



REO núm: 944
Data: 17/09/2019



Qüestionari

Hàbits de consum dels catalans. 2019

Organisme promotor: Agència Catalana del Consum



Centre
d'Estudis
d'Opinió



Generalitat
de Catalunya

TÍTOL ESTUDI:
Enquesta hàbits de consum Catalunya 2019

2019

REO núm. 944

ID) Núm. Qüestionari: _____

DADES PERSONA ENTREVISTADA

Nom de l'entrevistat: ANOTAR EL NOM DE PILA, NO COGNOMS

Municipi: ANOTAR

Telèfon:

QUOTES

Q1) Sexe: NO PREGUNTAR. Home 1 Dona 2	Q2) Edat: De 18 a 24 1 De 25 a 34 2 De 35 a 49 3 De 50 a 64 4 65 o més 5	Q3) Territori: (BBDD) Identificar municipi Barcelona 1 Girona 2 Lleida 3 Tarragona 4	Q4) Grandària municipi: (BBDD) 1. menor o igual a 2.000 hab. 2. de 2.001 a 10.000 hab. 3. de 10.001 a 50.000 hab. 4. de 50.001 a 150.000 hab. 5. de 150.001 a 1.000.000 hab. 6. més d'1 milió d'hab.
--	--	--	---

Argumentari per l'entrevistador per a fer la captació telefònica

Hola, bon dia/bona tarda. Sóc _____ entrevistador/a de (*nom de l'empresa*). 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.**

Q2. Em pot dir la seva edat? ANOTAR DE FORMA OBERTA I SELECCIONAR TRAM.

Si no contesta, acabar entrevista. Si és menor de 18 anys, acabar entrevista.

__ ANYS

- De 18 a 24 anys 1
- De 25 a 34 anys 2
- De 35 a 49 anys 3
- De 50 a 64 anys 4
- Major de 64 anys 5

P.0. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista? LLEGIR.

- Català 1
- Castellà 2
- Indiferent/Ns/Nc 99 (continuar en català)

BLOC PERCEPCIÓ DE PROTECCIÓ, INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS

1. Com a persona consumidora, 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)

2. Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona consumidora?. 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)

3. En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidora (serveis aeris, telefonia mòbil o fixa, electrodomèstics, comerç electrònic o compra per internet, etc.)?

- Sí 1
- No 2 **Passar a p5**
- Nc/No ho recorda 99 **Passar a p5**

4. I podria indicar-nos en quin tipus de producte o servei va tenir aquesta incidència? Va prendre alguna mesura? Es va resoldre? Quina és la seva satisfacció amb la resolució? Per valorar-ho farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10 a totalment satisfet (98=Ns/99=Nc). MÚLTIPLE i ESPONTÀNIA (no preguntar sobre tots els productes, sinó sobre els que menciona espontàniament l'enquestat/da).

4.a. Producte o servei	4.b. Quina incidència?	4.c. Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			4.d. Quina o quines?	4.e. Es va resoldre la incidència?			4.f. Qui va solucionar aquest problema o incidència?	4.g. Satisfacció (escala 0-10)
		Sí	No	Nc		Sí	No	Nc		
a Alimentació i beguda		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					El/lla mateix 1 Empresa proveïdora 2 Distribuïdor 3 Comerciant 4 Altres (anotar) 98	<input type="checkbox"/>
b Roba		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
c Vehicles		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
d Habitatge		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>

e	Compra on-line		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
f	Telefonia fixa/mòbil		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
g	Internet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
h	Companyia elèctrica		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
i	Electrodomèstics		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
j	Restauració		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
k	Hotels		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
l	Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
m	Serveis personals (estètica, perruqueria, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
n	Serveis bancaris		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
o	Transport aeri		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
p	Tren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
q	Altres (anotar)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>

BLOC HÀBITS DE CONSUM

5. En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en... LLEGIR i MÚLTIPLE.

Tipus de comerç		Freqüència			
		Més d'un cop a la setmana	Un cop a la setmana	Menys d'un cop a la setmana	No hi he comprat mai
a	Botigues especialitzades de barri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	Mercats municipals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	Supermercats de barri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	Grans superfícies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f	Dietètiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Podria indicar-nos si al llarg del darrer mes vostè ha comprat... LLEGIR i MÚLTIPLE.

Productes		Sí	No
a	Algun producte de <u>proximitat</u> (productes locals i/o de temporada)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	Algun producte de <u>comerç just</u> (productes que fomenten el desenvolupament social i econòmic i l'equitat entre països)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	Algun <u>producte ecològic</u> / saludable (productes no tractats amb elements químics en la seva elaboració)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Així mateix, quan compra productes alimentaris (aliments, begudes, etc.)... LLEGIR. P7.a. respon tothom.

Accions		Sí	No	7.a. Per què?
a	Prefereix que el producte sigui de marca blanca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b	Prefereix comprar marques que etiqueten en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c	Es fixa en la procedència dels productes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d	Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e	Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

BLOC GARANTIES I DRETS
8. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència... LLEGIR.

Accions		Freqüència				
		Sempre	Habitualment	Algunes vegades	Gairebé mai	Mai
a	Pregunta per les condicions/garanties?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum preferent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	Acostuma a comparar diferents preus?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. A continuació, li llegiré alguns dels nous drets dels consumidors i consumidoras de Catalunya del Codi de Consum de Catalunya. 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).

Drets	9.a. Coneix?		9.b. Ha exercit o reclamat?		9.c. Valoració (escala 0-10)
	Sí	No	Sí	No	
a	Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts.				
b	Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que perduri en el temps.				
c	El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.				
d	El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el que respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als organismes públics de consum				

BLOC ACTUALITAT
10. Pel que fa a l'equipament tecnològic, em podria dir quins dels següents serveis disposa i si en el darrer any ha realitzat algun canvi de proveïdor en aquests serveis?

Servei	10.a. En disposa?			10.b. Ha canviat de proveïdor en el darrer any? (Si disposa)			10.c. Per quin motiu ha canviat de proveïdor? (si ha canviat en el darrer any)
	Sí	No	Nc	Sí	No	Nc	
a	Telefonia fixa						
b	Internet						
c	Telefonia mòbil						
d	Internet mòbil						

11. En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?

Sí (passa a P12)
 No (passa a P17)
 Ns/Nc (passa a P17)

12. Amb quina freqüència compra per internet?

Més d'un cop a la setmana
 Un cop a la setmana
 Menys d'un cop a la setmana
 Ns/Nc

- 13. I podria indicar-nos quin tipus de producte o servei ha comprat per internet en els últims tres mesos? Ha tingut alguna incidència en la seva compra per internet? MÚLTIPLE i ESPONTÀNIA (no preguntar sobre tots els productes, sinó sobre els que menciona espontàniament l'enquestat/da).**

Servei	13.a. Ha comprat per internet en els últims 3 mesos?			13b. Ha tingut alguna incidència? (Si compra)		
	Sí	No	Nc	Sí	No	Nc
a Alimentació i begudes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Vehicles (lloguer, compra...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Oci, entrades, llibres, música i joguines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Electrodomèstics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h Formació (cursos,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 14. En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?**

Si (passa a P16)
No (passa a P15)
Ns/Nc (passa a P16)

- 15. Faria algun suggeriment per millorar aquest servei? Espontània. Anotar amb el màxim detall.**

- 16. Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres per internet o bé va canviant en funció de les seves necessitats i/o ofertes?**

Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o ofertes
Ns/Nc

- 17. Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de Protecció de dades i garantia dels drets digitals que va entrar en vigor el 7 de desembre de 2018 (RGPD).**

Si
No
Ns/Nc

- 18. Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (explotació de les seves dades per part d'una empresa sense el seu consentiment)**

Si (passa a P19)
No (passa a P20)
Ns/Nc (passa a P20)

- 19. Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut? Espontània. Anotar amb el màxim detall.**

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

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

21. Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM ?

Si
 No
 Ns/Nc

22. Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al consumidor dels seus drets i es dona informació sobre consum ?

Si
 No
 Ns/Nc

23. 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 I ROTAR.

Institucions o organismes		23.a. Coneix?		23.b. Ha utilitzat?		23.c. Valoració (escala 0-10)
		Sí	No	Sí	No	
a	Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	Agència Catalana del Consum (ACC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	Juntes arbitral de consum (JAC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	Associacions de consumidors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. 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)

25. Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?

Sí..... 1 **passa a P26**
 No..... 2 **passa a D1**
 Ns/Nc..... 99 **passa a D1**

26. I com el valoraria en 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)

Ja per acabar, li faré unes preguntes de classificació...

D1. I la seva nacionalitat? LITERAL.

Nacionalitat _____
No ho sap/No contesta 99

D2. En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment? LLEGIR.

Treballa1 **Passar a D4**
No treballa2 **Passar a D3**
Està de baixa3 **Passar a D4**
No contesta.....99 **Passar a D5**

D3. Vostè és? LLEGIR. Passar a D5.

Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat).. 1
Aturat/ada i ha treballat abans 2
Pensionista (abans no ha treballat) 3
Aturat/ada i busca la primera feina 4
Estudiant 5
Treball domèstic no remunerat 6
No contesta..... 99

D4. Vostè és? LLEGIR. Passar a D5.

Empresari/ària o professional amb assalariats/ades.. 1
Professional o treballador/a autònom/a
(sense assalariats/ades) 2
Assalariat/ada indefinit/ida..... 3
Assalariat/ada eventual o interí/ina 4
Membre de cooperativa 5
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada
en empresa o negoci familiar) 6
No contesta..... 99

D5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit? NO LLEGIR.

No sap llegir i escriure..... 1
Sap llegir i escriure però va anar menys de
5 anys a l'escola 2
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense
completar ESO, EGB o Batxillerat elemental..... 3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller
elemental 4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU 5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia
Industrial o equivalent 6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge
Industrial o equivalent 7
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura,
Enginyeria/arquitectura tècnica 8
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més) 9
Cursos d'especialització professional, Postgrau
Màster (MIR, FIR...)..... 10
Doctorat 11
Altres (anotar) 95
Nc 99

D6. Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual? NO LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA.

Català (valencià/balear) 1
Castellà 2
Totes dues igual: català i castellà 3
Altres llengües o altres combinacions 4
No contesta 99

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ!