



Centre
d'Estudis
d'Opinió

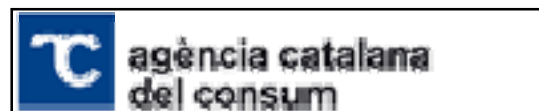
REO núm. 452

Data 18 setembre 2008

Institut  Cerdà

Estudi de satisfacció entre empreses sobre la seva relació amb l' Agència Catalana de Consum

INFORME DE RESULTATS



Juny 2008

ANTECEDENTS I OBJECTIU	3
FITXA TÈCNICA	4
ANÀLISI DE RESULTATS	7
Les empreses reclamades	8
La relació amb ACC	16
El procés d'informació i procediments	23
El procés de mediació	32
El procés d'arbitratge	39
ANNEX	52

ANTECEDENTS

- L'Agència Catalana de Consum és un organisme autònom adscrit al Departament d'Economia i Finances, la qual té assignades totes les competències de la Generalitat de Catalunya en matèria de consum.
- La seva missió és garantir els drets de les persones consumidores de béns i productes i usuàries de serveis.
- Aquesta missió es tradueix en 3 grans àmbits d'actuació:
 - Informar: a consumidors i empreses dels respectius drets i deures en matèria de consum.
 - Formar: a consumidors, empresaris i professionals d'organismes públics i associacions de consumidors mitjançant conferències, seminaris i cursos de formació. Així mateix s'educa a nens i joves en el consum responsable.
 - Actuar: per tal de resoldre conflictes entre consumidors i empreses a través dels mecanismes de mediació i arbitratge. Així mateix, es realitzen controls i inspeccions, així com regulacions normatives, per tal de millorar el funcionament del mercat, garantir els drets dels consumidors i la competitivitat de les empreses.

OBJECTIU GENERAL

CONÈIXER EL NIVELL DE SATISFACCIÓ DE LES EMPRESES QUE HAN ESTAT SUBJECTES A ALGUN TIPUS DE RECLAMACIÓ PER PART DE CONSUMIDORS I QUE HAGI ESTAT VEHICULADA A TRAVÉS DE L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM.

Fase Quantitativa

Tècnica d'Investigació

- **Tècnica d'entrevista:** Enquestes telefòniques assistides per ordinador (CATI Computer Assisted Telephone Interviewing)
- **Durada:** 15 minuts de duració màxima.

Públic objectiu

- Empreses que hagin estat subjectes a alguna reclamació a través de l' Agència Catalana de Consum durant els últims 12 mesos.

Mostra i Distribució

- S'han realitzat **un total de 150 entrevistes telefòniques**, a empreses que han rebut reclamacions a través de la l'ACC.
- Els criteris utilitzats per definir la distribució de la mostra han: adhesió a l'ACC, ubicació geogràfica i sector empresarial.
- La distribució final de les entrevistes és la següent:

NO ADHERIDES	Barcelona ciutat	Resta província Barcelona	Resta de Catalunya	Resta de l'estat	TOTAL
Vehicles i transports	7	13	7	5	32
Telefonia/telecomunicacions/internet	4	4	3	2	13
Habitatge i mobles	7	9	8		24
Altres	21	23	21	5	70
TOTAL	39	49	39	12	139

ADHERIDES	Barcelona ciutat	Resta província Barcelona	Resta de Catalunya	Resta de l'estat	TOTAL
Vehicles i transports					
Telefonia/telecomunicacions/internet	3	3	5		11
Habitatge i mobles					
Altres					
TOTAL	3	3	5		11

Captació i mostreig

- L'anàlisi dels resultats s'ha portat a terme a nivell total i per les variables de classificació esmentades anteriorment.
- Degut a la distribució de la mostra a proporcional, s'han aplicat els següents factors ponderació per a cada segment, amb la finalitat d'aconseguir el pes real a la mostra final.

FACTORES DE PONDERACIÓN				
	Barcelona ciutat	Resta província Barcelona	Resta de Catalunya	Resta de l'estat
NO ADHERIDES				
Vehicles i transports	1,10	1,02	0,97	0,97
Telefonia/telecomunicacions/internet	1,06	1,04	1,15	0,91
Habitatge i mobles	0,84	0,99	0,98	
Altres	1,01	1,01	1,00	0,93
ADHERIDES				
Vehicles i transports				
Telefonia/telecomunicacions/internet	1,01	0,95	0,99	
Habitatge i mobles				
Altres				

Treball de camp

- El treball de camp s'ha realitzat entre els dies 13 i 20 de maig de 2008.

Fase Qualitativa

Tècnica d'Investigació

- **Tècnica d'entrevista:** Entrevistes en profunditat.
- **Durada:** 45 minuts de duració màxima.

Públic objectiu

- Empreses que hagin estat subjectes a més de 40 reclamacions a través de l' Agència Catalana de Consum durant els últims 12 mesos.

Mostra i Distribució

- S'han realitzat **5 entrevistes** en profunditat a empreses de diferents sectors:
 - Subministres
 - Transports
 - Venta minorista
 - Telefonia
 - Internet

Treball de camp

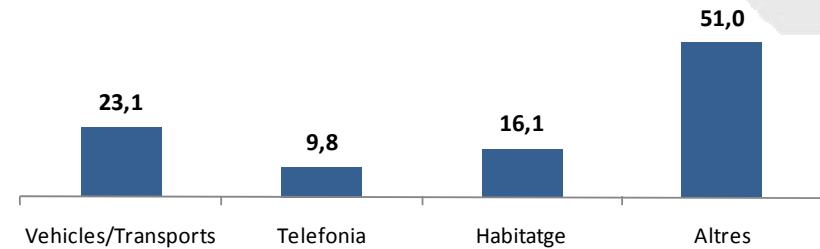
- El contacte amb les empreses va ser realitzat per la pròpia ACC.
- El treball de camp s'ha realitzat entre els dies 5 de juny i 26 de juny de 2008.

ANÀLISI DE RESULTATS

Les empreses reclamades

SECTOR PROFESSIONAL DE L'EMPRESA

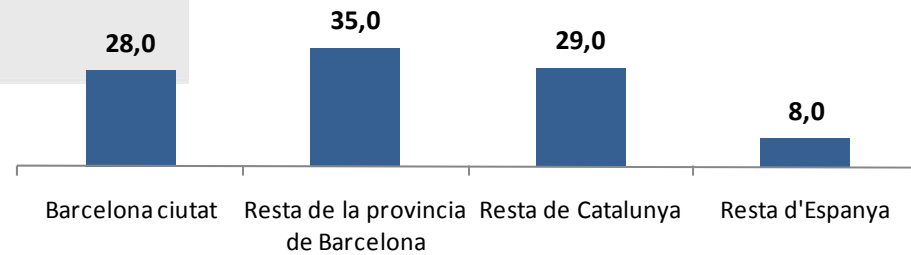
Sector	Percentatge	Sector	Percentatge
VEHICLES(reparacions),TÚNELS DE RENTAT I GRUES	11,9%	COMERÇ AL DETALL DE MATERIALS DE BRICOLATGE	0,5%
VEHICLES (compra-lloguer)	7,4%	ESPECTACLES	0,5%
MOBLES	5,7%	ESPORTS (instal.lacions esportives i gimnasos)	0,5%
AGÈNCIES DE VIATGES	5,1%	GAS (distribució de gas: butà, propà...)	0,5%
HABITATGE (compra)	5,0%	INTERNET (proveïdors)	0,5%
HABITATGES (reformes, reparacions i decoració)	4,7%	PERRUQUERIES I BELLESA	0,5%
ELECTRODOMÈSTICS (compra)	4,6%	SERRALLERS	0,5%
TELECOMUNICACIONS (aparells, antenes, serveis...)	4,3%	T4 TELEFONIA MÒBIL	0,5%
ELECTRODOMÈSTICS (reparacions)	3,6%	ACTIVITATS CINEMATOGràFIQUES I DE VÍDEO	0,4%
TINTORERIES	3,3%	CAMPING	0,4%
TRANSPORT (públic i privat)	2,6%	SANITAT (pública i privada)	0,4%
INSTALLACIONS DE CLIMATITZACIÓ (AIRE I CALEF)	2,5%	ANIMALS DOMÈSTICS	0,3%
TÈXTEL, CONFECIÓ I PELL	2,3%	ENSENYAMENT DE LES ESCOLES DE CONDUCCIÓ I PILOTAT.	0,3%
VENDES ESPECIALS (comerç electrònic, domicili,...)	2,2%	JOGUINES, ARTICLES DE BROMA I PIROTÈCNIA	0,3%
INFORMÀTICA (compra)	2,2%	SERVEIS DE NETEJA	0,3%
INSTAL·LADORS (gas, llum, aigua)	2,0%	ACTIVITATS POSTALS I CORREUS	0,2%
ASSEGURANCES	1,8%	APARTAMENTS TURÍSTICS, TEMPS COMPARTIT	0,2%
ESTABLIMENTS COMERCIALS, QUIOSCOS, SUPERMERCATS..	1,6%	CASES DE PAGÉS, TURISME RURAL...	0,2%
ENTITATS FINANCERES I CANVI DE MONEDA	1,4%	FABRICACIÓ DE MAQUINÀRIA I MATERIALS ELÈCTRICS	0,2%
ENSENYAMENT (universitats, acadèmies, cursos...)	1,3%	SERVEIS FUNERARIS	0,2%
CALÇAT, ARTICLES DE MARROQUINERIA I VIATGE	1,3%	AGÈNCIES MATRIMONIALS	0,1%
HOTELS, BALNEARIS..	1,3%	ASCENSORS	0,1%
TRANSPORT (Cas Prat 28 J)	1,3%	CARAVANES	0,1%
INFORMÀTICA (reparacions)	1,2%	ENERGIA ELÈCTRICA (llum)	0,1%
INSTALLACIONS DE FUSTERIA I MATÈRIES PLÀSTIQUES	1,2%	ESPORTS (material esportiu)	0,1%
GASOLINERES	1,0%	LLIBRES	0,1%
OPTIQUES, ARTICLES MÈDICS I ORTOPÈDICS, AUDÍFONS	1,0%	NÀUTICA	0,1%
T1 TELÈFON (operadors de telefonia)	1,0%	T3 NÚMEROS ESPECIALS FIX I MÒBIL (concurs, etc.)	0,1%
PROF. LLIBERALS (Inf. lloguer pisos,advocats,etc.)	0,9%	ACTIVITATS RELACIONADES AMB FESTES TRADICIONALS	0,1%
AIGUA	0,9%	ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	0,1%
APARCAMENTS	0,8%	ANTIQUARIS I BROCANTERS	0,1%
HABITATGE (Lloguer)	0,8%	ART I DISSENY GRÀFIC, DE WEBS, IMPRENTA I REPROGR.	0,1%
SERVEIS FOTOGRÀFICS	0,7%	ASSOCIACIONS DE CONSUMIDORS	0,1%
JOIES I RELLOTGES	0,7%	LOTERIES I APOSTES	0,1%
BARRES I RESTAURANTS	0,5%	MÚSICA (instruments musicals)	0,1%
COMERÇ AL DETALL DE MAT. DE CONS., PINTURES I V..	0,5%	SERVEIS DE SEGURETAT	0,1%
EQUIPAMENT DE LA LLAR	0,5%	SERVEIS DE TELEVISIÓ (contractació i prestació...)	0,1%



BBDD ACC %

BASE: 1.482

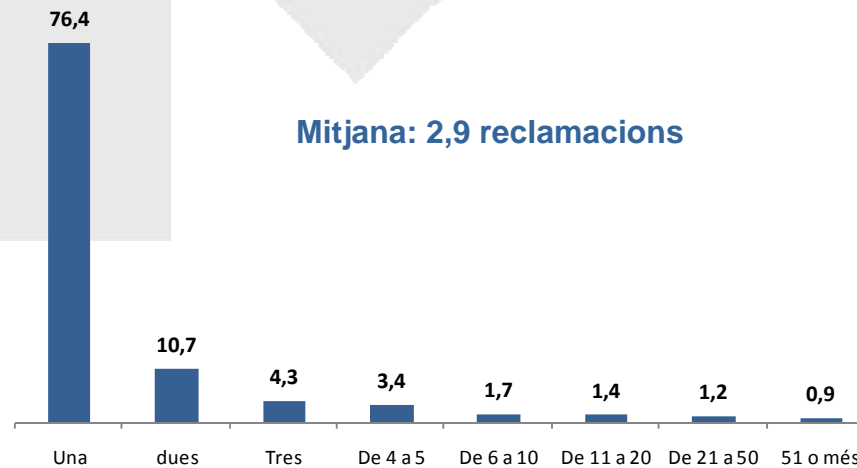
UBICACIÓ GEOGRÀFICA



BBDD ACC 

BASE: 1.482

NÚMERO DE RECLAMACIONS PER EMPRESA



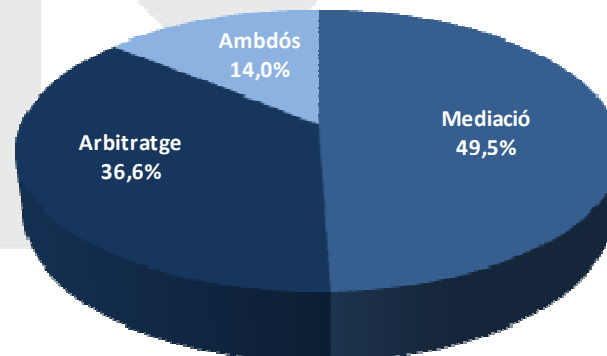
Per sector

	Vehicles/ Transports	Telefonia	Habitatge	Altres
Una	70,8%	70,3%	81,6%	82,9%
De dos a cinc	23,7%	20,7%	15,1%	13,0%
De sis a deu	1,5%	4,1%	3,3%	2,4%
Més de 10	4,1%	4,8%	0,0%	1,7%
Base	342	145	239	756

BBDD ACC 

BASE: 1.482

TIPUS DE DILIGÈNCIES



Per número de reclamacions i per sector

	Una	De dos a cinc	De sis a deu	Més de 10	Vehicles/ Transports	Telefonia	Habitatge	Altres
Mediació	54,7%	35,1%	18,9%	5,9%	42,1%	55,2%	41,4%	54,2%
Arbitratge	42,5%	17,6%	8,1%	0,0%	35,7%	21,4%	49,0%	36,0%
Ambdós	2,7%	47,3%	73,0%	94,1%	22,2%	23,4%	9,6%	9,8%
<i>Base</i>	<i>1166</i>	<i>245</i>	<i>37</i>	<i>34</i>	<i>342</i>	<i>145</i>	<i>239</i>	<i>756</i>

BBDD ACC 

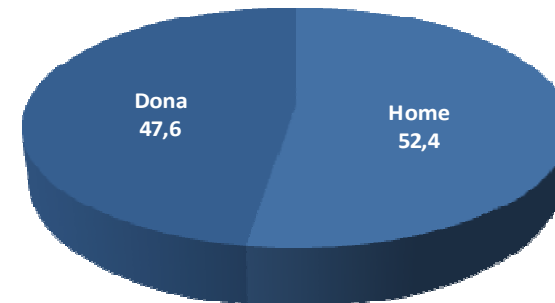
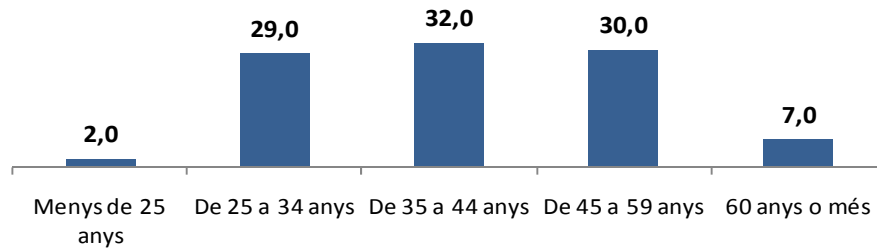
BASE: 1.482

PERFIL DE L'ENTREVISTAT

Sexe

Mitjana: 41,2 anys

Edat

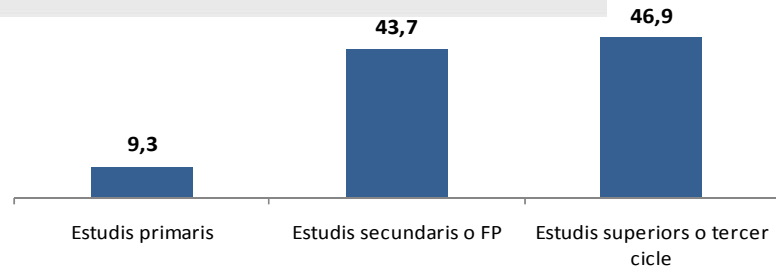


SEXE I EDAT 

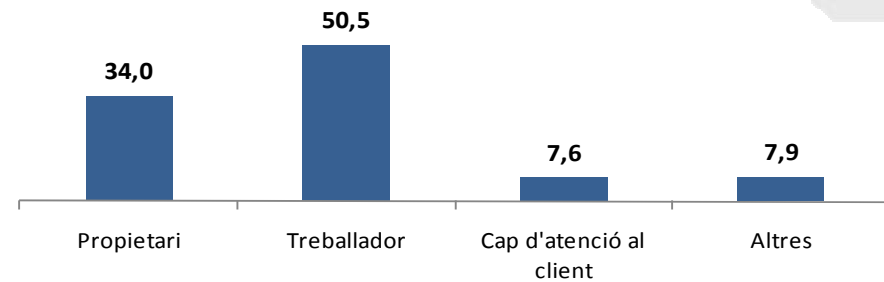
BASE: 150

PERFIL DE L'ENTREVISTAT

Nivell d'estudis



Relació amb l'empresa/càrrec



ESTUDIS I CÀRREC %

BASE: 150

Apunt Qualitatiu

Les empreses entrevistades, les quals formen part del conjunt d'empreses amb un major nombre de reclamacions, disposen d'una **ORGANITZACIÓ INTERNA ESPECÍFICA PER ATENDRE LES DEMANDES PROVINENTS D'ORGANISMES OFICIALS I LES ASSOCIACIONS DE CONSUMIDORS.**

Es pot tractar d'un departament o una persona individual, en qualsevol **CAS FORMEN PART DELS RECURSOS QUE DESTINATS A LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS.**

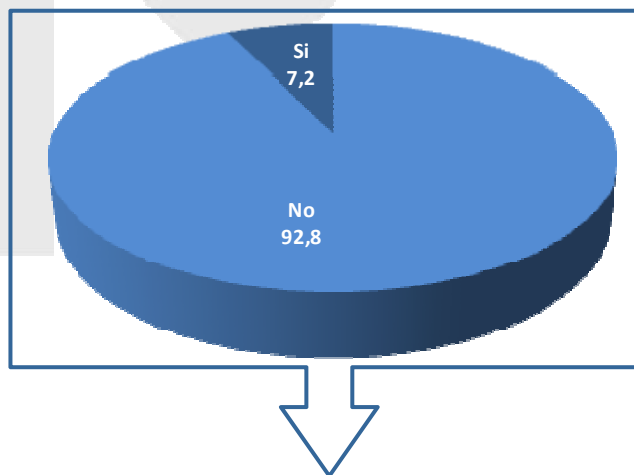
La persona o persones que conformen aquests departaments **NO TENEN UNA FORMACIÓ REGLADA ESPECÍFICA,** sinó que presenten un perfil molt variat.

En qualsevol cas els interlocutors de L'ACC entrevistats són **PERSONES AMB UNA CONTRASTADA EXPERIÈNCIA en la seva tasca:**

- Persones amb una **NOTABLE TRAJECTÒRIA EN EL SI DE LA ORGANITZACIÓ,** en molts casos provinents d'atenció al client.
- En molts casos **HAN REBUT UNA FORMACIÓ ESPECÍFICA PER PART DE L'EMPRESA.**

La relació amb l'ACC

EMPRESA ADHERIDA / NO ADHERIDA



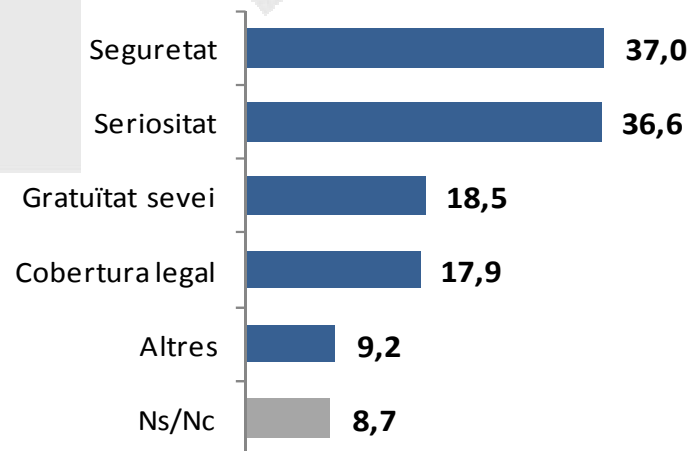
Per ubicació geogràfica, sector i número de reclamacions


	Barcelona ciutat	Resta de la província de Barcelona	Resta de Catalunya	Resta d'Espanya	Vehicles/ Transports	Telefonia	Habitatge	Altres	Una	De dos a cinc	De sis a deu	Més de 10
No adherida	92,8%	94,6%	89,5%	96,6%	94,2%	93,1%	94,6%	91,5%	94,5%	88,6%	78,4%	79,4%
Adherida	7,2%	5,4%	10,5%	3,4%	5,8%	6,9%	5,4%	8,5%	5,5%	11,4%	21,6%	20,6%
Base	1166	245	37	34	342	145	239	756	1166	245	37	34

P6 

BASE: 501

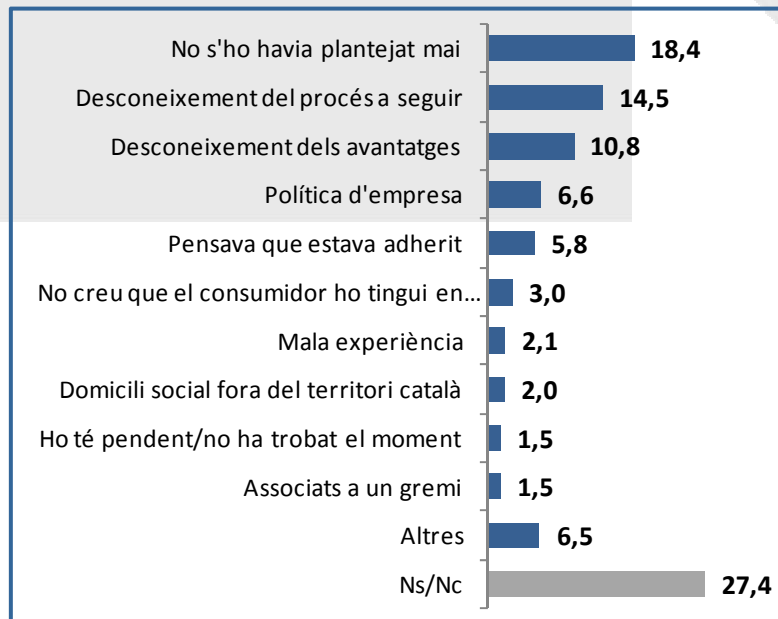
PRINCIPALS AVANTATGES PER ALS CONSUMIDORS A L'HORA DE CONTACTAR AMB UNA EMPRESA ADHERIDA



P34 

BASE ADHERIDES: 11

PERQUÈ NO S'HA ADHERIT A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA?



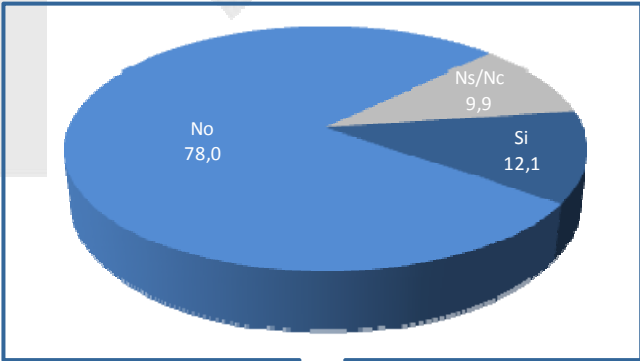
Per relació amb l'empresa/càrrec

	Propietari	Altres
No s'ho havia plantejat mai	17,6	18,8
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	21,8	10,8
Desconeixement dels avantatges/ No li veu el benefici	15,6	8,5
Ho té pendent/no ha trobat el moment	2,2	1,2
No creu que el consumidor ho tingui en compte		4,5
Mala experiència	6,4	
Estan associats a un gremi	2,2	1,1
Política d'empresa		9,8
Pensava que estava adherit	6,6	5,4
Domicili social fora de Catalunya		3,1
Altres. Especificar	8,6	5,4
Ns/Nc	19,0	31,5
Base	46	93

P35 %

BASE NO ADHERIDES: 139

ELS CONSUMIDORS TRIEN UN ESTABLIMENT COMERCIAL / EMPRESA DE SERVEIS, EN FUNCIÓ DE SI ESTÀ ADHERIT A L'ARBITRATGE DE CONSUM?

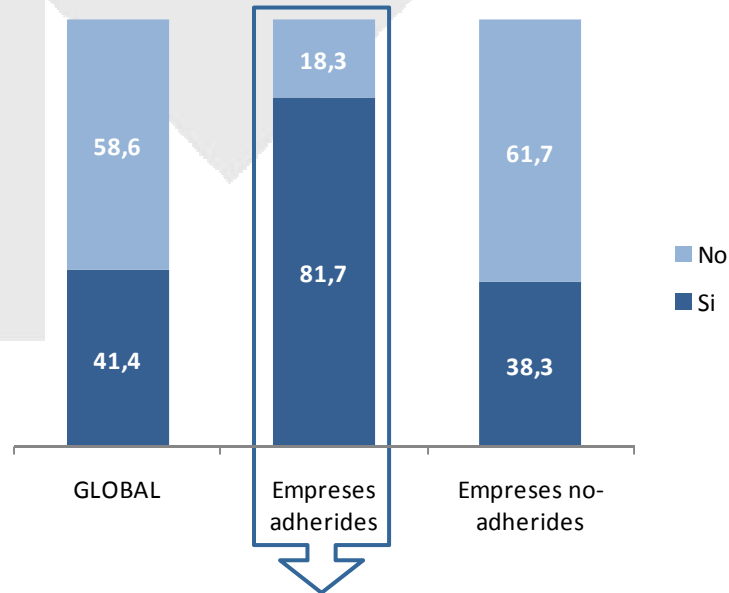


En funció de l'adhesió

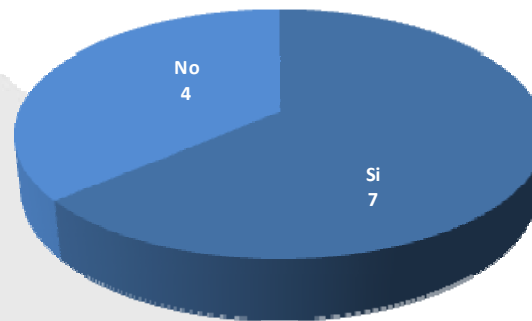
	Adherida	No adherida
Si	18,7	11,5
No	81,3	77,7
Ns/Nc		10,7
Base	11	139

P31 %
BASE: 150

CONEIX EL DISTINTIU D'ADHESIÓ?



L'EXIBEIX EN EL SEU ESTABLIMENT?



P12 % Abs

BASE P12 : 501
BASE P13: 11

Apunt Qualitatiu

En tots els casos entrevistats en la fase qualitativa, **LA RELACIÓ AMB L'ACC ES CONSIDERA BONA O MOLT BONA**. Destaquen:

- Facilitat d'accés/comunicació
- Fluidesa de la relació

Tanmateix, **L'ADHESIÓ ES PERCEBUDA DE FORMA NEGATIVA** en tots els casos, ja afirmen que **IMPLICA UN RISC QUE NO ESTAN DISPOSATS A ASSUMIR: SOTMETRE'S A UNS TRIBUNALS EN ELS QUE NO CONFIEN** (aquest aspecte es desenvolupa més endavant).

Per altra banda, actualment **NO IDENTIFIQUEN CAP BENEFICI PER A LA L'EMPRESA**, doncs consideren que el consumidor no ho té en compte.

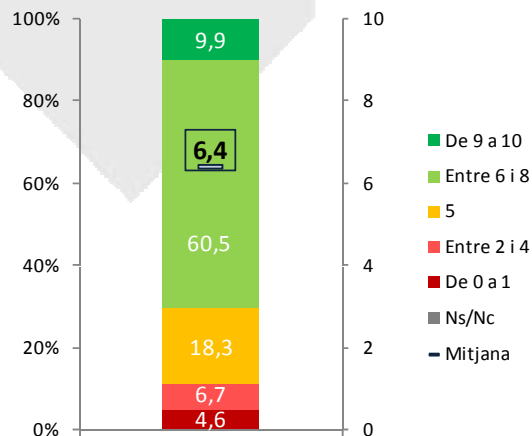
Aquest fet respon a una **POLÍTICA D'EMPRESA DAVANT DELS TRIBUNALS ARBITRALS EN GENERAL, NO NOMÉS L'ACC**.

En conseqüència, la majoria de casos, es tractava d'empreses no adherides.

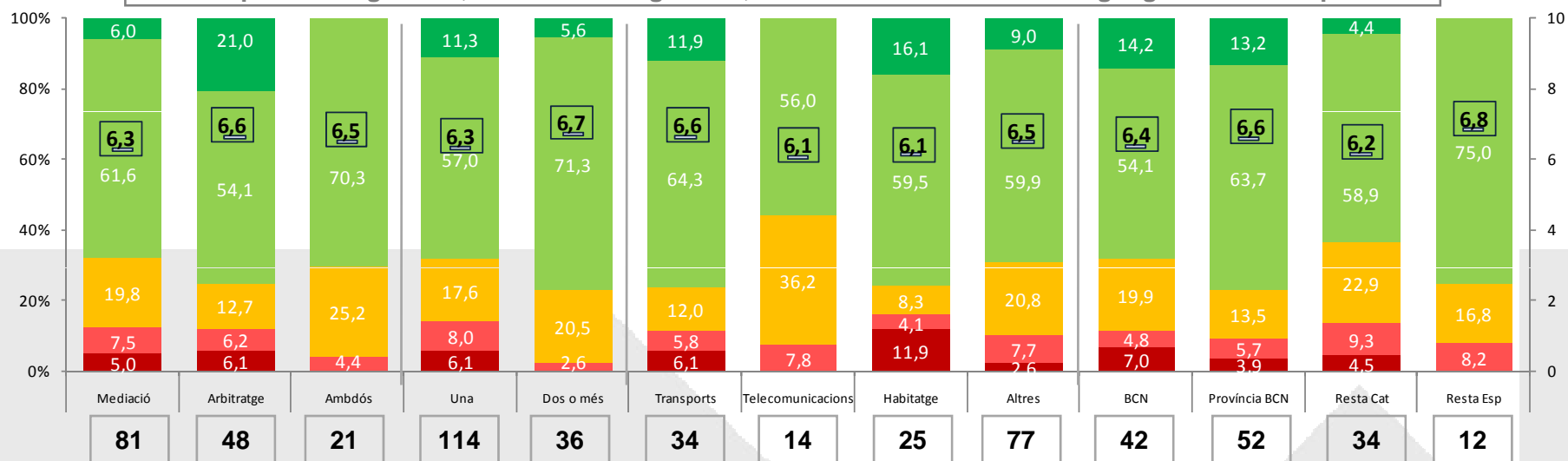
La informació sobre drets i procediments

D'ACORD AMB LA SEVA EXPERIÈNCIA, COM VALORARIA LA INFORMACIÓ DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM SOBRE DRETS I PROCEDIMENTS A SEGUIR ?

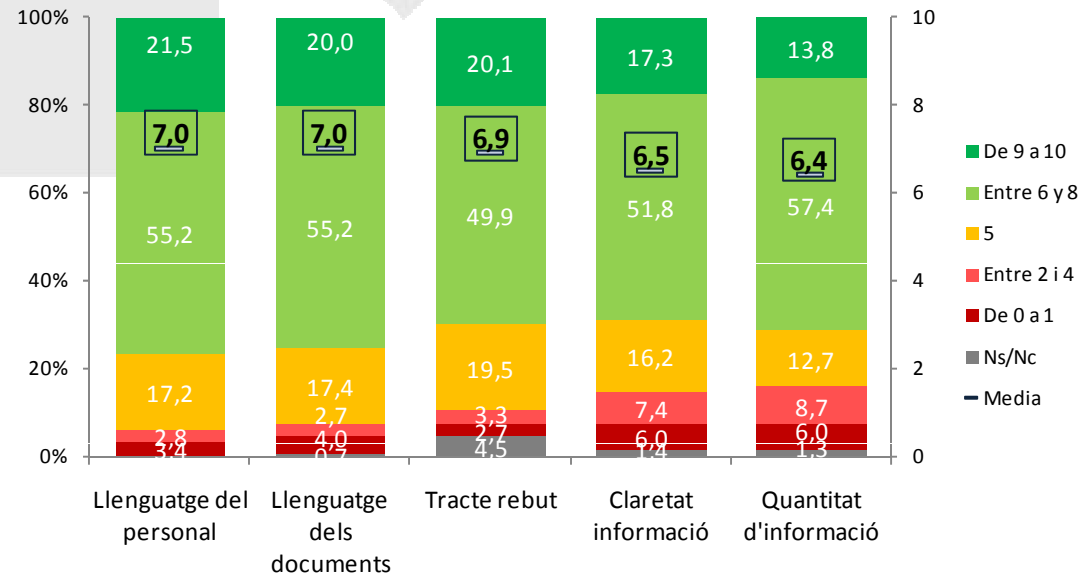
P10 % \bar{x}
BASES 150



Per tipus de diligències, número de diligències, sector d'activitat i ubicació geogràfica de l'empresa



A CONTINUACIÓ LI DEMANO QUE VALORI CADASCUN DELS ASPECTES QUE LI ANOMENARÉ DEL SERVEI QUE VA REBRE



P8 % \bar{x}
BASE: 150

A CONTINUACIÓ LI DEMANO QUE VALORI CADASCUN DELS ASPECTES QUE LI ANOMENARÉ DEL SERVEI QUE VA REBRE

Per tipus de diligència i número de diligències

	GLOBAL	Mediació	Arbitratge	Ambdós	Una	Dos o més
Llenguatge del personal	7,0	6,8	7,4	7,1	6,9	7,5
Llenguatge dels documents	7,0	6,9	7,2	6,9	6,9	7,4
Tracte rebut	6,9	6,7	7,3	6,5	6,8	7,1
Claretat informació	6,5	6,3	6,7	6,4	6,4	6,7
Quantitat d'informació	6,4	6,3	6,6	6,5	6,4	6,6
<i>Base</i>	150	81	48	21	114	36

Per sector i ubicació geogràfica de l'empresa

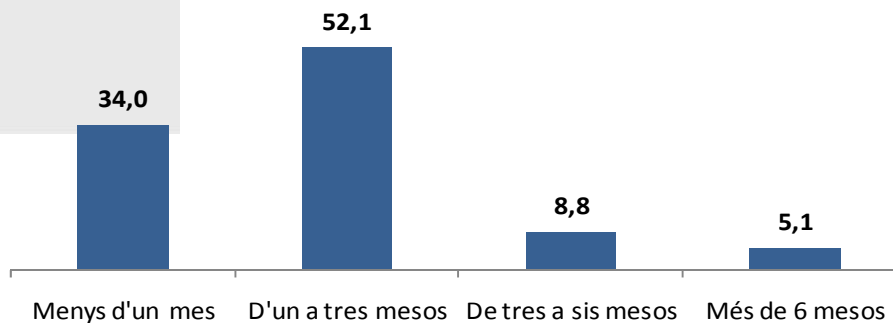
	Transports	Telecoms.	Habitatge	Altres	BCN	Província BCN	Resta Cat	Resta Esp
Llenguatge del personal	7,5	6,5	6,6	7,1	7,1	7,3	6,6	7,3
Llenguatge dels documents	7,2	6,3	6,7	7,1	7,0	7,3	6,5	6,9
Tracte rebut	7,2	6,9	6,4	6,9	7,2	7,1	6,4	6,8
Claretat informació	7,0	5,4	6,0	6,6	6,6	6,6	6,2	6,8
Quantitat d'informació	6,8	6,1	6,0	6,5	6,5	6,9	5,6	7,0
<i>Base</i>	34	14	25	77	42	52	34	12

P8

\bar{x}

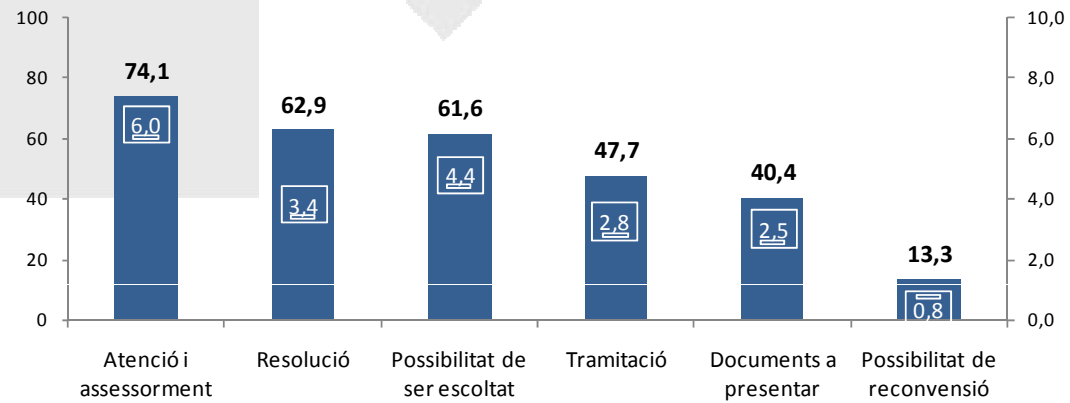
BASE: 150

EN QUANT DE TEMPS PENSAVA QUE ES RESOLDRIA LA RECLAMACIÓ?

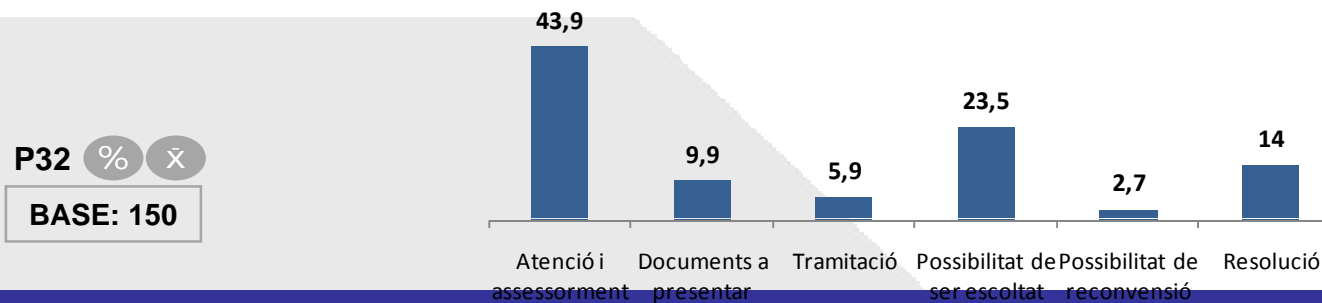


P9 %
BASE: 501

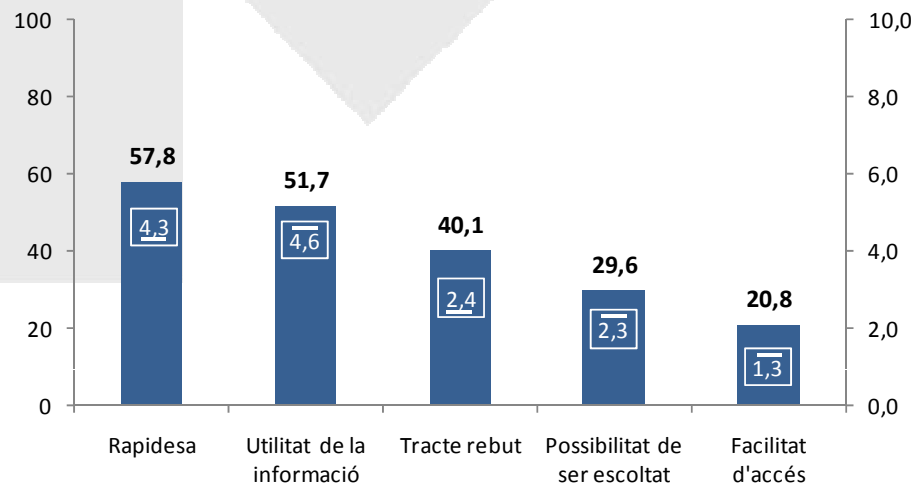
PODRIA DIR-ME DEL SEGÜENT LLISTAT QUINS SÓN PER A VOSTÈ ELS 3 ASPECTES MÉS IMPORTANTS DE TOT EL PROCÉS PORTAT A L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM?



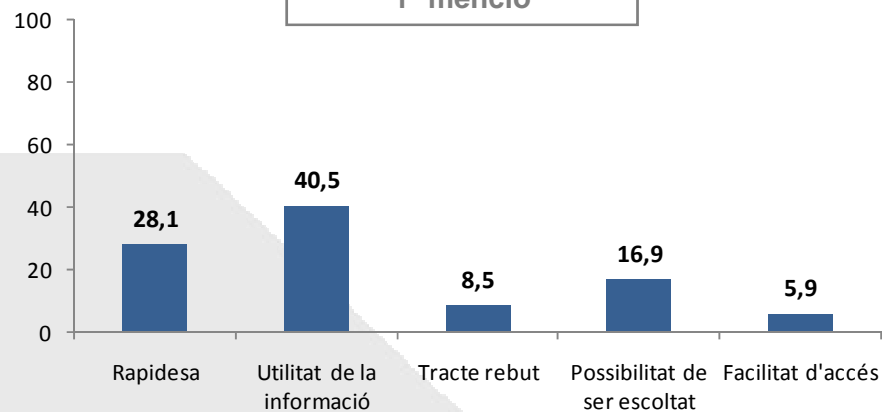
1^a menció



DELS VALORS CITATS, QUINS CONSIDERA MÉS IMPORTANTS?

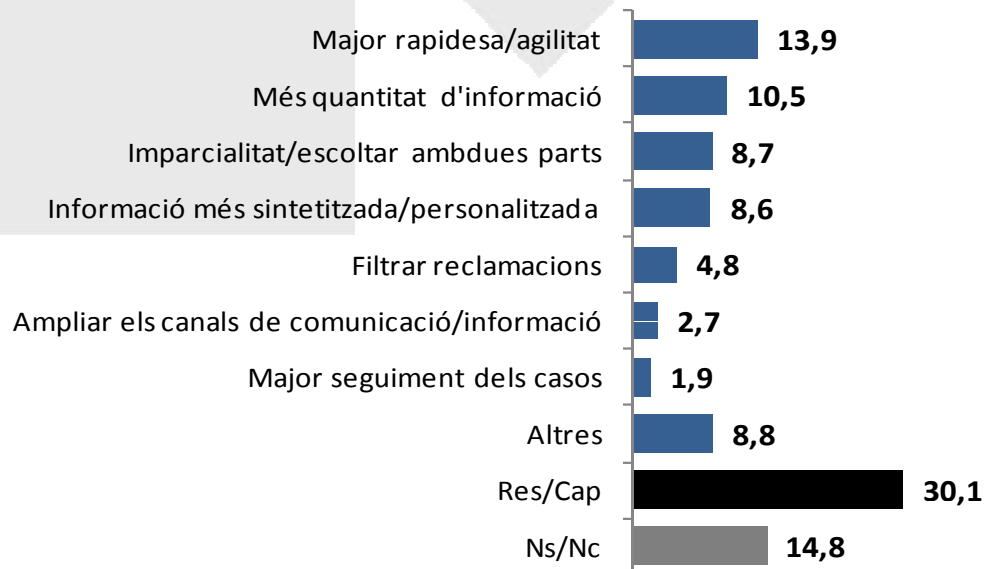


1ª menció



P33 % \bar{x}
BASE: 150

ASPECTES A MILLORAR A L'ACC DURANT L'ETAPA D'INFORMACIÓ



P11 %
BASE: 150

Apunt Qualitatiu

EL PROCESSOS D'INFORMACIÓ SOBRE DRETS I PROCEDIMENTS SÓN PERCEBUTS DE FORMA POSITIVA.

En positiu es destaca:

- **RAPIDESA EN LA GESTIÓ** dels expedients
“Són dels més ràpids gestionant expedients”
- **CLARETAT/PRECISIÓ DE LA INFORMACIÓ**
- **TRACTE/ATENCIÓ** a les preguntes o dubtes de les empreses

Això no obstant, es considera que l'ACC **HAURIA DE FILTRAR MÉS LES RECLAMACIONS I ASSESSORAR EN MAJOR MESURA SOBRE DRETS I PROCEDIMENTS** al consumidor, doncs els hi arriben demandes que consideren que no haurien de ser.

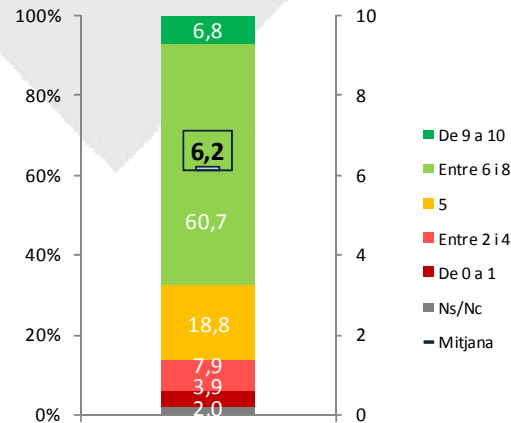
“Tramiten reclamacions que no són de consum, per exemple m'ha donat un cop un cotxe de l'empresa”

El procés de mediació

D'ACORD AMB LA SEVA EXPERIÈNCIA, COM VALORARIA TOT EL PROCÉS DE MEDIACIÓ?

P16 % \bar{x}

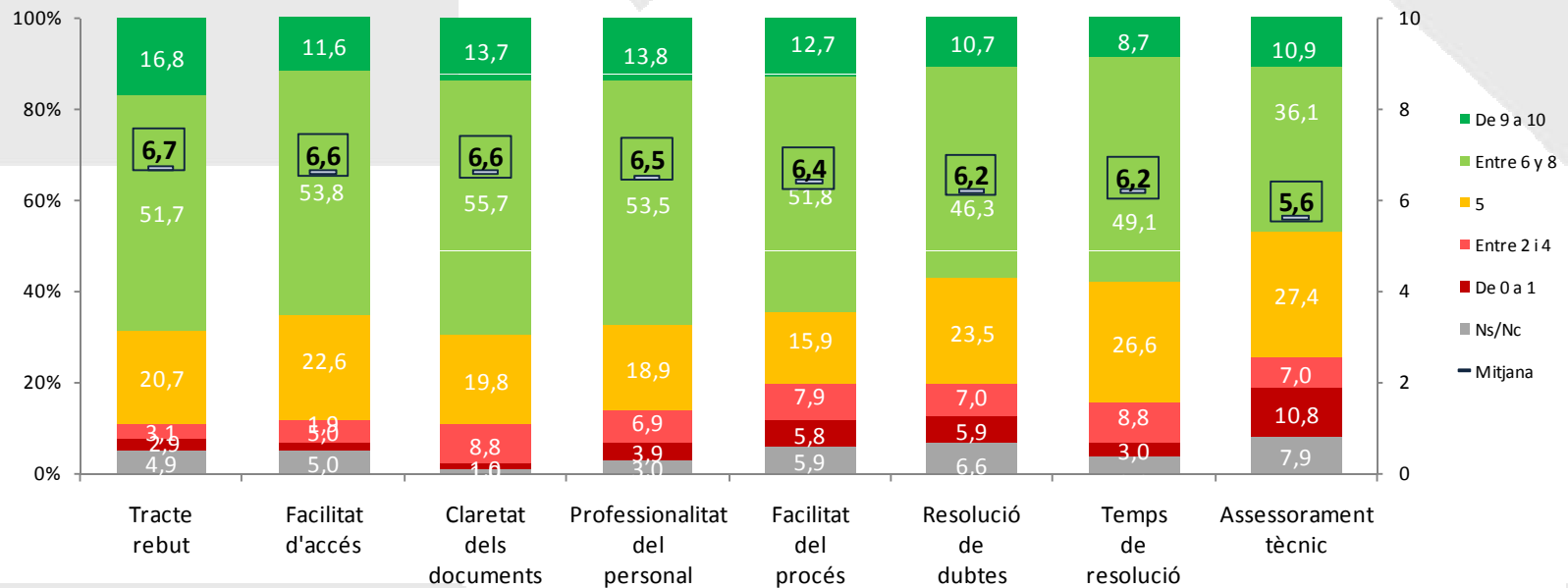
BASE MEDIACIÓ: 102



Per tipus de diligències, número de diligències, sector d'activitat i ubicació geogràfica de l'empresa



A CONTINUACIÓ LI DEMANO QUE VALORI CADASCUN DELS ASPECTES DEL SERVEI DE L'ACC DURANT EL PROCÉS DE TRAMITACIÓ I RECLAMACIÓ...



P15 % \bar{x}

BASE MEDIACIÓ: 102

A CONTINUACIÓ LI DEMANO QUE VALORI CADASCUN DELS ASPECTES DEL SERVEI DE L'ACC DURANT EL PROCÉS DE TRAMITACIÓ I RECLAMACIÓ...

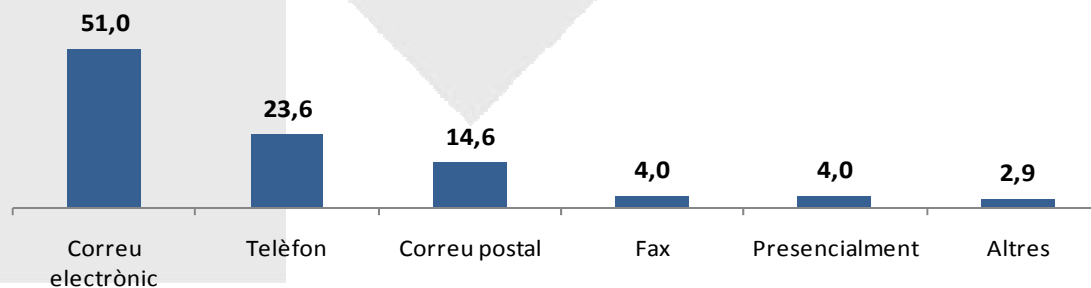
Per tipus de diligència i número de diligències

	GLOBAL	Mediació	Ambdós	Una	Dos o més
Tracte rebut	6,7	6,7	6,8	6,6	7,0
Facilitat d'accés	6,6	6,6	6,5	6,5	6,9
Claretat dels documents	6,6	6,7	6,4	6,6	6,7
Professionalitat del personal	6,5	6,5	6,3	6,5	6,6
Facilitat del procés	6,4	6,5	5,9	6,4	6,4
Resolució de dubtes	6,2	6,1	6,4	6,0	6,5
Temps de resolució	6,2	6,3	6,0	6,1	6,3
Assessorament tècnic	5,6	5,6	5,6	5,4	5,9
<i>Bases</i>	102	81	21	70	32

Per sector i ubicació geogràfica de l'empresa

	Transports	Telecoms.	Habitatge	Aïtres	BCN	Província BCN	Resta Cat	Resta Esp
Tracte rebut	6,9	6,9	6,1	6,8	7,5	6,7	6,0	6,9
Facilitat d'accés	6,6	6,3	6,1	6,8	7,1	6,6	6,0	6,7
Claretat dels documents	6,7	6,3	6,0	6,8	7,2	6,6	6,0	6,6
Professionalitat del personal	6,6	6,0	6,2	6,6	7,2	6,3	6,0	6,6
Facilitat del procés	6,3	6,0	6,0	6,6	7,3	6,1	5,7	6,1
Resolució de dubtes	6,3	5,6	5,8	6,4	7,2	5,7	5,7	5,9
Temps de resolució	6,0	6,2	5,9	6,4	7,0	5,8	5,9	6,0
Assessorament tècnic	5,6	5,1	5,5	5,7	6,4	5,2	5,0	5,9
<i>Bases</i>	24	11	15	52	32	30	31	9

QUIN MITJÀ PREFEREIX PER COMUNICAR-SE AMB L'ACC DURANT EL PROCÉS DE MEDIACIÓ?



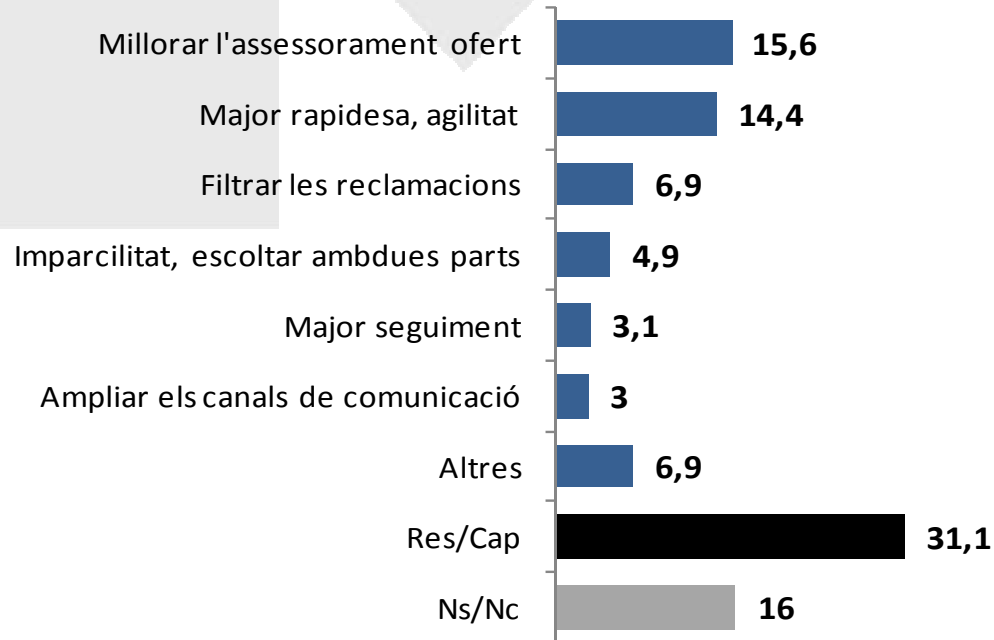
Per nombre de reclamacions, sector i ubicació geogràfica de l'empresa

	Una	Dos o més	Transports	Telecoms.	Habitatge	Altres	BCN	Província BCN	Resta Cat	Resta Esp
Per correu electrònic	48,7	56,1	49,9	62,9	47,0	49,9	47,0	43,4	64,5	43,6
Per telèfon	27,3	15,2	7,9	18,9	20,6	32,7	12,4	39,9	19,6	22,3
Per fax	4,2	3,4	4,5		6,9	3,8	3,4	3,3	6,4	
Per correu ordinari	12,7	19,0	25,6	9,2	18,5	9,6	31,0	3,4	9,5	11,4
De forma presencial	4,3	3,2	4,2	9,0	6,9	1,9	3,1	10,0		
Altres	2,8	3,0	7,9			1,9	3,1			22,7
<i>Bases</i>	<i>70</i>	<i>32</i>	<i>24</i>	<i>11</i>	<i>15</i>	<i>52</i>	<i>32</i>	<i>30</i>	<i>31</i>	<i>9</i>

P18 %

BASE MEDIACIÓ: 102

ASPECTES A MILLORAR A L'ACC DURANT DURANT L'ETAPA DE MEDIACIÓ



P17 %

BASE MEDIACIÓ: 102

Apunt Qualitatiu

El procés de mediació és **PERCEBUT COM UN TRÀMIT ADMINISTRATIU PREVI A LA SOLITUD D'ARBITRATGE**, fins i tot –en algun cas- no es sap distingir els límits entre un i altre procés.

Això és degut a:

- A nivell de contingut, no es pot considerar pròpiament com una negociació mediada. Les empreses, que poden tenir processos de qualitat ISO, no disposen de capacitat negociadora. En conseqüència, afirmen que després d'analitzar el cas normalment **LA RESPOSTA QUE DONEN EN ELS PROCESSOS DE MEDIACIÓ ÉS LA MATEIXA QUE DONARIEN AL CONSUMIDOR SI ES DIRIGÍS A ELLS DIRECTAMENT.**
“El resultat és el mateix, potser tenim algun gest més “
- A nivell formal, **LA DOCUMENTACIÓ QUE SOLEN PRESENTAR COM A RESPOSTA ÉS LA MATEIXA QUE PRESENTARIEN PER A UN ARBITRATGE.**
- A nivell comunicacional, afirmen que en algunes ocasions **LES DEMANDES QUE ELS ARRIBEN DES DE L'ACC PORTEN EL SEGELL IDENTIFICATIU DE LA J.A.C.C.**, la qual cosa contribueix a la confusió.

Això no obstant, les empreses consultades afirmen que **RESPONEN A LA MEDIACIÓ AMB VOLUNTAT D'ARRIBAR A ACORD**, però que en ocasions les reclamacions del consumidor no es poden assumir.

“Ens esforcem per entendre'ns amb el client”

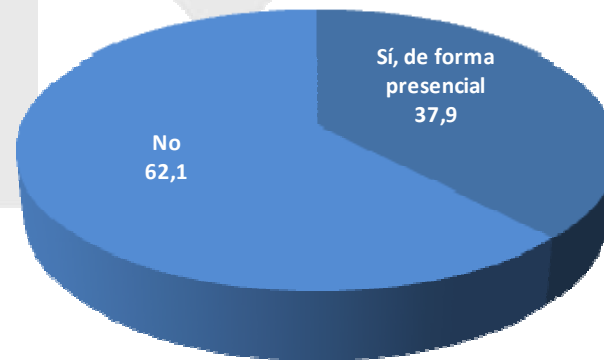
“Davant el dubte li donem la raó al client”

Es mostren **SATISFETS AMB EL TRACTE I EL PROCEDIR DE L'ACC, PERÒ DEMANDEN:**

- **FILTRAR LES RECLAMACIONS** dels consumidors.
“Caldria més assessorament sobre drets i deures al consumidor. no sé fins a quin punt ho fan...”
“Sembla que es dediquin a fer arribar les demandes del consumidor.
Algú li hauria de dir a aquell consumidor que això no ho pot demanar”
- En algun cas, **MAJOR CELERITAT.**
“Vàrem estar gairebé un any sencer parlant. No podem perdre tant de temps”

El procés d'arbitratge

ASISTEIX A LES VISTES ARBITRALS?



En cap cas, els enquestat assisteixen a les vistes a través de videoconferència.

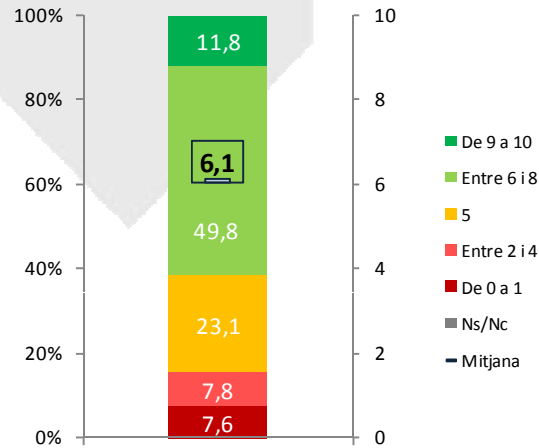
P20 %

BASE ARBITRATGE: 69

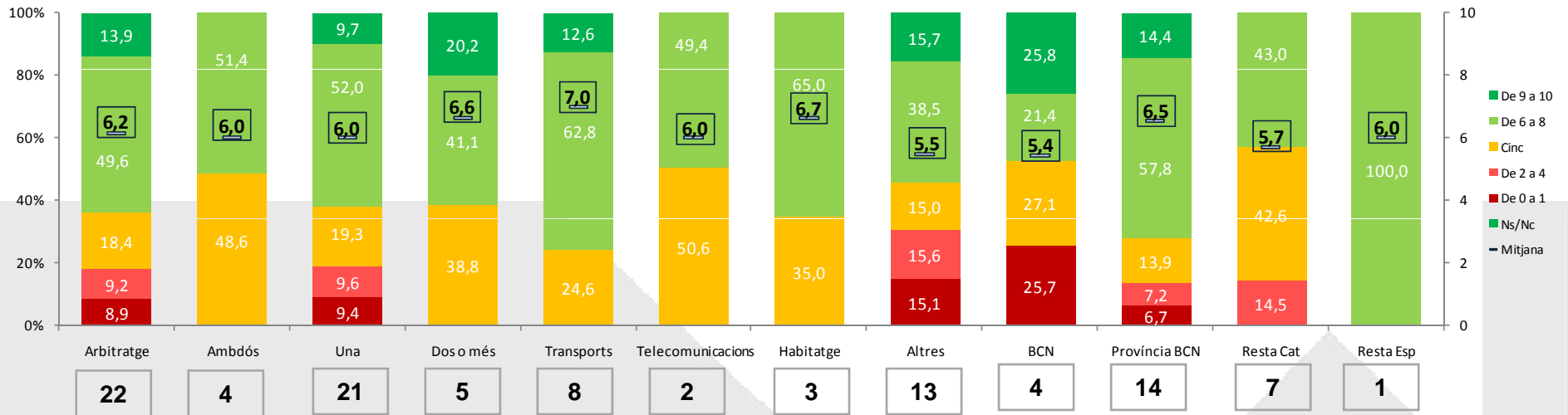
D'ACORD AMB LA SEVA EXPERIÈNCIA, COM VALORARIA TOT EL PROCÉS D'ARBITRATGE?

P24 % \bar{x}

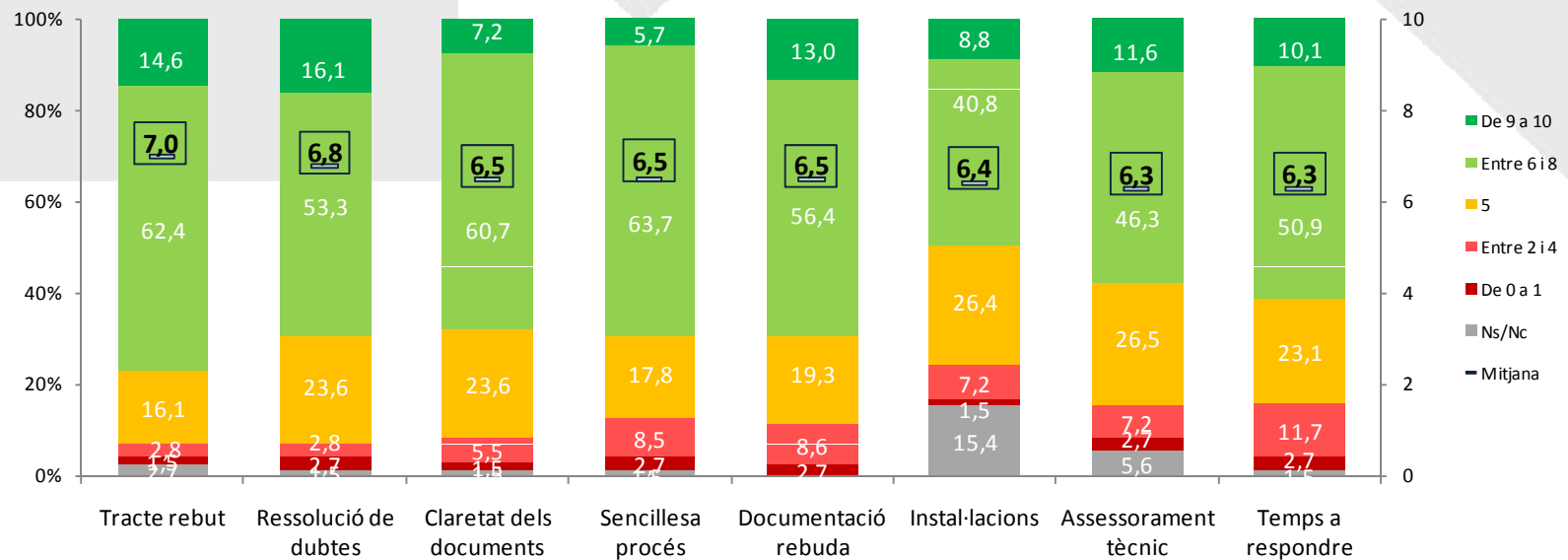
BASE ARBITRATGE: 26



Per tipus de diligències, número de diligències, sector d'activitat i ubicació geogràfica de l'empresa



A CONTINUACIÓ LI DEMANO QUE VALORI CADASCUN DELS ASPECTES DEL SERVEI DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA DURANT L'ARBITRATGE



P19 % \bar{x}

BASE ARBITRATGE: 69

A CONTINUACIÓ LI DEMANO QUE VALORI CADASCUN DELS ASPECTES DEL SERVEI DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA DURANT L'ARBITRATGE

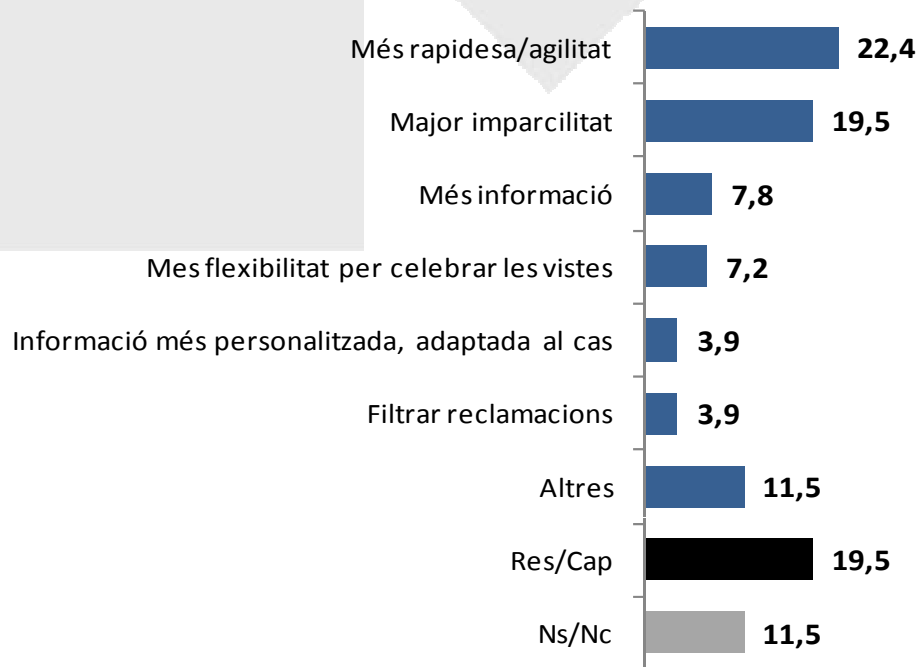
Per tipus de diligència i número de diligències

	GLOBAL	Arbitratge	Ambdós	Una	Dos o més
Claretat dels documents	6,5	6,6	6,3	6,6	6,5
Sencillesa procés	6,5	6,6	6,2	6,5	6,4
Documentació rebuda	6,5	6,5	6,5	6,3	6,8
Tracte rebut	7,0	7,3	6,4	7,2	6,8
Ressolució de dubtes	6,8	7,1	6,2	6,9	6,6
Assessorament tècnic	6,3	6,5	5,8	6,4	6,1
Instal·lacions	6,4	6,6	5,8	6,4	6,3
Temps a respondre	6,3	6,4	6,1	6,2	6,4
<i>Bases</i>	69	48	21	44	25

Per sector i ubicació geogràfica de l'empresa

	Transports	Telecoms.	Habitatge	Altres	BCN	Província BCN	Resta Cat	Resta Esp
Claretat dels documents	6,7	5,7	6,5	6,7	5,9	7,2	6,6	5,6
Sencillesa procés	6,7	5,8	6,0	6,7	6,0	7,0	6,5	5,6
Documentació rebuda	6,8	5,8	5,8	6,7	5,9	7,1	6,5	5,5
Tracte rebut	7,2	5,8	6,6	7,4	6,8	7,8	6,8	5,4
Ressolució de dubtes	7,1	5,8	6,2	7,0	6,3	7,7	6,4	5,6
Assessorament tècnic	6,7	5,7	5,6	6,4	5,4	7,3	5,9	5,6
Instal·lacions	6,1	5,7	6,6	6,5	5,8	6,9	6,4	5,3
Temps a respondre	6,5	5,7	6,2	6,3	5,7	7,0	6,2	5,5
<i>Bases</i>	19	6	13	31	17	26	18	8

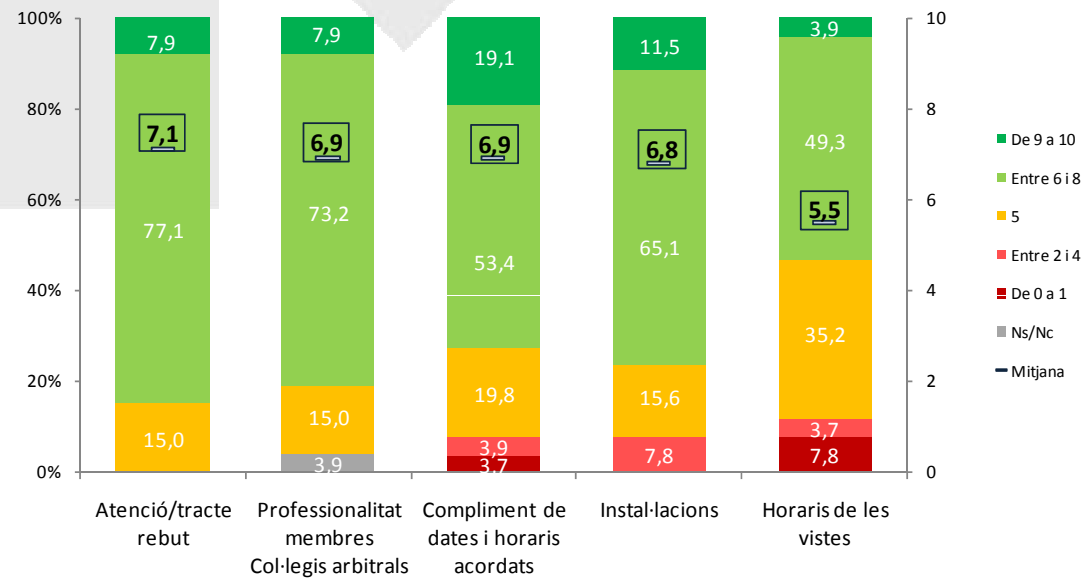
ASPECTES A MILLORAR DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA



P24 %

BASE ARBITRATGE: 26

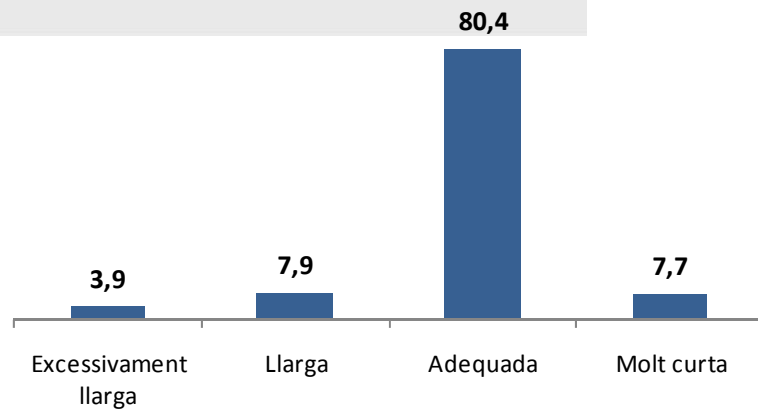
VALORACIÓ DEL SERVEI DE LA J.A.CC EN EL MOMENT DE LA VISTA ARBITRAL



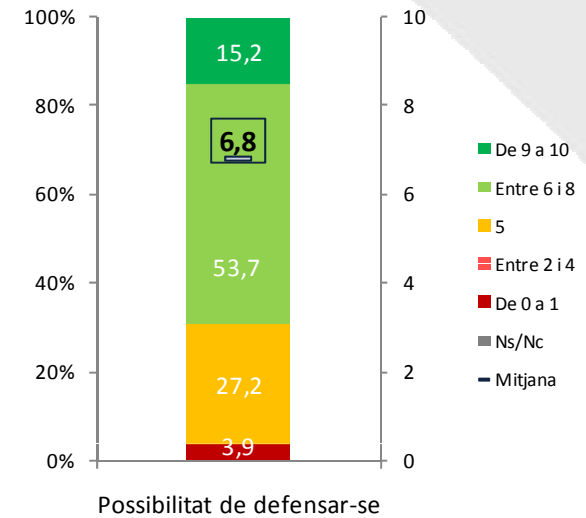
P21 % \bar{x}

BASE VISTA ARBITRAL: 26

QUALIFICACIÓ DE LA DURADA DE LA VISTA



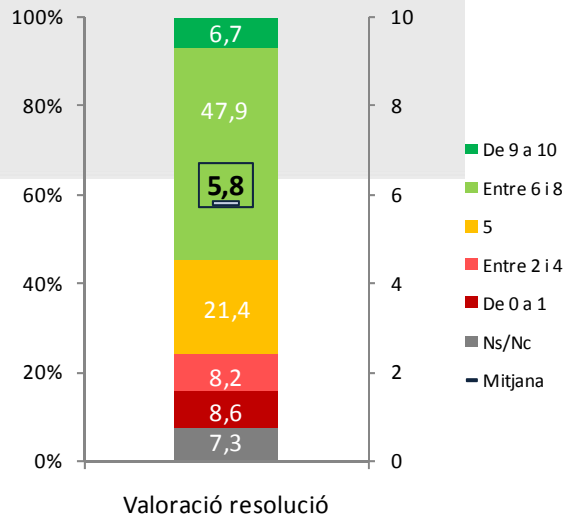
EN EL MOMENT DE LA VISTA CREU QUE HA POGUT DEFENDRE'S / EXPRESSAR-SE BE?



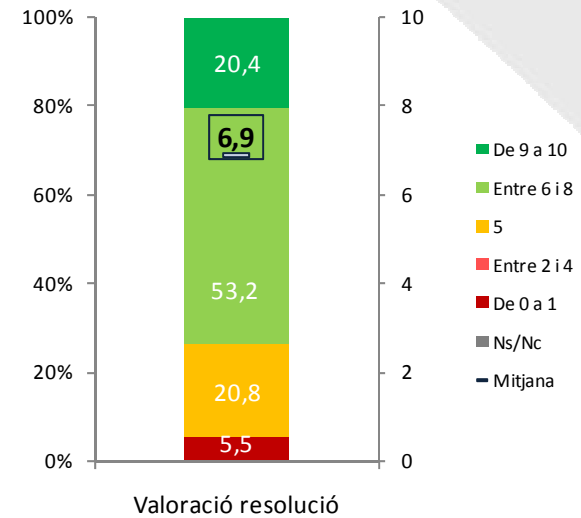
P22-23 % \bar{x}

BASE VISTA ARBITRAL: 26

EL RESULTAT DE L'ARBITRATGE, COMPLEIX LES SEVES EXPECATIVES?



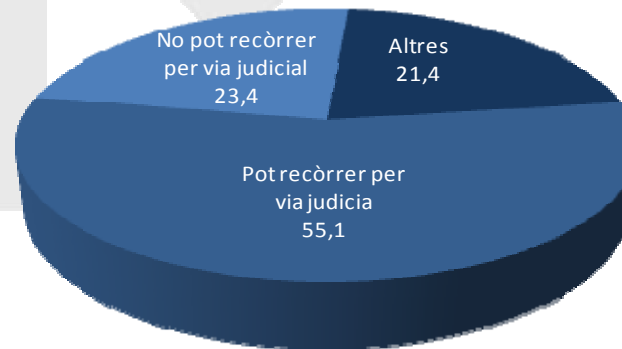
VALORACIÓ DE LA CLARETAT DEL LAUDE / RESOLUCIÓ



P29-P26 % \bar{x}

BASE ARBITRATGE: 69

SEGONS LA INFORMACIÓ QUE TÉ SOBRE ELS ARBITRATGES, SI DESPRÉS D'UN LAUDE A TRAVÉS DE LA J.A.C.C, NO HI ESTÀ D'ACORD...



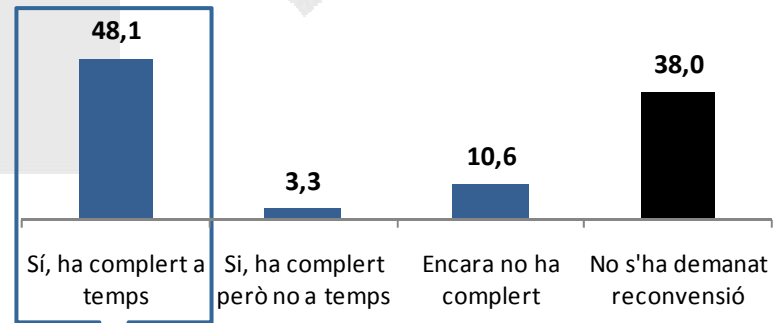
Per nombre de reclamacions, sector i ubicació geogràfica de l'empresa

	Una	Dos o més	Transports	Telecoms	Habitatge	Altres	BCN	Província BCN	Resta Cat	Resta Esp
Pot recórrer per la via judicial	65,8	36,6	57,6	69,4	61,6	48,2	46,2	61,9	55,8	49,9
No pot recórrer per la via judicial	15,9	36,6	26,7	14,7		32,3	31,5	11,4	27,7	37,3
Altres	18,3	26,9	15,7	16,0	38,4	19,5	22,3	26,8	16,6	12,9
Bases	44	25	19	6	13	31	17	26	18	8

P17 %

BASE ARBITRATGE: 69

EN CAS QUE S'HAGI DEMANAT RECONVERSIÓ, EL CONSUMIDOR HA COMPLERT AMB LA RESOLUCIÓ?

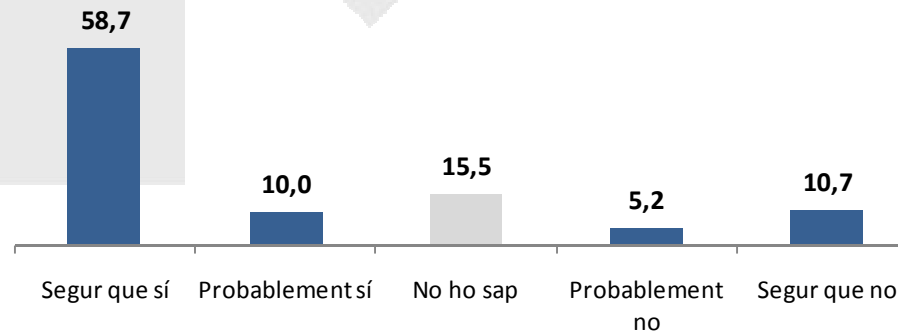


Suporta el 77,6% dels casos en què s'ha demanat reconversió.

P28 %

BASE ARBITRATGE: 69

SI EN EL FUTUR TINGUÉS UN ALTRE CONFLICTE ACCEPTARIA RESOLDRE-HO A TRAVÉS DE LA J.A.C.C?



Per tipus de diligències, nombre de reclamacions, sector i ubicació geogràfica de l'empresa

	Mediació	Arbitratge	Ambdós	Una	Dos o més	Transports	Telecoms.	Habitatge	Altres	BCN	Província BCN	Resta Cat	Resta Esp
Segur que sí	61,0	62,4	41,3	60,2	54,0	43,4	60,4	70,7	61,7	65,9	59,3	58,2	33,4
Probablement sí	13,5	7,6		12,1	3,2	3,1	7,8	21,3	9,9	7,5	14,1	7,7	8,2
No ho sap	11,5	10,1	43,5	10,6	31,1	28,6	23,5	4,3	11,4	13,6	14,3	13,5	33,4
Probablement no	3,9	7,7	5,1	5,8	2,9	3,0	8,4		7,2	2,6	6,1	8,0	
Segur que no	10,1	12,2	10,1	11,3	8,7	21,9		3,7	9,8	10,4	6,2	12,7	25,0
Bases	80	40	19	106	33	32	13	24	70	39	49	39	12

P30 

BASE EMP. ADHERIDES: 139

Apunt Qualitatiu

Les persones entrevistades tenen una **VALORACIÓ FORÇA NEGATIVA DELS PROCESSOS D'ARBITRATGE**, associada a una **MANCA DE CONFIANÇA AMB ELS TRIBUNALS**. Això és degut a:

- En tots els casos, es dóna **LA PERCEPCIÓ QUE ELS TRIBUNALS ARBITRALS NO SÓN EQUÀNIMES**, sinó que es percep una certa predisposició a fallar en favor del consumidor. Fins i tot, en algun cas, s'afirma que les exigències documentals per al·legar vers el consumidor no són les mateixes que per a l'empresa
 - "Sempre el client té raó. Manca imparcialitat"*
 - "Es percep cert partidisme"*
 - "Són més laxes cap al consumidor. Si cal acreditar-ho tot, tant val per una part com l'altra"*
- Hi ha una notable **INSATISFACCIÓ AMB DETERMINATS LAUDES**. S'atribueix a una **MANCA DE PREPARACIÓ/PROFESSIONALITAT**, especialment enter les empreses que operen en mercats regulats.
 - "Hi ha laudes que són professionalment aberracions"*
 - "No pot ser que el tribunal sigui més benèvol que la pròpia llei"*
 - "A Madrid es va donar un< formació específica als tribunals"*
- Puntualment, s'afirma que hi ha **DIFERÈNCIES DE PREPARACIÓ ENTRE ELS TRIBUNALS DE LES DEMARCACIONS**.

En conseqüència, si es te en compte la impossibilitat de recórrer els laudes del tribunal arbitral, part de les empreses, no accepten l'arbitratge de l'ACC. Cal assenyalar que aquesta postura també es dóna davant d'altres tribunals.

"De l'únic arbitratge que he acceptat, només recordo que vaig pagar el que no era just"

Per altra banda, **EN CAP CAS ASSISTEIXEN A LES VISTES**, ja que **PER VOLUM DE VISTES I DISPERSIÓ GEOGRÀFICA** els implicaria destinar uns recursos que consideren que no es poden permetre. Creuen que el fet de no assistir, pot contribuir a que s'afavoreixi més al consumidor, el qual acostuma a assistir-hi.

"Hi hauria dies que a la mateixa hora tindria una vista a Barcelona i un altra a València"

Al igual que amb els processos de mediació, a nivell de tracte i procediments es mostren satisfets, les valoracions són positives en tots els casos.

ANNEX. QÜESTIONARI

ESTUDI JUNTA ARBITRAL DE CATALUNYA

QUESTIONARI Nº

BON DIA/ TARDA, BONA NOCTURNA. LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA ESTÀ REALITZANT UN ESTUDI PER CONÈXER LA OPINIÓ QUE TENEN LES EMPRESES SOBRE EL SERVEI QUE HA REBUT DE L'ENTITAT. VOLDRÍEM FER-LI UNES PREGUNTES PER CONÈXER LA SEVA OPINIÓ SOBRE AQUEST TEMA, NOMÉS SERAN UNG MINUTS D'ENTREVISTA, MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

1. Em consta que en el darrer any ha rebut alguna reclamació a través de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, és així cert?

-SI 1
-NO 2 → ACABAR

2. En quantes vegades s'ha gestionat una reclamació a través de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA?

(8) — Consultar base de dades (nombre de reclamacions)

3. La seva empresa forma part d'un gremi o associació empresarial?

SI 1
NO 2 → Pasar a P 6

4. Ha rebut informació sobre l'arbitratge de consum des del seu gremi?

SI 1
NO 2

5. Ens consta que la seva empresa ha col·laborat amb l'Agència Catalana del Consum en la resolució de reclamacions a través de ... (MERTAR DILIGENCIA DE LA BASE DE DADES). És així cert? COMPLETAR

Mediació 1
Arbitratge 2
Ambdós 3

6. NO PRECUNTAR - DADES DE LA BASE

Empreses adherides que ha tingut laudes 1
Empreses adherides que no ha tingut laudes 2
Empreses no adherides que ha tingut laudes 3
Empreses no adherides que no ha tingut laudes 4

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

Telefonia 1
Internet 2
Vehícules (reparació/ compra/ venda) 3
Habitatge/Llar 4
Telecomunicacions/ Informàtica 5
Energia (elèctrica/ gas) 6
Transport públic i privat 7
Altres. Especificar 8

1º CONTACTE I INFORMACIÓ SOBRE DRETS I PROCEDIMENTS

ARA VOLDRIA FER-LI UNES PREGUNTES RELACIONADES AMB EL PROCEDIMENT DE PRIMER CONTACTE DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM AMB LA SEVA EMPRESA PER INFORMAR SOBRE LA GESTIÓ DE LA RECLAMACIÓ I EL PROCEDIMENT A SEGUIR.

8. A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 6 és una qualificació neutra/ regular.

Tracte rebut del personal	0: Molst menys 10: Excel·lent
Quantitat d'informació	0: Mol poc / insuficient 10: Molta / Suficient
Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir	0: gens del tot comprensible 10: Mol clar/ Mol comprensible
Llenguatge utilitzat per el personal	0: Gens comprensible / molt fàcil 10: Mol comprensible / comprensible
Llenguatge utilitzat en els documents informatius	0: Gens comprensible / molt fàcil 10: Mol comprensible / comprensible

9. Segons volia, en quant temps pensava que es resoldria la reclamació?

Menys d'1 mes 1
D'1 a 3 mesos 2
De 3 a 6 mesos 3
Més de 6 mesos 4

10. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre els 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 procediments	<input type="text"/>
---	----------------------

11. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant la etapa d'informació dels procediments a seguir? (espontània, no llegir)

Major rapidesa/agilitat 1
Més quantitat d'informació 2
Informació més sintetitzada/personalitzada 3
Ampliar els canals de comunicació/informació 4
Altres. Especificar 5
Res / Cap 99
No sap/ no contesta 99

12. Conix el disseny d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibitzen les empreses?

SI 1
NO 2

13. NOMÉS EN CAS D'EMPRESA S'ADHEREIX

Exhibeix el disseny d'adhesió als seus establiments?
SI 1
NO 2

14. Segons la informació que volia ve, 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? (Preguntes obertes)

Està obligat si és una empresa adherida 1
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari) 2
No sap 3

PRESENTACIÓ RECLAMACIÓ I PROCÉS DE MEDIACIÓ

NOMÉS REALITZAR AQUEST MÒDUL A LES EMPRESES QUE TENEN CASOS RESOLTS PER MEDIACIÓ A L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM (P2= 1 O 3 VERIFICAR AMB BASE DE DADES)

15. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la reclamació? Li demano que valori cadu un dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 6 és una qualificació neutra/ regular.

Facilitat d'accés	<input type="text"/>
Claredat en els documents que envia L'AGC	<input type="text"/>
Tracte rebut del personal	<input type="text"/>
Resolució de dubtes sobre el procés	<input type="text"/>
Assessorament tècnic sobre el cas	<input type="text"/>
Professionalitat del mediador i resta del personal que va participar en la mediació	<input type="text"/>
Facilitat per portar a terme la mediació (diferents mitjans per portar a terme la mediació, flexibilitat de dates i horaris, etc.)	<input type="text"/>
Temps de resolució	<input type="text"/>

16. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.

Valoració Global del procés de mediació	<input type="text"/>
---	----------------------

17. 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? (espontània, no llegir)

Major rapidesa/agilitat del procés de mediació 1
Millorar l'assessorament que s'ofereix 2
Major flexibilitat (dates, horaris,...) 3
Ampliar els canals de comunicació 4
Major seguiment del cas 5
Altres. Especificar 7
Res / Cap 99
No sap/ no contesta 99

13. D'acord amb la seva experiència, com valoraria el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum? 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	
---	--

DADES DE CLASSEIFICACIÓ

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. Agrícoles, ramaderes o pescaderes) 1
- Treballador assalariat: agrícola, ramader o pescador 2
- Empresari (+ de 5 treballadors) 3
- Empresari (- de 5 treballadors) 4
- Professor llibre 5
- Assalariat Alt Càrrec 6
- Assalariat Quadre Mig 7
- Empleat d'Oficina, Comerç, Viajant 8
- Autònom 9
- Obrier Qualificat(Especialitzat) 10
- Obrier No Qualificat (No Especialitzat) 11
- Mestre de casa 12
- Estudiant 13
- Pensionista/ Jubilat 14
- Altres activitats sense remunerar 15

NOM ENTREVISTAT: _____

ENTREVISTADOR: _____

18. Quin mitjà preferia per comunicar-se amb l'Agència Catalana del Consum durant el procés de mediació?

- Per correu electrònic 1
- Per telèfon 2
- Per fax 3
- Per correu ordinari 4
- De forma presencial 5
- Altres: especifiqui 6

(8) Resi esp (NO LLEGIR ITEM)
(9) No sap/ no contesta

PRESENTACIÓ RECLAMACIÓ I PROCÉS ARBITRATGE

Només realitzar aquest mòdul als casos on s'hagi fet algun arbitratge a la Junta Arbitral de Consum (P3=103)

19. Com valoraria el servei de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA durant el procés que ha seguit durant el tramiteig de les reclamacions a través de l'arbitratge? Li demano que qualifiqui cada un dels aspectes que li vaig a nomenar, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutral/regular.

Claredat dels documents	
Benvolença del procés	
Documentació/ papers que se li van enviar	
Tacte rebut del personal	
Resolució de dubtes sobre el procés	
Assessorament tècnic sobre el cas	
Instal·lacions	
Temps per a respondre	

20. Normalment assisteix a les vistes arbitrials?

- Si de forma presencial 1
- Si per videoconferència 2
- No 3 (passarà a la P26)

21. Com valoraria el servei de la JAJCC en el moment de la vista arbitral/arbitratge? Li demano que qualifiqui cada un dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutral/regular:

Professionalitat dels membres col·legis arbitrials	
Atenció/ tacte 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	

22. En el moment de la vista ¿oreu que ha pogut defensar-se, expressar-se bé? Utilitzant 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	
-------------------	--

23. Segons la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?

- Excessivament llarga 1
- Llarga 2
- Adequada 3
- Molt curta 4
- Excessivament curta 5

24. En base a la seva experiència, ¿com valoraria tot el procés de l'arbitratge? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent

Valoració Global del procés d'arbitratge	
--	--

26. 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? (espontània, no llegir)

Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	1
Ampliar el període d'atenció	2
Major/Millor assessorament a l'empresa	3
Millorar el tracte a l'empresa	4
Major flexibilitat per celebrar les vistes	5
Més informació	7
Informació més personalitzada/més adaptada al cas	8
Altres. Especificar	9
Res / Cap	99
No s'aplica/no contesta	99

RESOLUCIO

NOMES A AQUELLS QUE VAN REALITZAR ARBITRATGE (P3 = 2 O 3)

28. La Resolució rebuda del procés d'arbitratge (Laude) és clara. Qualifiqueu, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt pobre i 10 Excel·lent (Molt alta).

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

27. Segons la informació que vostè fa sobre els arbitratges, després d'obtenir un laude a través de la J.A.C.C., si vostè no està d'acord amb el fons del laude...

Pot recórrer a la via judicial	1
No pot recórrer a la via judicial	2
Altres	3

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

28. En cas que s'hagi demanat reconversió el consumidor ha complert amb la resolució?

Si, ha complert a temps	1
Si, ha complert però no a temps	2
Encara no ha complert	3

29. El resultat de l'arbitratge compleix les seves expectatives? Per contestar, si us plau utilitzeu 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	
-----------	--

30. NOMES PER A EMPRESES NO ADHERIDES:

31. En el futur tingues un altre conflicte que afectés a la vostra empresa, recórrereu a través de la Junta Arbitral de Catalunya?

Segur que sí	5
Probablement sí	4
No ho sé	3
Probablement no	2
Segur que no	1

31. Segons la seva opinió els consumidors trien un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?

Si	1
No	2
No sap/No contesta	3

IMPORTÀNCIA D'APECTES

32. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants de tot el procés portat a l'Agència Catalana del Consum per a la resolució de les reclamacions? LLEIGIR (TEM). Quin és el més important? Quin el següent en 2on lloc? I en 3er lloc?

Atenció i assessorament i/o informació rebuda	<input type="checkbox"/>
Documents a presentar	<input type="checkbox"/>
Tamisiació	<input type="checkbox"/>
Possibilitat de ser escoltat	<input type="checkbox"/>
Possibilitat de reconvençió	<input type="checkbox"/>
Resolució	<input type="checkbox"/>

33. Dels següents valors, quins considera més importants? LLEIGIR (TEM). Quin és el més important? Quin el següent en 2on lloc?

Objectivitat de la resolució	<input type="checkbox"/>
Privacitat/Confidencialitat	<input type="checkbox"/>
Rapidesa	<input type="checkbox"/>
Valor de la Resolució (que sigui executable i obligat compliment)	<input type="checkbox"/>
Gratuitat	<input type="checkbox"/>

34. A. NOMES PER EMPRESES ADHERIDES:

Per acabar, quins considera que són els principals avantatges per als consumidors, a l'hora de comprar o contractar amb una empresa adherida? (espontània, no llegir)

Conèixer legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respon davant l'AGC	1
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/servis de qualitat	2
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	3
Altres. Especificar	4
No sap/ no contesta	99

35. B. NOMES PER EMPRESES NO ADHERIDES:

Per acabar, per què no s'ha adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya/ al Sistema arbitral de consum? (espontània, no llegir)

No s'ho havia plantejat mai	1
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	2
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresa	3
No ha trobat el moment, no té pendents	4
No creu que el consumidor ho tingui en compte	5
Altres. Especificar	6
No sap/ no contesta	99

DADES DE CLARIFICACIÓ

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 - Graduats	7
- Titulacions universitàries - Llicenciatura	8
- Estudis de tercer cicle (Doctorat)	9

Tipus de relació amb l'empresa

- Propietari	1
- Empleat	2
- Cap d'Atenció al client	3
- Altres	

NOM ENTREVISTAT

ENTREVISTADOR

Institut Cerdà

Numància 185
08034 Barcelona
Tel 932802323
Fax 932801166

Diego de León, 30
28006 Madrid
Tel 915 639 572

Institut.cerda@icerda.es

www.icerda.es