?Faci servir la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.

Valoració Global del procés d'arbitratge	
--	--

22. En la seva opinió, ¿quins aspectes hauria de millorar la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA per millorar el seu servei durant el procés d'arbitratge?

(98) Res / cap (NO LLEGIR ITEM)

(99) No sap/ no contesta

RESOLUCIO

NOMÉS A AQUELLS QUE VAN REALITZAR ARBITRATGE

23. Vostè creu que [la Resolució rebuda del procés](#) d'arbitratge ([Laude](#)) és clara?. Valori-ho, fent servir [una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt poc clar i 10 Excel·lent \(Molt clar\)](#).

Claredat de la resolució rebuda en el procés d'arbitratge	
---	--

24. Segons la informació que vostè té sobre els arbitratges, després d'obtenir un laude a través de la JACC., si vostè no està d'acord...

- Pot recórrer a la via judicial1
- No pot recórrer a la via judicial2
- Altres3

A TOTHOM, TANT MEDIACIÓ COM ARBITRATGE (VERIFICAR BASE DE DADES)

25. La companyia reclamada ha complert ja amb la resolució?

- Sí, ha complert a temps1
- Sí, ha complert però no a temps2
- Encara no ha complert.....3

26. Ha complert amb les seves expectatives el resultat de la seva reclamació? Per contestar, si us plau utilitzi una escala de 0 a 10, on 0 és que no ha complert en absolut amb les seves expectatives i 10 que ha complert totalment les seves expectatives.

Resolució	
-----------	--

27. Si en el futur vostè tingués un altre conflicte que li afectés com a consumidor, tornaria a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?

- Segur que si5
- Probablement sí4
- No ho sap3
- Probablement no2
- Segur que no1

28. Triaria un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?

- Sí1
- No2
- No sap/No contesta3

IMPORTÀNCIA D'ASPECTES

29. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants de tot el procés portat a terme amb l'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM? LLEGIR ITEMS. Quin és el més important? Quin el segueix en 2on lloc? I en 3er lloc?

- Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum
- Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda.....
- Documents a presentar
- Tramitació
- Possibilitat de ser escoltat
- Resolució.....

30. Per acabar, dels següents valors, quins considera més importants? LLEGIR ITEMS. Quin és el més important? Quin el segueix en 2on lloc?

- Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)
- Rapidesa
- Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment) ...
- Gratuïtat

DADES DE CLASSIFICACIÓ

Per acabar, voldria fer-li algunes preguntes amb finalitat estadística.

Sexe de l'entrevistat:

- Home.....1
- Dona.....2

Edat de l'entrevistat:

--	--

Quin és el seu nivell d'estudis?

- Sense estudis 1
- Estudis primaris 2
- Secundària general obligatòria 3
- Batxillerat..... 4
- Tècnic professional mig (FP I) 5
- Tècnic professional superior (FP II) 6
- Titulacions universitàries – Diplomatura 7
- Titulacions universitàries – Llicenciatura 8
- Estudis de tercer cicle (Doctorat) 9

Quina és la seva professió?

- Propietari / Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres)..... 1
- Treballador assalariat: agrícola, ramader o pescador..... 2
- Empresari (> de 5 treballadors) 3

- Empresari (≤ a 5 treballadors)	4
- Professió liberal	5
- Assalariat Alt Càrrec	6
- Assalariat Quadre Mig	7
- Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant	8
- Autònom	9
- Obrer Qualificat(Especialitzat)	10
- Obrer No Qualificat (No Especialitzat)	11
- Ama de casa	12
- Estudiant	13
- Pensionista/ Jubilat.....	14
- Altres activitats sense remunerar.....	15

NOM ENTREVISTAT.....
ENTREVISTADOR.....