

BON DIA/ TARDA , SÓC -----DE L'INSTITUT OPINA, 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 en el darrer any ha rebut alguna reclamació a través de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, és això 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?

(9) ----- Consultar base de dades (nombre de reclamacions)

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

SI .....1  
 NO .....2 → **Passar a P 5**

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 ....(INSERTAR DILIGENCIA DE LA BASE DE DADES). És això cert? **COMPLETAR**

Mediació .....1  
 Arbitratge .....2  
 Ambdós .....3

6. **NO PREGUNTAR – DADES DE LA BASE**

Empresa adherida que ha tingut laudes .....1  
 Empresa adherida que no ha tingut laudes .....2  
 Empresa no adherida que ha tingut laudes .....3  
 Empresa no adherida que no ha tingut laudes .....4

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

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

## 1º CONTACTE E 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 5 és una qualificació neutra/ regular.**

Tracte rebut del personal		0: Molt dolent 10: Excel·lent
Quantitat d' informació		0: Molt poca / insuficient 10: Molta / Suficient
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
Llenguatge utilitzat en els documents informatius		0: Gens comprensible/ molt tècnic 10: Molt comprensible / comprensible

9. **Segons vostè, 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	

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 .....	98
No sap/ no contesta.....	99

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

Si.....	1
No .....	2

13. NOMÉS EN CAS D'EMPRESSES ADHERIDES

Exhibeix el distintiu d'adhesió al/s seu/s establiments?

Si.....	1
No .....	2

14. 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? (Pregunta oberta)

Està obligada 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 (P5= 1 ó 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 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 es una qualificació neutra/ regular.

Facilitat d'accés	
Claredat en els documents que envia l'ACC	
Tracte rebut del personal	
Resolució de dubtes sobre el procés	
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	

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	
---	--

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 .....	6
Altres. Especificar: .....	7
Res / Cap .....	98
No sap/ no contesta.....	99

**18. Quin mitjà prefereix 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. especificar .....6

(98) Res/ cap (NO LLEGIR ITEM)

(99) No sap/ no contesta

**PRESENTACIÓ RECLAMACIÓ I PROCES ARBITRATGE**

Només realitzar aquest mòdul als tenen laudes (han fet algun arbitratge a la Junta Arbitral de Consum) P5= 2 ó 3

**19. Com valoraria el servei de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA durant el procés que ha seguit durant la tramitació 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 es una qualificació neutra/ regular.**

Claredat dels documents	
Senzillesa del procés	
Documentació/ papers que se li van enviar	
Tracte 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 arbitrals?**

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

**21. Com valoraria el servei de la J.A.CC en el moment de la vista arbitral l'arbitral? 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 es una qualificació neutra/ regular:**

Professionalitat dels membres col·legis arbitrals	
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	

**22. En el moment de la vista ¿creu 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 del 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	
--	--

**25. 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'al·legacions .....2
- Major/Millor assessorament a l'empresa .....3
- Millorar el tracte a l'empresa .....4
- Major flexibilitat per celebrar les vistes .....6
- Més informació .....7
- Informació més personalitzada/més adaptada al cas .....8
- Altres. Especificar: .....9
- Res / Cap .....98
- No sap/ No contesta .....99

**RESOLUCIO**

**NOMÉS A AQUELLS QUE VAN REALITZAR ARBITRATGE (P3 = 2 ó 3)**

**26. La Resolució rebuda del procés d'arbitratge ( Laude) és clar. Qualifiqui, utilitzant 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	
---	--

**27. Segons la informació que vostè te 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 DADES)**

**28. En cas que s'hagi demana 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 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	
-----------	--

**30. NOMES PER A EMPRESES NO ADHERIDES**

**Si en el futur tingués un altre conflicte que afectés a la vostra empresa accpetaria resoldre-ho a través de la Junta Arbitral de Catalunya?**

- Segur que si .....5
- Probablement si .....4
- No ho sap .....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'ASPECTES**

**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? LLEGIR ITEMS. Quin és el més important? Quin el segueix en 2on lloc? I en 3er lloc?**

- Atenció i assessorament r/ informació rebuda.....
- Documents a presentar .....
- Tramitació .....
- Possibilitat de ser escoltat .....
- Possibilitat de reconvenció .....
- Resolució.....

**33. Dels següents valors, quins considera més importants? LLEGIR ITEMS. Quin és el més important? Quin el segueix en 2on lloc?**

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

**34. A. NOMÉS 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)**

- Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC ..... 1
- Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat..... 2
- Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa ..... 3
- Altres. Especificar ..... 4
- No sap/ no contesta ..... 99

**35. B. NOMÉS 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'empresari ..... 3
- No ha trobat el moment, ho té pendent..... 4
- No creu que el consumidor ho tingui en compte ..... 5
- Altres. Especificar ..... 6
- No sap/ no contesta ..... 99

---

**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

**Tipus de relació amb l'empresa**

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

---

**NOM ENTREVISTAT.....**

**ENTREVISTADOR.....**