

**Enquesta de l'Institut Català del Consum sobre les garanties i
els consumidors.
PULSÍMETRE**

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

Maig de 1998

RPEEO 12

P
U
L
S
I
M
E
T
R
E

P
U
L
S
I
M
E
T
R
E

P
U
L
S
I
M
E
T
R
E



ENQUESTA SOBRE les garanties i els consumidors

Juny 1998



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum



ELS CONSUMIDORS DESCONEIXEN QUE ELS PRODUCTES DE NATURALES DURADORA HAN DE TENIR COM A MÍNIM UN PERÍODE DE GARANTIA DE SIS MESOS

Segons el Pulsímetre del mes de juny, elaborat per l'Institut Català del Consum.

Barcelona, juliol. L'Institut Català del Consum, organisme adscrit al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, ha elaborat, durant el mes de juny l'enquesta sobre "Les garanties i els consumidors", on es reflecteix el resultat de les qüestions referents a les garanties escrites, la seva durada, les reparacions dels automòbils, les reparacions d'electrodomèstics, la garantia escrita per als serveis de manteniment de la casa, els productes comprats fora del país i la seva garantia, i els projectes sobre períodes de garantia de la Unió Europea.

L'enquesta ha anat adreçada a **451** persones adultes de Catalunya. L'entrevista és telefònica, aleatòria i de distribució proporcional a l'extensió de la llista de telèfons, i se n'obté una mostra significativa de cada sector de la població.

Del total d'enquestats, **270** corresponen a Barcelona, **61** a Girona, **60** a Lleida i **60** a Tarragona.

Més de la meitat dels enquestats, **259**, el **57,43** per cent, saben que molts productes, com cotxes, motos i electrodomèstics, a més de mobles, joguines i articles esportius, s'han de vendre amb una garantia escrita.

Garantia total

La gent desconeix que els productes de naturalesa duradora han de tenir com a mínim un període de garantia de sis mesos. Així es pronuncien **293** enquestats, el **64,97** per cent del total.

Els consumidors desconeixen que durant sis mesos la garantia dels productes de naturalesa duradora és total, és a dir, ha d'incloure les peces de recanvi, la mà d'obra i el desplaçament, si fa al cas. Un total de **316** persones, el **70,07** per cent, ho desconeixen, davant de **133** persones, el **29,43** per cent dels enquestats, que ho saben.



Les persones preguntades ignoren que les garanties dels cotxes i les motos de segona mà estan en funció de l'antiguitat del cotxe. **Ho desconeixen 268 enquestats, el 59,42 per cent**, davant de 182, el 40,35 per cent dels enquestats, que ho saben.

Quant a les reparacions de cotxes, **¿sap que hi ha un període de garantia de tres mesos o bé de 2000 quilòmetres?** Aquí la resposta és més igualada. Un total de 245 persones, el 54,32 per cent, ho desconeixen, davant de 204, el 45,23 per cent dels enquestats.

En referència a les reparacions d'electrodomèstics, 252 enquestats, el 55,88 per cent, saben que hi ha un període de tres mesos de garantia. Per contra, un total de 197, el 43,68 per cent ho desconeixen.

"La població desconeix el límit de 15 dies de garantia per als cotxes de segona mà que tenen més de set anys. Aquest límit es considera insuficient, però sap, en general, que el temps de garantia és proporcional al temps del cotxe."

Encara que la resposta va ser exigua, qüestionades sobre si quan, durant la vigència d'aquestes garanties s'havia manifestat cap anomalia o avaria, l'empresa havia assumit la seva responsabilitat, un total de 130 persones, el 28,82 per cent dels enquestats, varen reconèixer que l'empresa se n'havia responsabilitzat. No saben o no contesten un total de 300 persones, el 66,52 per cent dels enquestats.

"El projecte de la Unió Europea d'establir un període de garantia de dos anys és desconegut per la majoria dels catalans"

Quant a les compres fora del territori espanyol, el nombre de persones que n'han fet és mínim. Així, la garantia rebuda ha tingut validesa per a 32 persones. En aquest sentit, es pot afirmar que 402 persones, el 89,14 per cent dels enquestats, **no saben, no contesten o no han comprat mai fora.**

Dins l'àmbit europeu, els enquestats desconeixen el projecte de la Unió Europea d'establir a tots els estats membres l'obligatorietat d'un període de garantia de dos anys per als productes. Un total de 402 persones, el 89,14 per cent, no ho saben, davant de 47, el 10,42 per cent, que ho saben.

Si esteu interessats a rebre més informació, adrece-vos al Gabinet de Comunicació
Telèfon 93 330 98 12
Fax 93 411 06 78
E-mail: farrem@icc-aiec.org



Pregunta 1.- Sap que, a banda de productes com cotxes, motos i electrodomèstics, hi ha d'altres com per exemple mobles, joguines, articles esportius, que també s'han de vendre amb una garantia escrita?

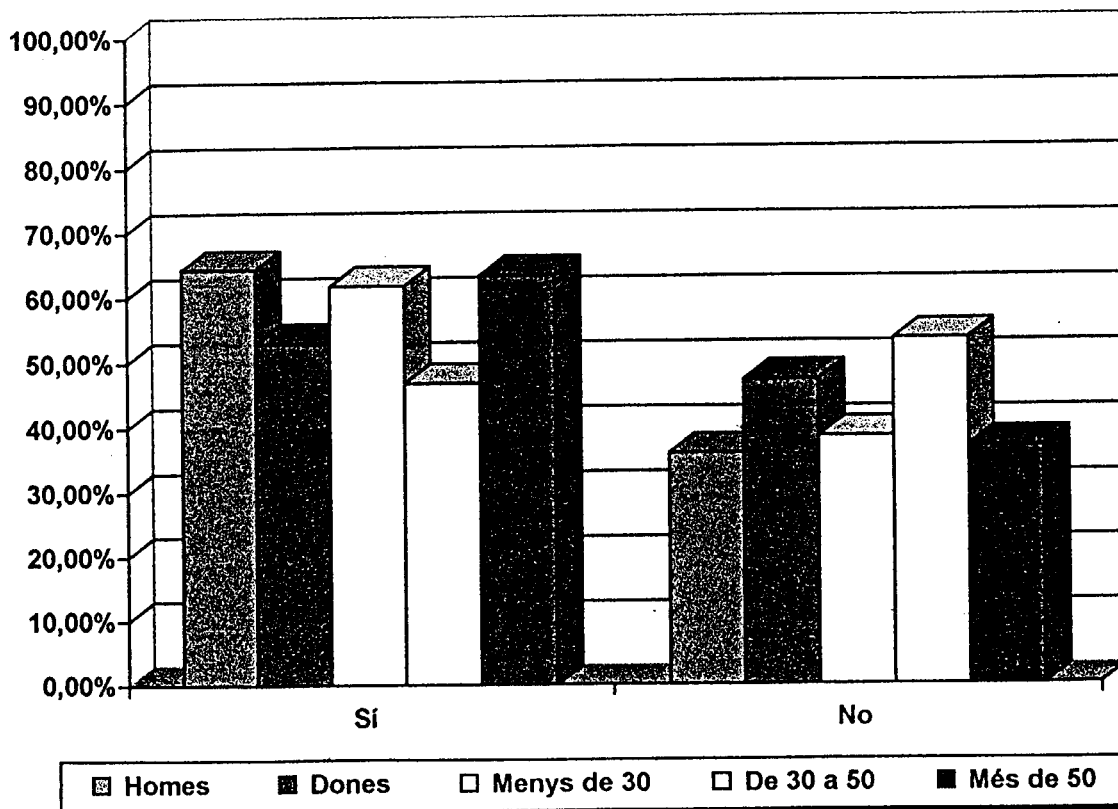
- A. Sí
- B. No

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	259	57.43%	± 4.56%
No	192	42.57%	± 4.56%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	64,29%	52,94%	61,70%	46,67%	63,27%
No	35,71%	47,06%	38,30%	53,33%	36,73%



Pregunta 2.- Sap que, en general, aquests productes de naturalesa duradora, han de tenir com a mínim un període de garantia de sis mesos?

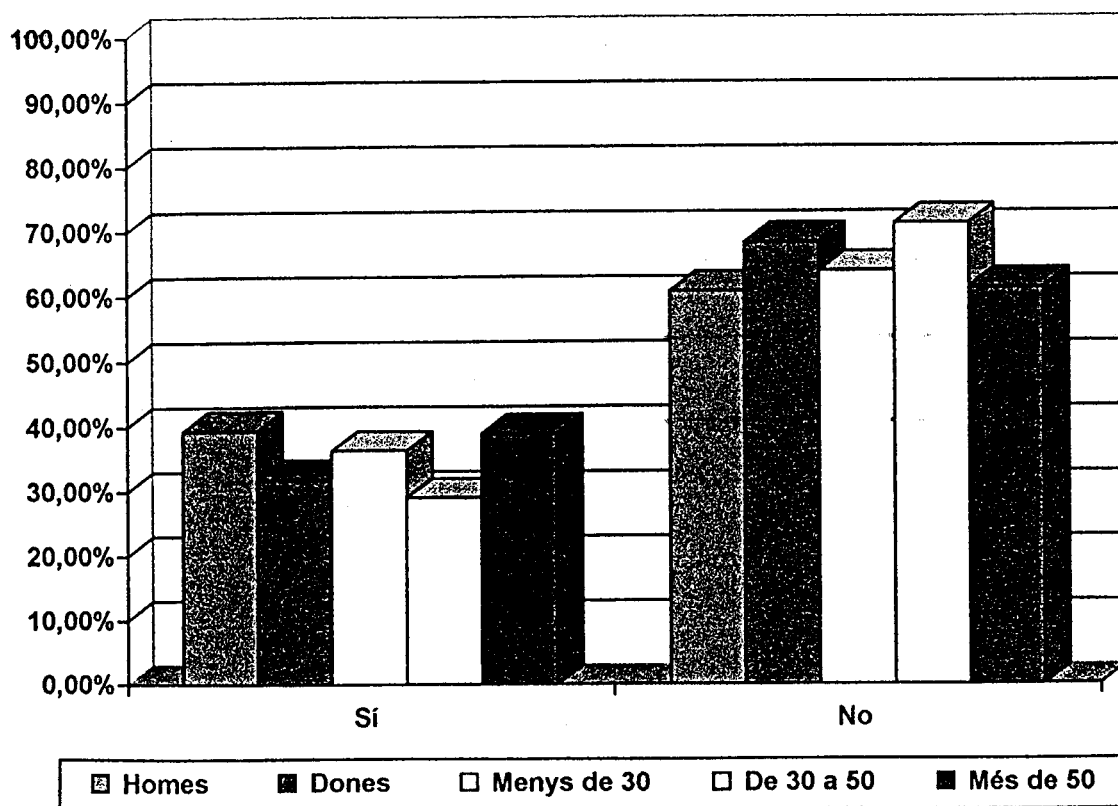
- A. Sí
- B. No

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	156	34.59%	± 4.39%
No	293	64.97%	± 4.40%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	39,29%	31,76%	36,17%	28,89%	38,78%
No	60,71%	68,24%	63,83%	71,11%	61,22%



Pregunta 3.- Sap que durant aquests sis mesos la garantia és total, es a dir, ha d'incloure les peces de recanvi, la mà d'obra i el desplaçament si fos necessari?

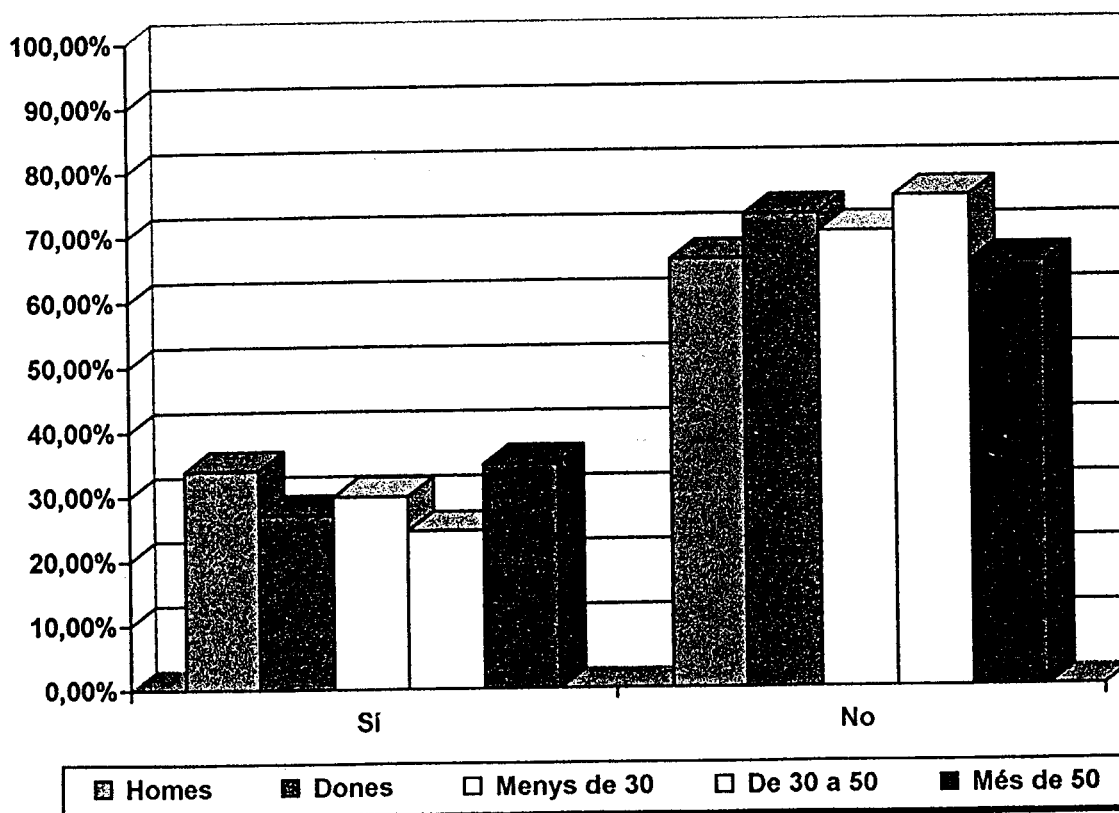
- A. Sí
- B. No

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	133	29.49%	± 4.21%
No	316	70.07%	± 4.23%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	33,93%	27,06%	29,79%	24,44%	34,69%
No	66,07%	72,94%	70,21%	75,56%	65,31%



Pregunta 4.- Una excepció són els cotxes i motos de segona mà; sap que la seva garantia està en funció de l'antiguitat del cotxe?

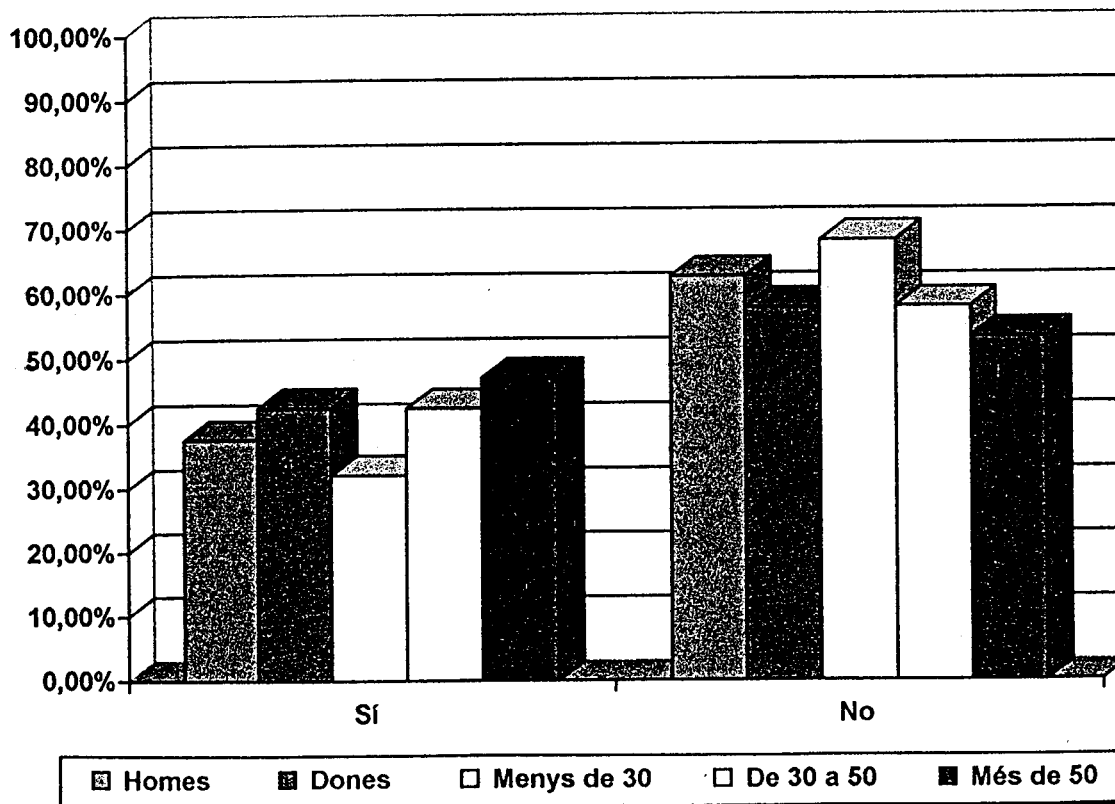
- A. Sí
- B. No

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	182	40.35%	± 4.53%
No	268	59.42%	± 4.53%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	37,50%	42,35%	31,91%	42,22%	46,94%
No	62,50%	57,65%	68,09%	57,78%	53,06%





Pregunta 5.- Un cotxe o una moto de segona mà de més de 7 anys té 15 dies de garantia; està d'acord amb aquest termini?

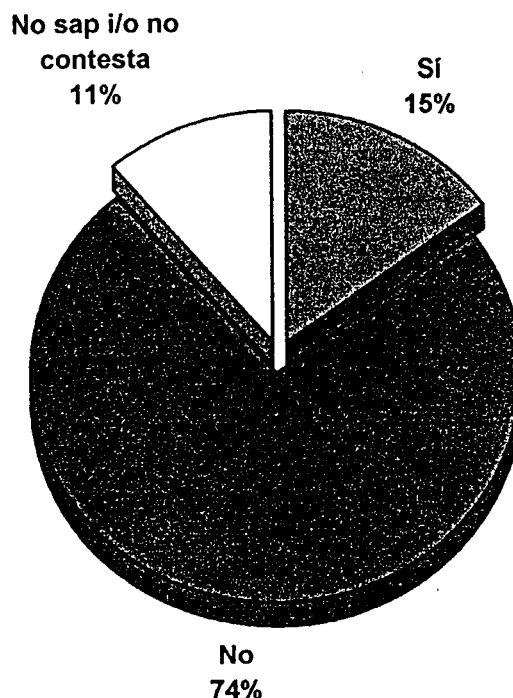
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	67	14.86%	± 3.28%
No	332	73.61%	± 4.07%
No sap i/o no contesta	50	11.09%	± 2.90%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	17,86%	12,94%	19,15%	17,78%	8,16%
No	75,00%	72,94%	74,47%	75,56%	71,43%
No sap i/o no contesta	7,14%	14,12%	6,38%	6,67%	20,41%



Pregunta 6.- Tant si es tracta d'un cotxe nou o de segona mà, si s'ha produït una avaria o s'ha manifestat algun defecte, li han respectat la garantia, o bé ha tingut algun problema?

- A. Han respectat la garantia
- B. He tingut problemes
- C. No he tingut avaries o defectes en període de garantia
- D. No tinc cotxe o moto

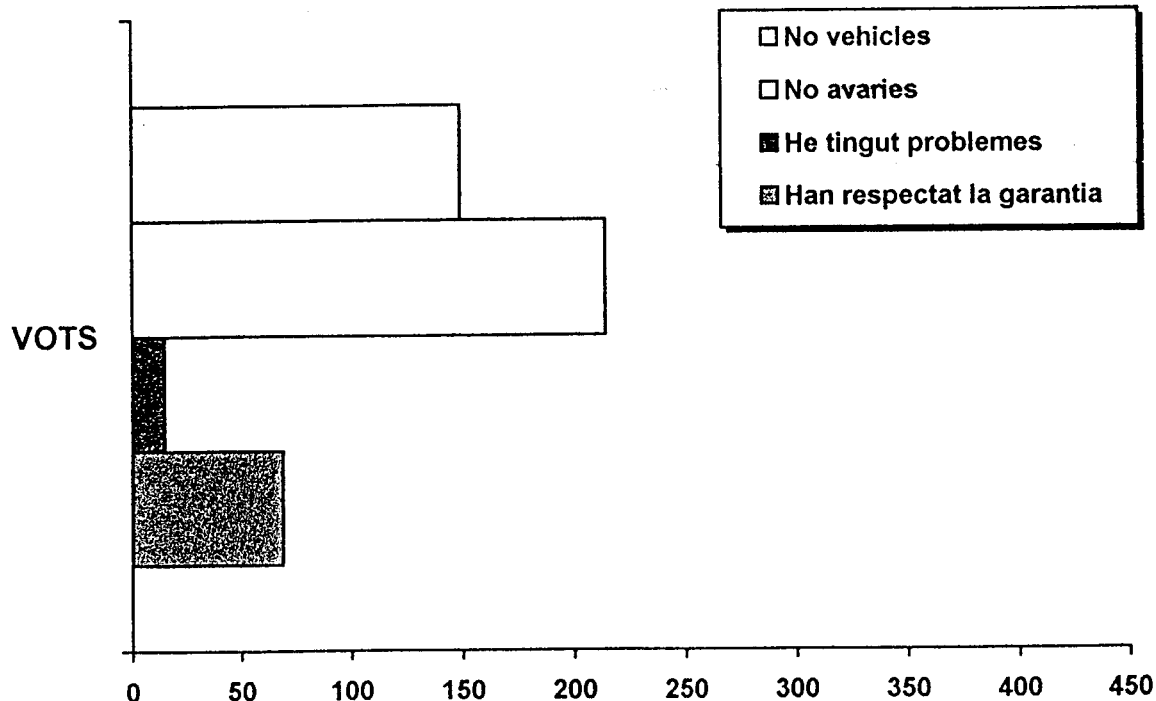
Mostra: 451 persones de Catalunya.

Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Han respectat la garantia	69	15.30%	± 3.32%
He tingut problemes	15	3.33%	± 1.66%
No avaries	214	47.45%	± 4.61%
No vehicles	149	33.04%	± 4.34%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Han respectat la garantia	16,07%	15,29%	12,77%	24,44%	10,20%
He tingut problemes	5,36%	2,35%	6,38%	2,22%	2,04%
No avaries	44,64%	49,41%	36,17%	57,78%	48,98%
No vehicles	33,93%	32,94%	44,68%	15,56%	38,78%





Pregunta 7.- Quant a les reparacions dels cotxes, sap que hi ha un període de garantia de 3 mesos, o bé de 2000 Km.?

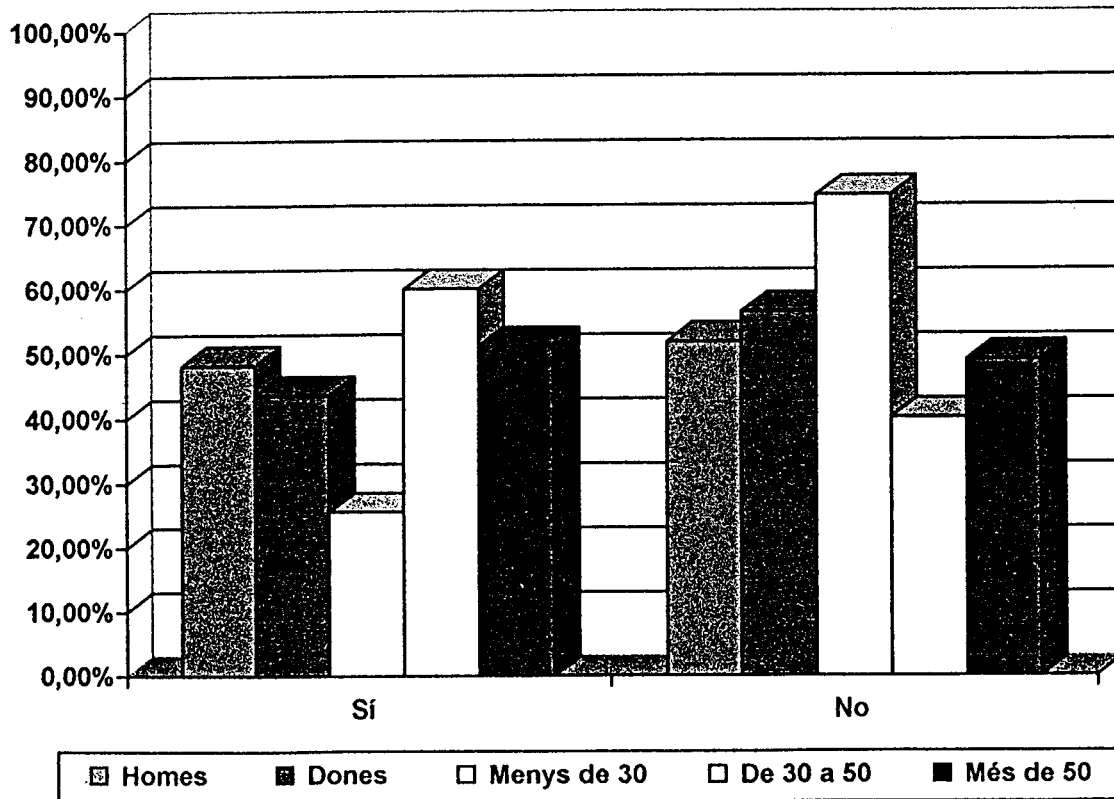
- A. Sí
- B. No

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	204	45.23%	± 4.59%
No	245	54.32%	± 4.60%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	48,21%	43,53%	25,53%	60,00%	51,02%
No	51,79%	56,47%	74,47%	40,00%	48,98%



Pregunta 8.- Quant a les reparacions d'electrodomèstics, sap que hi ha un període de 3 mesos de garantia?

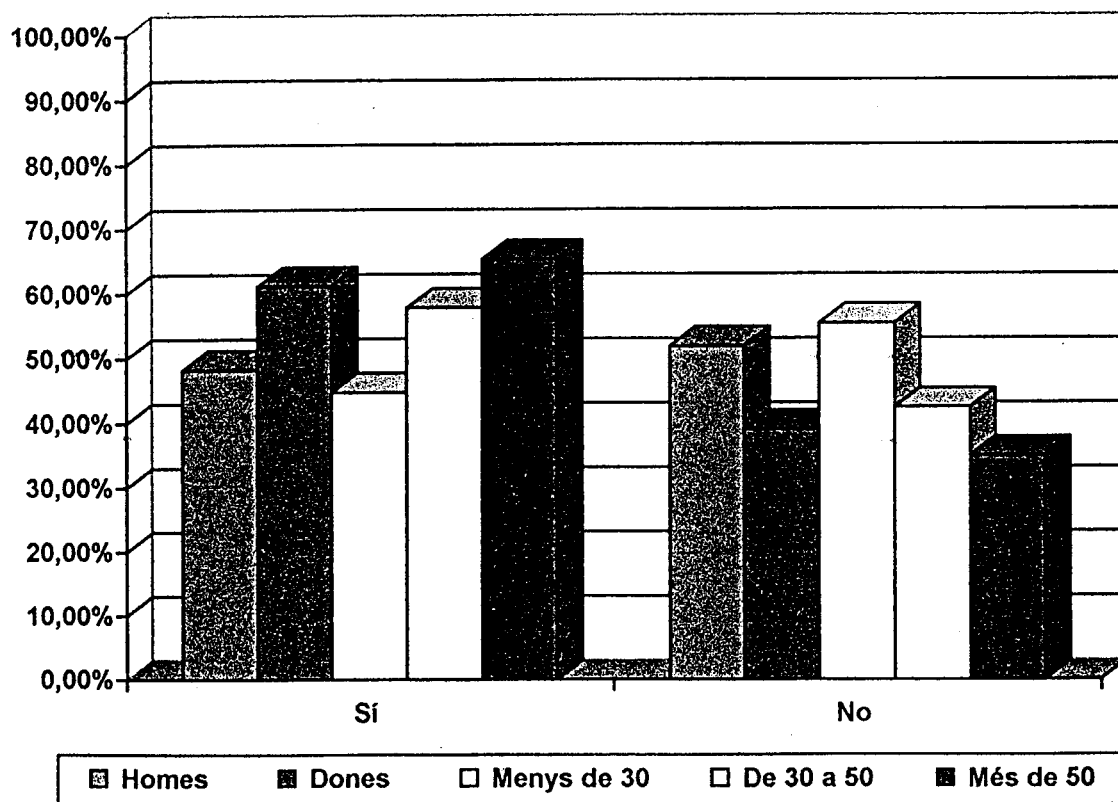
- A. Sí
- B. No

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	252	55.88%	± 4.58%
No	197	43.68%	± 4.58%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	48,21%	61,18%	44,66%	57,76%	65,31%
No	51,79%	38,82%	55,32%	42,22%	34,69%





Pregunta 9.- Sap que, en determinats serveis de manteniment de la llar, com per exemple, reformes de cuines, banys, instal·lacions elèctriques, gas, aire condicionat, pot demanar una garantia escrita del servei realitzat?

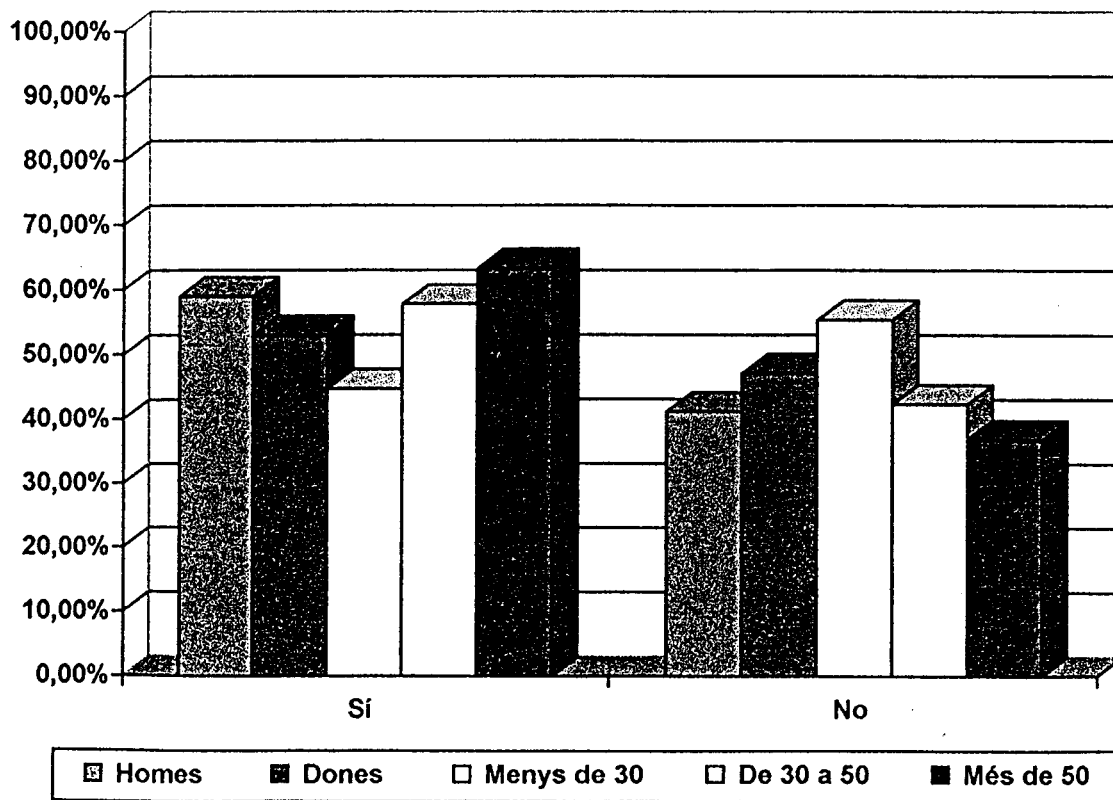
- A. Sí
- B. No

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	249	55.21%	± 4.59%
No	200	44.35%	± 4.89%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	58,93%	52,94%	44,68%	57,78%	63,27%
No	41,07%	47,06%	55,32%	42,22%	36,73%



Pregunta 10.- Durant la vigència d'aquestes garanties, si es va manifestar alguna anomalia o avaria, l'empresa va assumir la seva responsabilitat?

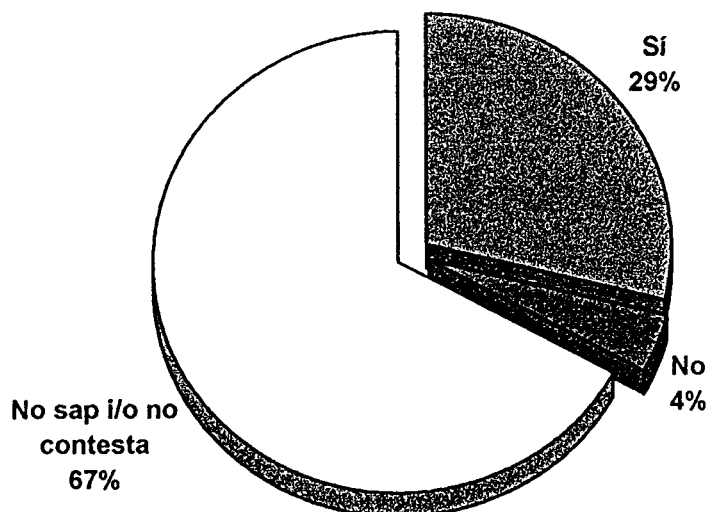
- A. Sí
- B. No
- C. No sap / No s'ha donat aquesta situació

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	130	28.82%	± 4.18%
No	19	4.21%	± 1.85%
No sap i/o no contesta	300	66.52%	± 4.36%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	32,14%	27,06%	31,91%	35,56%	20,41%
No	1,79%	5,88%	4,26%	2,22%	6,12%
No sap i/o no contesta	66,07%	67,06%	63,83%	62,22%	73,47%



Pregunta 11.- Si ha comprat algun producte fora d'Espanya, la garantia rebuda ha tingut validesa dins el nostre territori?

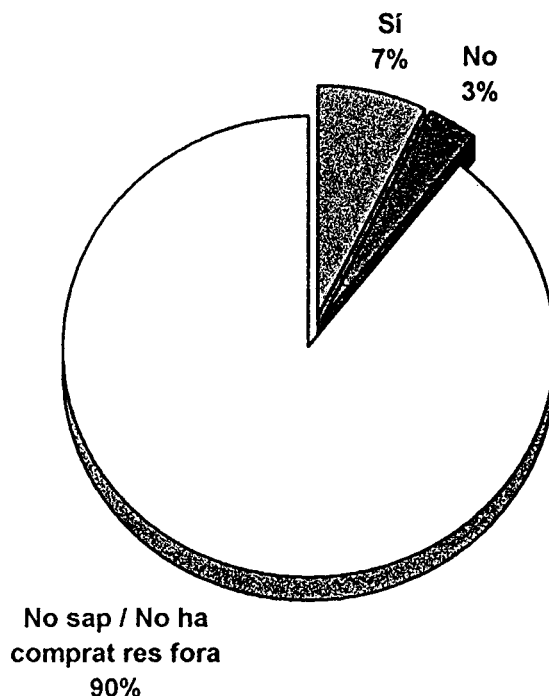
- A. Sí
- B. No
- C. No sap / No ha comprat res fora

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	32	7.10%	± 2.37%
No	15	3.33%	± 1.66%
No sap / No ha comprat res fora	402	89.14%	± 2.87%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	8,93%	5,88%	14,89%	4,44%	2,04%
No	3,57%	3,53%	4,26%	2,22%	4,08%
No sap / No ha comprat res fora	87,50%	90,59%	80,85%	93,33%	93,88%



Pregunta 12.- Coneix el projecte de la Unió Europea d'establir a tots els estats membres l'obligatorietat de donar un període de garantia de 2 anys per la compra de productes?

- A. Sí
- B. No

Mostra: 451 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juny de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	47	10.42%	± 2.82%
No	402	89.14%	± 2.87%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	5,36%	14,12%	8,51%	4,44%	18,37%
No	94,64%	85,88%	91,49%	95,56%	81,63%

