



REO núm: 944
Data: 17/09/2019



Taules estadístiques

Hàbits de consum dels catalans. 2019

Organisme promotor: Agència Catalana del Consum



Centre
d'Estudis
d'Opinió



Generalitat
de Catalunya

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Sexe	750	363	387
Q1	757	365	392
Home	363	363	0
Dona	387	0	387
Edat (Trams)	750	363	387
Q2	757	365	392
De 18 a 24	59	31	28
De 25 a 34	94	48	46
De 35 a 49	218	110	108
De 50 a 64	186	91	95
65 o més	193	83	110
Edat	750	363	387
EDAT	757	365	392
Casos vàlids	750	363	387
Mitjana	50,36	49,47	51,19
Desviació	16,96	16,99	16,91
Província	750	363	387
Q3	757	365	392
BARCELONA	561	268	293
GIRONA	70	35	35
LLEIDA	42	22	20
TARRAGONA	77	38	39
Província	750	363	387
Q3R	757	365	392
Barcelona ciutat	158	82	75
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	52	55
Resta Barcelona	297	134	163
Girona	70	35	35
Lleida	42	22	20
Tarragona	77	38	39
Grandària	750	363	387
Q4	757	365	392
menor o igual a 2.000 hab.	36	14	22
de 2.001 a 10.000 hab.	112	50	62
de 10.001 a 50.000 hab.	201	92	109
de 50.001 a 150.000 hab.	153	76	77
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	49	41
més d'1 milió d'hab	158	82	75
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?	750	363	387
PO	757	365	392
CATALÀ	437	217	221
CASTELLÀ	288	135	152
Indiferent/NC/NC	25	11	14
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que	750	363	387
P1	757	365	392
(0)-0	24	15	9

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(1)-1	8	2	6
(2)-2	18	5	14
(3)-3	31	12	20
(4)-4	48	24	24
(5)-5	163	98	64
(6)-6	142	62	80
(7)-7	143	64	79
(8)-8	99	51	48
(9)-9	20	10	11
(10)-10	25	10	16
(98)-NS	28	11	17
	750	363	387
P1R	757	365	392
[9-10]	46	19	27
[7-8]	242	115	127
[5-6]	304	160	144
[3-4]	79	36	44
[0-2]	50	22	29
Ns/Nc	28	11	17
	750	363	387
P1M	757	365	392
Casos vàlids	722	352	370
Mitjana	5,85	5,81	5,89
Desviació	2,08	2,04	2,11
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona consumidora?			
	750	363	387
P2	757	365	392
(0)-0	40	15	25
(1)-1	11	6	5
(2)-2	34	17	18
(3)-3	42	25	17
(4)-4	72	34	38
(5)-5	174	87	87
(6)-6	123	62	61
(7)-7	112	52	60
(8)-8	82	44	38
(9)-9	29	12	18
(10)-10	27	9	18
(98)-NS	5	1	4
	750	363	387
P2R	757	365	392
[9-10]	56	21	35
[7-8]	194	96	98
[5-6]	296	149	148
[3-4]	114	59	54
[0-2]	85	38	48
Ns/Nc	5	1	4
	750	363	387
P2M	757	365	392
Casos vàlids	745	362	383
Mitjana	5,46	5,43	5,48
Desviació	2,32	2,21	2,43

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidora (serveis

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P3	757	365	392
Sí	214	100	113
No	530	261	269
Nc/No ho recorda	7	2	5
	214	100	113
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	99	114
Producte o servei			
	214	100	113
P4	213	99	114
Alimentació i beguda	9	2	7
Roba	9	3	6
Vehicles	6	4	2
Habitatge	2	1	1
Compra on-line	18	8	10
Telefonia fixa/mòbil	85	41	44
Internet	8	5	3
Companyia elèctrica	11	6	5
Electrodomèstics	21	11	10
Restauració	2	1	1
Hotels	2	0	2
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	3	5
Serveis bancaris	3	1	2
Transport aeri	20	11	9
Tren	1	0	1
Altres (anotar)	36	12	24
	9	2	7
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	2	7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	2	7
P4_C_A	9	2	7
SI	5	2	3
NO	4	0	4
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	3
P4_E_A	5	2	3
SI	4	2	2
NO	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	2	2
P4_F_A	4	2	2
Empresa proveïdora	3	2	1
Comerciant	1	0	1
Satisfacció			
	4	2	2
P4_G_A	4	2	2
(1)-1	1	1	0
(8)-8	1	0	1
(10)-10	2	1	1
	4	2	2
P4_G_AR	4	2	2
[9-10]	2	1	1
[7-8]	1	0	1
[0-2]	1	1	0

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	4	2	2
P4_G_AM	4	2	2
Casos vàlids	4	2	2
Mitjana	7,27	5,51	9
Desviació	4,26	6,41	1,41
	9	3	6
Base Incidència a: Roba	9	3	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	3	6
P4_C_B	9	3	6
SI	6	2	4
NO	3	1	2
Es va resoldre la incidència?			
	6	2	4
P4_E_B	6	2	4
SI	3	2	1
NO	3	0	3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_B	3	2	1
Empresa proveïdora	2	2	0
Altres (anotar)	1	0	1
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_B	3	2	1
(8)-8	1	1	0
(10)-10	2	1	1
	3	2	1
P4_G_BR	3	2	1
[9-10]	2	1	1
[7-8]	1	1	0
	3	2	1
P4_G_BM	3	2	1
Casos vàlids	3	2	1
Mitjana	9,33	9	10
Desviació	1,15	1,41	
	6	4	2
Base Incidència a: Vehicles	6	4	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	4	2
P4_C_C	6	4	2
SI	5	3	2
NO	1	1	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	3	2
P4_E_C	5	3	2
SI	3	3	0
NO	2	0	2

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	3	0
P4_F_C	3	3	0
Ell/lla mateix	1	1	0
Empresa proveïdora	1	1	0
Altres (anotar)	1	1	0
Satisfacció			
	3	3	0
P4_G_C	3	3	0
(5)-5	1	1	0
(9)-9	1	1	0
(10)-10	1	1	0
	3	3	0
P4_G_CR	3	3	0
[9-10]	2	2	0
[5-6]	1	1	0
	3	3	0
P4_G_CM	3	3	0
Casos vàlids	3	3	0
Mitjana	8	8	
Desviació	2,65	2,65	
	2	1	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	1
P4_C_D	2	1	1
SI	1	0	1
NO	1	1	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_D	1	0	1
NO	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	8	10
Base Incidència a: Compra on-line	18	8	10
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	8	10
P4_C_E	18	8	10
SI	13	4	9
NO	5	4	1

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Es va resoldre la incidència?			
	13	4	9
P4_E_E	13	4	9
SI	12	4	8
NO	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	4	8
P4_F_E	12	4	8
Ell/lla mateix	4	2	2
Empresa proveïdora	2	0	2
Distribuïdor	4	2	2
Altres (anotar)	2	0	2
Satisfacció			
	12	4	8
P4_G_E	12	4	8
(0)-0	1	0	1
(5)-5	1	1	0
(7)-7	1	0	1
(8)-8	1	0	1
(9)-9	2	0	2
(10)-10	6	3	3
	12	4	8
P4_G_ER	12	4	8
[9-10]	8	3	5
[7-8]	2	0	2
[5-6]	1	1	0
[0-2]	1	0	1
	12	4	8
P4_G_EM	12	4	8
Casos vàlids	12	4	8
Mitjana	8,2	8,75	7,93
Desviació	2,95	2,5	3,28
	85	41	44
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	42	43
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	41	44
P4_B_F_COD	85	42	43
Problemes amb les factures /cobren de més	33	15	18
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	5	6
Ofertes/tarifes enganyoses	18	9	9
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	4	9
Problemes per donar-se de baixa	10	4	6
Altres	10	7	3
Ns/Nc	1	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	41	44
P4_C_F	85	42	43
SI	68	33	35
NO	17	8	9
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	33	35
P4_D_F_COD	69	34	35

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Trucar/parlar amb la companyia	21	10	11
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	10	8
Trucar/anar oficina del consumidor	4	0	4
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	5	4
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	1	5
Altres	20	12	8
Es va resoldre la incidència?			
	68	33	35
P4_E_F	69	34	35
SI	38	20	19
NO	28	13	15
NC	2	1	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	20	19
P4_F_F	39	20	19
Ell/lla mateix	14	5	9
Empresa proveïdora	18	11	7
Altres (anotar)	7	4	3
Satisfacció			
	38	20	19
P4_G_F	39	20	19
(0)-0	4	2	2
(1)-1	1	1	0
(2)-2	5	4	1
(3)-3	4	2	2
(4)-4	4	2	2
(5)-5	6	3	3
(6)-6	2	0	2
(7)-7	4	2	2
(8)-8	2	1	1
(10)-10	5	2	3
(98)-NS	2	1	1
	38	20	19
P4_G_FR	39	20	19
[9-10]	5	2	3
[7-8]	6	3	3
[5-6]	8	3	5
[3-4]	8	4	4
[0-2]	10	7	3
Ns/Nc	2	1	1
	38	20	19
P4_G_FM	39	20	19
Casos vàlids	36	19	18
Mitjana	4,76	4,22	5,32
Desviació	3,08	3,07	3,08
	8	5	3
Base Incidència a: Internet	8	5	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	5	3
P4_C_G	8	5	3
SI	5	4	1
NO	3	1	2
Es va resoldre la incidència?			

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	5	4	1
P4_E_G	5	4	1
SI	3	2	1
NO	2	2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_G	3	2	1
Ell/lla mateix	1	1	0
Empresa proveïdora	1	1	0
Altres (anotar)	1	0	1
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_G	3	2	1
(5)-5	1	1	0
(10)-10	2	1	1
	3	2	1
P4_G_GR	3	2	1
[9-10]	2	1	1
[5-6]	1	1	0
	3	2	1
P4_G_GM	3	2	1
Casos vàlids	3	2	1
Mitjana	8,33	7,5	10
Desviació	2,89	3,54	
	11	6	5
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	6	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	6	5
P4_C_H	11	6	5
SI	8	5	3
NO	2	0	2
NC	1	1	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	5	3
P4_E_H	8	5	3
SI	1	1	0
NO	7	4	3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	1	0
P4_F_H	1	1	0
Distribuïdor	1	1	0
Satisfacció			
	1	1	0
P4_G_H	1	1	0
(0)-0	1	1	0
	1	1	0
P4_G_HR	1	1	0
[0-2]	1	1	0
	1	1	0
P4_G_HM	1	1	0

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Casos vàlids	1	1	0
Mitjana	0	0	
	21	11	10
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	9	10
Incidències - Electrodomèstics			
	18	9	9
P4_B_I_COD	16	7	9
Mal funcionament/està trencat	12	7	5
El producte arriba tard	1	1	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	2	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	11	10
P4_C_I	19	9	10
SI	15	6	9
NO	6	5	1
Mesures - Electrodomèstics			
	14	6	8
P4_D_I_COD	12	4	8
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	3	7
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	1
L'empresa no pot fer res al respecte	4	3	1
Es va resoldre la incidència?			
	15	6	9
P4_E_I	13	4	9
SI	7	3	4
NO	8	3	5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	3	4
P4_F_I	7	3	4
Ell/lla mateix	1	0	1
Empresa proveïdora	5	3	2
Distribuïdor	1	0	1
Satisfacció			
	7	3	4
P4_G_I	7	3	4
(0)-0	1	1	0
(5)-5	1	1	0
(6)-6	1	0	1
(7)-7	1	0	1
(8)-8	1	1	0
(10)-10	1	0	1
(98)-NS	1	0	1
	7	3	4
P4_G_IR	7	3	4
[9-10]	1	0	1
[7-8]	2	1	1
[5-6]	2	1	1
[0-2]	1	1	0
Ns/Nc	1	0	1
	7	3	4
P4_G_IM	7	3	4
Casos vàlids	6	3	3

	Total	Q1	
		Home	Dona
Freqüències			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Mitjana	5,99	4,33	7,68
Desviació	3,42	4,04	2,1
Base Incidència a: Restauració	2	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	1	1
P4_C_J	2	1	1
NO	2	1	1
Es va resoldre la incidència?	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0	2
P4_C_K	2	0	2
SI	2	0	2
Es va resoldre la incidència?	2	0	2
P4_E_K	2	0	2
SI	1	0	1
NO	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0	1
P4_F_K	1	0	1
Empresa proveïdora	1	0	1
Satisfacció	1	0	1
P4_G_K	1	0	1
(8)-8	1	0	1
P4_G_KR	1	0	1
[7-8]	1	0	1
P4_G_KM	1	0	1
Casos vàlids	1	0	1

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Mitjana	8		8
	8	3	5
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	3	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	3	5
P4_C_L	8	3	5
SI	5	2	3
NO	3	1	2
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	3
P4_E_L	5	2	3
SI	3	0	3
NO	2	2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	3
P4_F_L	3	0	3
Ell/lla mateix	1	0	1
Distribuïdor	1	0	1
Altres (anotar)	1	0	1
Satisfacció			
	3	0	3
P4_G_L	3	0	3
(0)-0	1	0	1
(7)-7	2	0	2
	3	0	3
P4_G_LR	3	0	3
[7-8]	2	0	2
[0-2]	1	0	1
	3	0	3
P4_G_LM	3	0	3
Casos vàlids	3	0	3
Mitjana	4,59		4,59
Desviació	4,11		4,11
	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	0	0	0
	3	1	2
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	1	2
P4_C_N	3	1	2
SI	1	0	1
NO	2	1	1
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_N	1	0	1
SI	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_N	1	0	1
Altres (anotar)	1	0	1
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_N	1	0	1
(10)-10	1	0	1
	1	0	1
P4_G_NR	1	0	1
[9-10]	1	0	1
	1	0	1
P4_G_NM	1	0	1
Casos vàlids	1	0	1
Mitjana	10		10
	20	11	9
Base Incidència a: Transport aeri	20	11	9
Incidències - Transport aeri			
	20	11	9
P4_B_O_COD	20	11	9
Retards/cancel·lacions	14	7	7
Problema tècnic	1	1	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	3	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	11	9
P4_C_O	20	11	9
SI	17	8	9
NO	3	3	0
Mesures - Transport aeri			
	14	5	9
P4_D_O_COD	14	5	9
Retornen els diners	1	0	1
Va reclamar a la companyia	11	3	8
Paga per el seient	1	1	0

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Passa la nit a l'hotel	1	1	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	8	9
P4_E_O	17	8	9
SI	7	5	2
NO	10	3	7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	5	2
P4_F_O	7	5	2
Ell/lla mateix	2	1	1
Empresa proveïdora	4	3	1
Altres (anotar)	1	1	0
Satisfacció			
	7	5	2
P4_G_O	7	5	2
(0)-0	1	1	0
(2)-2	1	0	1
(3)-3	1	0	1
(4)-4	1	1	0
(6)-6	3	3	0
	7	5	2
P4_G_OR	7	5	2
[5-6]	3	3	0
[3-4]	2	1	1
[0-2]	2	1	1
	7	5	2
P4_G_OM	7	5	2
Casos vàlids	7	5	2
Mitjana	3,86	4,39	2,51
Desviació	2,34	2,61	0,72
Base Incidència a: Tren	1	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	1
P4_C_P	1	0	1
SI	1	0	1
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_P	1	0	1
NO	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	12	24
Base Incidència a: Altres	37	12	25
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	12	24
P4_C_Q	37	12	25
SI	30	8	23
NO	6	4	2
Es va resoldre la incidència?			
	30	8	23
P4_E_Q	31	8	23
SI	15	4	11
NO	15	4	11
NC	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	4	11
P4_F_Q	15	4	11
Ell/lla mateix	5	0	5
Empresa proveïdora	5	1	4
Comerciant	2	1	1
Altres (anotar)	3	2	1
Satisfacció			
	15	4	11
P4_G_Q	15	4	11
(0)-0	3	0	3
(1)-1	1	0	1
(4)-4	1	0	1
(5)-5	3	0	3
(7)-7	2	1	1
(8)-8	1	1	0
(9)-9	1	1	0
(10)-10	3	1	2
	15	4	11
P4_G_QR	15	4	11
[9-10]	4	2	2
[7-8]	3	2	1
[5-6]	3	0	3
[3-4]	1	0	1
[0-2]	4	0	4
	15	4	11
P4_G_QM	15	4	11
Casos vàlids	15	4	11
Mitjana	5,41	8,49	4,29
Desviació	3,76	1,3	3,75
	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Botigues especialitzades de barri			
	750	363	387
P5_1	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	359	172	187
Un cop a la setmana	225	105	120

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Menys d'un cop a la setmana	56	30	26
No hi he comprat mai	110	56	54
Mercats municipals			
	750	363	387
P5_2	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	101	50	51
Un cop a la setmana	180	86	94
Menys d'un cop a la setmana	122	56	66
No hi he comprat mai	347	171	175
Supermercats de barri			
	750	363	387
P5_3	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	358	179	178
Un cop a la setmana	245	119	126
Menys d'un cop a la setmana	66	30	36
No hi he comprat mai	81	35	46
Grans superfícies			
	750	363	387
P5_4	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	98	47	50
Un cop a la setmana	168	88	80
Menys d'un cop a la setmana	263	132	131
No hi he comprat mai	221	96	126
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	363	387
P5_5	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	41	18	23
Un cop a la setmana	72	34	38
Menys d'un cop a la setmana	152	68	84
No hi he comprat mai	485	243	242
Dietètiques			
	750	363	387
P5_6	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	13	2	11
Un cop a la setmana	47	21	27
Menys d'un cop a la setmana	112	45	67
No hi he comprat mai	578	296	282
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	363	387
P6_1	757	365	392
SI	569	265	304
NO	181	98	83
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament social i econòmic i l'			
	750	363	387
P6_2	757	365	392
SI	199	92	108
NO	551	271	279
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics en la seva elabo			
	750	363	387
P6_3	757	365	392
SI	402	180	222
NO	348	183	165
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q1	
Freqüències			Home Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P7_A	757	365	392
SI	228	113	116
NO	522	250	271
	228	113	116
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	112	117
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	113	116
P7_A_AML	229	112	117
Tenen preus més econòmics	115	53	62
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	25	22
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	4	3
Compra productes específics/per costum	21	9	12
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	1	1
Proximitat	3	1	2
Tot correcte/ho troba bé	5	4	1
No ho té en compte / li és igual	13	8	5
Altres	12	6	6
NS/NC	6	3	3
	522	250	271
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	253	275
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	250	271
P7_A_AML	527	253	274
Tenen preus més econòmics	1	1	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	3	2
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	71	71
Compra productes específics/per costum	17	5	12
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	31	44
Depèn del producte	32	13	19
Compra productes ecològics	5	1	4
Proximitat	8	5	3
Tot correcte/ho troba bé	1	0	1
No ho té en compte / li és igual	184	90	94
Altres	39	25	15
NS/NC	14	7	7
	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	363	387
P7_B	757	365	392
SI	280	135	145
NO	470	228	242
	280	135	145
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	136	147
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	135	145
P7_A_BML	283	136	147
És el meu idioma/de Catalunya	135	67	68
Per proximitat	94	43	51
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	1	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	1	1
L'interessa la qualitat	1	0	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	8	5

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Altres	33	13	20
NS/NC	4	3	1
	470	228	242
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	229	245
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	228	242
P7_A_BML	474	229	245
És el meu idioma/de Catalunya	2	1	1
Per proximitat	3	2	1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	13	14
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	6	17
Linteressa la qualitat	20	9	11
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	190	192
Altres	13	7	6
NS/NC	2	1	1
	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	363	387
P7_C	757	365	392
SI	567	267	300
NO	183	96	87
	567	267	300
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	270	305
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	267	300
P7_A_CML	575	270	305
Proximitat	354	140	215
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	43	36
Per curiositat/Informació	45	28	17
Qualitat	26	20	6
Productes ecològics	6	3	3
Per costum/el de sempre	6	3	3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	5	3
Altres	52	30	22
NS/NC	6	5	1
	183	96	87
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	95	87
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	96	87
P7_A_CML	182	95	87
Proximitat	8	4	4
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	1	1
Per curiositat/Informació	2	0	2
Qualitat	6	5	1
Per costum/el de sempre	9	5	4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	60	58
Altres	15	8	7
NS/NC	24	14	10
	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q1	
Freqüències			Home Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P7_D	757	365	392
SI	495	221	274
NO	255	142	113
	495	221	274
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	222	277
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	221	274
P7_A_DML	499	222	277
Per estar informat/da/Per curiositat	109	48	61
Per salut	140	57	83
Per la composició	177	78	99
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	1	1
Compra el mateix/costum	3	2	1
A vegades	19	10	9
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	10	13
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	3	1
Altres	30	14	17
NS/NC	5	2	3
	255	142	113
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	143	115
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	142	113
P7_A_DML	258	143	115
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	1
Per salut	1	1	0
Per la composició	9	4	5
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	5	11
Compra el mateix/costum	25	13	13
A vegades	4	3	1
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	3	3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	69	64
Altres	24	21	3
NS/NC	36	23	13
	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	363	387
P7_E	757	365	392
SI	697	338	358
NO	53	25	29
	697	338	358
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	342	362
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	338	358
P7_A_EML	704	342	362
Només importa el consum / vendre més	198	97	101
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	195	206
A vegades	20	9	11
Indiferent/no influeix /sen refia	4	0	4
Altres	71	34	37
NS/NC	19	11	9

	Total	Q1	
		Home	Dona
Freqüències			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	53	25	29
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	23	30
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	25	29
P7_A_EML	53	23	30
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	4	5
A vegades	5	2	3
Indiferent/no influeix /sen refia	14	7	7
Altres	14	6	8
NS/NC	13	6	7
	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	363	387
P8_1	757	365	392
Sempre	293	136	157
Habitualment	130	60	70
Algunes vegades	161	80	80
Gairebé mai	85	43	42
Mai	82	44	38
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum preferent?			
	750	363	387
P8_2	757	365	392
Sempre	562	245	317
Habitualment	130	80	50
Algunes vegades	39	27	12
Gairebé mai	8	5	3
Mai	11	6	5
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	363	387
P8_3	757	365	392
Sempre	230	98	132
Habitualment	181	94	87
Algunes vegades	215	105	111
Gairebé mai	73	38	35
Mai	51	28	22
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	363	387
P8_4	757	365	392
Sempre	212	96	115
Habitualment	196	100	96
Algunes vegades	198	95	102
Gairebé mai	88	39	49
Mai	56	32	24
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	363	387
P8_5	757	365	392
Sempre	377	165	212
Habitualment	108	46	62
Algunes vegades	139	84	55
Gairebé mai	61	28	33
Mai	65	40	25

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts.

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P9_A_1	757	365	392
SI	305	148	157
NO	445	215	230

Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d

	305	148	157
P9_B_1	309	149	160
SI	53	28	25
NO	252	120	133

Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuï

	53	28	25
P9_C_1	53	28	25
(0)-0	4	2	2
(1)-1	2	1	1
(3)-3	1	0	1
(5)-5	4	2	2
(6)-6	8	3	5
(7)-7	3	3	0
(8)-8	9	7	2
(9)-9	4	4	0
(10)-10	17	5	12
(99)-NC	1	1	0
	53	28	25
P9_C_1R	53	28	25
[9-10]	21	9	12
[7-8]	12	10	2
[5-6]	12	5	7
[3-4]	1	0	1
[0-2]	6	3	3
Ns/Nc	1	1	0
	53	28	25
P9_C_1M	53	28	25
Casos vàlids	52	27	25
Mitjana	7,13	7,1	7,15
Desviació	3,1	2,86	3,4

Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que per

	750	363	387
P9_A_2	757	365	392
SI	366	191	175
NO	384	172	212

Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la coi

	366	191	175
P9_B_2	367	190	177
SI	43	28	15
NO	323	163	160

Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que p

	43	28	15
P9_C_2	43	28	15
(0)-0	2	2	0
(2)-2	4	1	3
(3)-3	1	1	0
(4)-4	3	3	0
(5)-5	3	3	0
(6)-6	3	2	1

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(7)-7	4	2	2
(8)-8	5	2	3
(9)-9	5	5	0
(10)-10	12	6	6
(99)-NC	1	1	0
	43	28	15
P9_C_2R	43	28	15
[9-10]	17	11	6
[7-8]	9	4	5
[5-6]	6	5	1
[3-4]	4	4	0
[0-2]	6	3	3
Ns/Nc	1	1	0
	43	28	15
P9_C_2M	43	28	15
Casos vàlids	42	27	15
Mitjana	6,87	6,58	7,39
Desviació	3,1	3,16	3,04

Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis

	750	363	387
P9_A_3	757	365	392
SI	290	139	151
NO	460	224	236

Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels prod

	290	139	151
P9_B_3	292	138	154
SI	30	13	17
NO	261	126	134

Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serv

	30	13	17
P9_C_3	30	13	17
(4)-4	3	2	1
(5)-5	1	0	1
(6)-6	5	3	2
(7)-7	2	0	2
(8)-8	7	2	5
(9)-9	3	1	2
(10)-10	8	4	4
(99)-NC	1	1	0
	30	13	17
P9_C_3R	30	13	17
[9-10]	11	5	6
[7-8]	9	2	7
[5-6]	6	3	3
[3-4]	3	2	1
Ns/Nc	1	1	0
	30	13	17
P9_C_3M	30	13	17
Casos vàlids	29	12	17
Mitjana	7,73	7,58	7,83
Desviació	2	2,31	1,8

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el qu

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P9_A_4	757	365	392
SI	398	199	199
NO	352	164	188
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en u			
	398	199	199
P9_B_4	402	199	203
SI	121	54	68
NO	277	146	132
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el			
	121	54	68
P9_C_4	121	52	69
(0)-0	16	9	7
(1)-1	2	0	2
(2)-2	3	2	1
(3)-3	7	2	5
(4)-4	3	2	1
(5)-5	8	4	4
(6)-6	13	8	5
(7)-7	6	2	4
(8)-8	21	8	13
(9)-9	13	6	7
(10)-10	25	9	17
(98)-NS	5	2	3
	121	54	68
P9_C_4R	121	52	69
[9-10]	38	15	23
[7-8]	27	10	17
[5-6]	21	12	9
[3-4]	10	4	6
[0-2]	21	11	10
Ns/Nc	5	2	3
	121	54	68
P9_C_4M	121	52	69
Casos vàlids	116	52	65
Mitjana	6,3	5,91	6,62
Desviació	3,42	3,47	3,37
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	363	387
P10A_A	757	365	392
SI	655	299	356
NO	95	64	31
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	299	356
P10B_A	664	302	362
SI	116	47	69
NO	532	248	284
NC	7	4	3
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	47	69
P10C_AML	117	47	70
Més econòmic, per preu, més barat	64	29	35
Li van oferir una oferta millor	17	9	8
Pack amb millors condicions	8	1	7

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	5	7
Insatisfacció amb la companyia	15	4	11
Altres	4	1	3
En disposa? - Internet			
	750	363	387
P10A_B	757	365	392
SI	653	311	342
NO	87	48	39
NC	10	4	6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	311	342
P10B_B	658	312	346
SI	124	55	68
NO	514	247	268
NC	15	9	6
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	55	68
P10C_BML	123	55	68
Més econòmic, per preu, més barat	64	29	35
Li van oferir una oferta millor	15	8	7
Pack amb millors condicions	7	1	6
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	7	10
Insatisfacció amb la companyia	21	8	13
Altres	4	1	3
NS/NC	3	3	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	363	387
P10A_C	757	365	392
SI	710	350	360
NO	28	8	20
NC	12	5	7
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	350	360
P10B_C	717	352	365
SI	125	51	74
NO	577	293	285
NC	8	6	2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	51	74
P10C_CML	125	51	74
Més econòmic, per preu, més barat	56	24	32
Li van oferir una oferta millor	28	14	14
Pack amb millors condicions	9	0	9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	3	5
Insatisfacció amb la companyia	22	8	14
Altres	7	2	5
NS/NC	1	1	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	363	387
P10A_D	757	365	392
SI	637	317	320
NO	99	39	59
NC	15	7	8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	637	317	320
P10B_D	641	318	323
SI	111	44	67
NO	517	268	250
NC	8	5	3
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	44	67
P10C_DML	111	44	67
Més econòmic, per preu, més barat	51	21	30
Li van oferir una oferta millor	20	10	10
Pack amb millors condicions	8	0	8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	5	5
Insatisfacció amb la companyia	20	8	12
Altres	5	0	5
NS/NC	2	1	1
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	363	387
P11	757	365	392
Si	423	216	207
No	323	145	178
Ns/Nc	4	2	2
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	216	207
P12	424	215	209
Més d'un cop a la setmana	40	27	13
Un cop a la setmana	66	46	20
Menys d'un cop a la setmana	314	142	172
Ns/Nc	4	1	3
Alimentació i begudes			
	423	216	207
P13_A_1	424	215	209
SI	66	29	36
NO	356	185	171
NC	2	2	0
Alimentació i begudes			
	66	29	36
P13_B_1	65	29	36
SI	4	1	3
NO	62	28	33
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	216	207
P13_A_2	424	215	209
SI	209	84	125
NO	212	131	82
NC	2	1	1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	84	125
P13_B_2	210	84	126
SI	18	11	7
NO	190	72	118
NS/NC	1	1	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	216	207
P13_A_3	424	215	209

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
SI	8	5	3
NO	412	209	203
NC	3	2	1
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	5	3
P13_B_3	8	5	3
SI	2	1	1
NO	6	4	2
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	216	207
P13_A_4	424	215	209
SI	63	38	25
NO	357	176	181
NC	3	2	1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	38	25
P13_B_4	64	38	26
SI	5	3	2
NO	58	35	23
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	216	207
P13_A_5	424	215	209
SI	112	56	56
NO	308	158	150
NC	3	2	1
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	56	56
P13_B_5	111	54	57
SI	9	5	4
NO	103	51	52
Electrodomèstics			
	423	216	207
P13_A_6	424	215	209
SI	80	57	23
NO	339	156	183
NC	4	3	1
Electrodomèstics			
	80	57	23
P13_B_6	79	55	24
SI	8	6	2
NO	72	50	21
NS/NC	1	1	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	216	207
P13_A_7	424	215	209
SI	136	94	41
NO	284	120	165
NC	3	2	1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	94	41
P13_B_7	135	93	42
SI	19	10	9
NO	117	85	33

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Formació (cursos,...)			
	423	216	207
P13_A_8	424	215	209
SI	1	0	1
NO	419	214	205
NC	3	2	1
Formació (cursos,...)			
	1	0	1
P13_B_8	1	0	1
NO	1	0	1
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	216	207
P14	424	215	209
SI	411	210	201
NO	10	4	6
NS/NC	2	2	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	4	6
P15_1	10	4	6
Que arribi el que demanes	6	2	4
Que et comuniquin les incidències	1	0	1
Altres	2	1	1
NS/NC	1	1	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres per internet o b			
	423	216	207
P16	424	215	209
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	124	136
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	90	67
Ns/Nc	6	2	4
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de Protecció de d			
	750	363	387
P17	757	365	392
SI	412	192	219
NO	332	166	166
NS/NC	6	4	2
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (explotació de les se			
	750	363	387
P18	757	365	392
SI	99	44	55
NO	638	308	330
NS/NC	13	11	2
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	44	55
P19_1	99	44	55
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	21	30
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12	7	5
Li arriba publicitat	25	13	12
Altres	11	3	8
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	363	387
P20R	757	365	392
Facua	4	3	1
Ocu	64	40	23

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Amazon	10	10	0
Gencat	23	12	11
Ajuntament	2	2	0
Associacions de consumidors	3	2	1
Agència Catalana del Consum	6	3	3
No coneix cap	599	268	331
Sap alguna però no recorda el nom	5	2	3
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	17	8
Ns/Nc	22	12	10
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	363	387
P21	757	365	392
Si	70	40	30
No	680	323	357
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al consumidor dels seu			
	750	363	387
P22	757	365	392
Si	98	45	52
No	650	318	333
Ns/Nc	2	0	2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	363	387
P23_A_1	757	365	392
SI	406	195	211
NO	344	168	176
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	195	211
P23_B_1	411	196	215
SI	92	38	54
NO	315	158	157
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	38	54
P23_C_1	91	36	55
(0)-0	7	2	5
(2)-2	1	0	1
(3)-3	3	1	2
(4)-4	1	1	0
(5)-5	15	7	8
(6)-6	6	0	6
(7)-7	13	6	7
(8)-8	21	8	13
(9)-9	13	5	8
(10)-10	13	8	5
	92	38	54
P23_C_1R	91	36	55
[9-10]	26	13	13
[7-8]	33	14	20
[5-6]	21	7	14
[3-4]	4	2	2
[0-2]	8	2	6
	92	38	54
P23_C_1M	91	36	55
Casos vàlids	92	38	54
Mitjana	6,79	7,18	6,52

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Desviació	2,71	2,6	2,78
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	363	387
P23_A_2	757	365	392
SI	194	82	112
NO	556	281	275
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	82	112
P23_B_2	197	83	114
SI	40	13	26
NO	154	69	86
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	13	26
P23_C_2	40	13	27
(0)-0	2	1	1
(1)-1	1	0	1
(2)-2	1	0	1
(3)-3	3	0	3
(4)-4	1	1	0
(5)-5	7	2	5
(6)-6	5	1	4
(7)-7	2	1	1
(8)-8	9	5	4
(9)-9	5	2	3
(10)-10	4	0	4
	40	13	26
P23_C_2R	40	13	27
[9-10]	9	2	7
[7-8]	11	6	5
[5-6]	12	3	9
[3-4]	4	1	3
[0-2]	4	1	3
	40	13	26
P23_C_2M	40	13	27
Casos vàlids	40	13	26
Mitjana	6,31	6,57	6,18
Desviació	2,76	2,54	2,89
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	363	387
P23_A_3	757	365	392
SI	466	242	224
NO	284	121	163
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	242	224
P23_B_3	472	245	227
SI	39	20	19
NO	428	222	205
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	20	19
P23_C_3	39	20	19
(0)-0	3	0	3
(2)-2	1	0	1
(3)-3	3	2	1

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(4)-4	3	2	1
(5)-5	2	1	1
(6)-6	6	3	3
(7)-7	7	5	2
(8)-8	6	3	3
(9)-9	5	3	2
(10)-10	3	1	2
	39	20	19
P23_C_3R	39	20	19
[9-10]	8	4	4
[7-8]	13	8	5
[5-6]	8	4	4
[3-4]	6	4	2
[0-2]	4	0	4
	39	20	19
P23_C_3M	39	20	19
Casos vàlids	39	20	19
Mitjana	6,19	6,65	5,7
Desviació	2,75	2,03	3,34
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	750	363	387
P23_A_4	757	365	392
SI	115	64	51
NO	635	299	336
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	115	64	51
P23_B_4	117	65	52
SI	15	7	8
NO	101	58	43
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	15	7	8
P23_C_4	15	7	8
(0)-0	1	1	0
(1)-1	1	0	1
(3)-3	1	0	1
(4)-4	1	0	1
(6)-6	1	0	1
(7)-7	3	2	1
(8)-8	3	2	1
(9)-9	2	0	2
(10)-10	2	2	0
	15	7	8
P23_C_4R	15	7	8
[9-10]	4	2	2
[7-8]	6	4	2
[5-6]	1	0	1
[3-4]	2	0	2
[0-2]	2	1	1
	15	7	8
P23_C_4M	15	7	8
Casos vàlids	15	7	8
Mitjana	6,44	7,1	5,88
Desviació	3,14	3,47	2,95

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Associacions de consumidors			
	750	363	387
P23_A_5	757	365	392
SI	472	235	237
NO	278	128	150
Associacions de consumidors			
	472	235	237
P23_B_5	477	236	241
SI	40	16	24
NO	432	220	212
Associacions de consumidors			
	40	16	24
P23_C_5	41	16	25
(0)-0	3	1	2
(2)-2	2	0	2
(3)-3	3	0	3
(4)-4	2	1	1
(5)-5	2	1	1
(6)-6	5	2	3
(7)-7	8	3	5
(8)-8	5	3	2
(9)-9	5	2	3
(10)-10	6	3	3
	40	16	24
P23_C_5R	41	16	25
[9-10]	11	5	6
[7-8]	13	6	7
[5-6]	7	3	4
[3-4]	5	1	4
[0-2]	5	1	4
	40	16	24
P23_C_5M	41	16	25
Casos vàlids	40	16	24
Mitjana	6,39	7,13	5,92
Desviació	2,92	2,61	3,06
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors?			
	750	363	387
P24	757	365	392
(0)-0	22	15	8
(1)-1	4	1	3
(2)-2	16	6	10
(3)-3	10	6	4
(4)-4	25	13	12
(5)-5	94	46	49
(6)-6	90	45	45
(7)-7	119	66	53
(8)-8	96	54	42
(9)-9	37	16	22
(10)-10	29	12	18
(98)-NS	207	83	124
(99)-NC	1	1	0
	750	363	387
P24R	757	365	392
[9-10]	67	28	39

	Total	Q1	
Freqüències		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
[7-8]	215	121	95
[5-6]	184	91	93
[3-4]	35	19	16
[0-2]	42	21	20
Ns/Nc	207	84	124
	750	363	387
P24M	757	365	392
Casos vàlids	543	279	263
Mitjana	6,28	6,23	6,33
Desviació	2,23	2,24	2,23
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
	750	363	387
P25	757	365	392
Sí	181	96	85
No	565	264	301
Ns/Nc	4	3	1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiu			
	181	96	85
P26	183	98	85
(0)-0	3	1	2
(2)-2	1	1	0
(3)-3	1	1	0
(4)-4	3	2	1
(5)-5	12	3	9
(6)-6	11	6	5
(7)-7	28	12	16
(8)-8	29	16	13
(9)-9	12	6	7
(10)-10	13	8	6
(98)-NS	68	41	27
	181	96	85
P26R	183	98	85
[9-10]	26	13	13
[7-8]	57	28	29
[5-6]	23	9	14
[3-4]	4	3	1
[0-2]	4	2	2
Ns/Nc	68	41	27
	181	96	85
P26M	183	98	85
Casos vàlids	113	55	58
Mitjana	7,18	7,29	7,07
Desviació	2,04	2,05	2,05
Nacionalitat			
	750	363	387
D1_1	757	365	392
Argentina	1	0	1
Brasilera	3	1	2
Britànica	1	0	1
Espanyola	733	360	373
Colombiana	3	1	2
Dominicana	1	0	1
Equatoriana	2	0	2
Francesa	1	0	1

	Total	Q1	
Freqüències			Home Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Hondurenya	1	1	0
Italiana	1	0	1
Paraguaiana	1	0	1
Peruana	1	0	1
Romanesa	1	0	1
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
	750	363	387
D2	757	365	392
Treballa	373	196	177
No treballa	343	157	186
Està de baixa	32	10	22
No contesta	3	1	2
Vostè és? - No treballa			
	343	157	186
D3	349	160	189
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	102	109
Aturat/ada i ha treballat abans	46	25	21
Pensionista (abans no ha treballat)	25	12	14
Aturat/ada i busca la primera feina	4	3	1
Estudiant	32	15	17
Treball domèstic no remunerat	23	0	23
No contesta	2	0	2
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	205	199
D4	405	204	201
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	5	6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	42	24
Assalariat/ada indefinit/ida	251	139	113
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	20	55
No contesta	2	0	2
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	363	387
D5	757	365	392
No sap llegir i escriure	3	1	2
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	1	13
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	21	21
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	82	85
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	48	64
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	25	34
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	68	46
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	32	37
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	54	65
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	26	17
Doctorat	7	4	3
Nc	2	1	1
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	363	387
D6	757	365	392
Català (valencià/balear)	313	153	160
Castellà	274	133	141
Totes dues igual: català i castellà	151	72	79
Altres llengües o altres combinacions	11	5	6
No contesta	2	1	1

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Sexe						
	750	59	94	218	186	193
Q1	757	57	91	222	189	198
Home	363	31	48	110	91	83
Dona	387	28	46	108	95	110
Edat (Trams)						
	750	59	94	218	186	193
Q2	757	57	91	222	189	198
De 18 a 24	59	59	0	0	0	0
De 25 a 34	94	0	94	0	0	0
De 35 a 49	218	0	0	218	0	0
De 50 a 64	186	0	0	0	186	0
65 o més	193	0	0	0	0	193
Edat						
	750	59	94	218	186	193
EDAT	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	750	59	94	218	186	193
Mitjana	50,36	21,19	30,04	42,16	57,33	71,71
Desviació	16,96	1,76	2,85	3,71	4,32	6,22
Província						
	750	59	94	218	186	193
Q3	757	57	91	222	189	198
BARCELONA	561	44	71	164	139	143
GIRONA	70	6	8	19	19	18
LLEIDA	42	3	5	12	10	12
TARRAGONA	77	6	10	23	18	20
Província						
	750	59	94	218	186	193
Q3R	757	57	91	222	189	198
Barcelona ciutat	158	15	13	43	36	51
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	9	20	35	23	20
Resta Barcelona	297	20	38	86	80	72
Girona	70	6	8	19	19	18
Lleida	42	3	5	12	10	12
Tarragona	77	6	10	23	18	20
Grandària						
	750	59	94	218	186	193
Q4	757	57	91	222	189	198
menor o igual a 2.000 hab.	36	2	5	8	10	11
de 2.001 a 10.000 hab.	112	8	10	36	34	24
de 10.001 a 50.000 hab.	201	12	31	66	46	45
de 50.001 a 150.000 hab.	153	11	23	40	37	42
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	10	12	25	23	20
més d'1 milió d'hab	158	15	13	43	36	51
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?						
	750	59	94	218	186	193
PO	757	57	91	222	189	198
CATALÀ	437	32	62	120	109	115
CASTELLÀ	288	23	30	88	70	76
Indiferent/NC/NC	25	4	2	10	7	2
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibilitats de tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei						
	750	59	94	218	186	193
P1	757	57	91	222	189	198
(0)-0	24	0	1	9	7	7

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
(1)-1	8	2	1	1	3	1
(2)-2	18	1	0	7	5	6
(3)-3	31	3	4	13	4	8
(4)-4	48	3	7	17	9	13
(5)-5	163	6	18	46	49	43
(6)-6	142	9	21	47	34	30
(7)-7	143	19	24	41	34	25
(8)-8	99	11	14	21	23	30
(9)-9	20	0	1	2	7	11
(10)-10	25	2	0	4	9	11
(98)-NS	28	2	3	10	4	9
	750	59	94	218	186	193
P1R	757	57	91	222	189	198
[9-10]	46	2	1	6	16	21
[7-8]	242	30	38	63	56	55
[5-6]	304	16	39	94	83	73
[3-4]	79	6	11	29	13	21
[0-2]	50	3	2	16	15	14
Ns/Nc	28	2	3	10	4	9
	750	59	94	218	186	193
P1M	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	722	57	91	208	182	184
Mitjana	5,85	6,23	6	5,54	5,89	5,99
Desviació	2,08	1,94	1,61	2,01	2,17	2,27
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers						
	750	59	94	218	186	193
P2	757	57	91	222	189	198
(0)-0	40	4	4	12	7	13
(1)-1	11	3	3	1	2	2
(2)-2	34	5	5	10	7	7
(3)-3	42	4	8	16	7	7
(4)-4	72	5	13	19	16	19
(5)-5	174	8	30	52	50	33
(6)-6	123	10	14	32	27	40
(7)-7	112	10	10	38	36	17
(8)-8	82	5	6	23	17	30
(9)-9	29	2	0	7	8	13
(10)-10	27	1	1	8	7	10
(98)-NS	5	0	0	0	2	3
	750	59	94	218	186	193
P2R	757	57	91	222	189	198
[9-10]	56	3	1	15	15	22
[7-8]	194	15	16	61	54	48
[5-6]	296	18	44	84	76	73
[3-4]	114	9	21	34	23	26
[0-2]	85	13	12	23	16	21
Ns/Nc	5	0	0	0	2	3
	750	59	94	218	186	193
P2M	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	745	59	94	218	184	190
Mitjana	5,46	4,93	4,8	5,46	5,67	5,74
Desviació	2,32	2,57	1,99	2,3	2,17	2,49

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona cœeris, telefonia mòbil o fixa, electrodomèstics, comerç electrònic c

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	750	59	94	218	186	193
P3	757	57	91	222	189	198
Sí	214	19	36	73	47	39
No	530	40	58	141	137	153
Nc/No ho recorda	7	0	0	4	2	1
	214	19	36	73	47	39
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	18	33	75	47	40
Producte o servei	214	19	36	73	47	39
P4	213	18	33	75	47	40
Alimentació i beguda	9	0	2	4	1	2
Roba	9	1	2	0	5	1
Vehicles	6	0	3	3	0	0
Habitatge	2	1	0	1	0	0
Compra on-line	18	5	0	7	5	1
Telefonia fixa/mòbil	85	10	16	25	19	15
Internet	8	1	0	3	2	2
Companyia elèctrica	11	0	1	6	4	0
Electrodomèstics	21	1	6	10	3	1
Restauració	2	0	0	2	0	0
Hotels	2	1	1	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	0	0	7	0	1
Serveis bancaris	3	0	0	1	1	1
Transport aeri	20	2	3	6	5	4
Tren	1	0	0	1	0	0
Altres (anotar)	36	0	4	14	6	13
	9	0	2	4	1	2
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0	2	4	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	9	0	2	4	1	2
P4_C_A	9	0	2	4	1	2
SI	5	0	2	2	0	1
NO	4	0	0	2	1	1
Es va resoldre la incidència?	5	0	2	2	0	1
P4_E_A	5	0	2	2	0	1
SI	4	0	2	1	0	1
NO	1	0	0	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	4	0	2	1	0	1
P4_F_A	4	0	2	1	0	1
Empresa proveïdora	3	0	1	1	0	1
Comerciant	1	0	1	0	0	0
Satisfacció	4	0	2	1	0	1
P4_G_A	4	0	2	1	0	1
(1)-1	1	0	0	0	0	1
(8)-8	1	0	1	0	0	0
(10)-10	2	0	1	1	0	0
	4	0	2	1	0	1
P4_G_AR	4	0	2	1	0	1
[9-10]	2	0	1	1	0	0
[7-8]	1	0	1	0	0	0
[0-2]	1	0	0	0	0	1

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	4	0	2	1	0	1
P4_G_AM	4	0	2	1	0	1
Casos vàlids	4	0	2	1	0	1
Mitjana	7,27		9	10		1
Desviació	4,26		1,41			
	9	1	2	0	5	1
Base Incidència a: Roba	9	1	2	0	5	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	9	1	2	0	5	1
P4_C_B	9	1	2	0	5	1
SI	6	1	2	0	3	0
NO	3	0	0	0	2	1
Es va resoldre la incidència?						
	6	1	2	0	3	0
P4_E_B	6	1	2	0	3	0
SI	3	1	1	0	1	0
NO	3	0	1	0	2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	1	1	0	1	0
P4_F_B	3	1	1	0	1	0
Empresa proveïdora	2	1	0	0	1	0
Altres (anotar)	1	0	1	0	0	0
Satisfacció						
	3	1	1	0	1	0
P4_G_B	3	1	1	0	1	0
(8)-8	1	0	0	0	1	0
(10)-10	2	1	1	0	0	0
	3	1	1	0	1	0
P4_G_BR	3	1	1	0	1	0
[9-10]	2	1	1	0	0	0
[7-8]	1	0	0	0	1	0
	3	1	1	0	1	0
P4_G_BM	3	1	1	0	1	0
Casos vàlids	3	1	1	0	1	0
Mitjana	9,33	10	10		8	
Desviació	1,15					
	6	0	3	3	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	0	3	3	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	6	0	3	3	0	0
P4_C_C	6	0	3	3	0	0
SI	5	0	3	2	0	0
NO	1	0	0	1	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	5	0	3	2	0	0
P4_E_C	5	0	3	2	0	0
SI	3	0	2	1	0	0
NO	2	0	1	1	0	0

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	0	2	1	0	0
P4_F_C	3	0	2	1	0	0
Ell/lla mateix	1	0	0	1	0	0
Empresa proveïdora	1	0	1	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	1	0	0	0
Satisfacció						
	3	0	2	1	0	0
P4_G_C	3	0	2	1	0	0
(5)-5	1	0	1	0	0	0
(9)-9	1	0	0	1	0	0
(10)-10	1	0	1	0	0	0
	3	0	2	1	0	0
P4_G_CR	3	0	2	1	0	0
[9-10]	2	0	1	1	0	0
[5-6]	1	0	1	0	0	0
	3	0	2	1	0	0
P4_G_CM	3	0	2	1	0	0
Casos vàlids	3	0	2	1	0	0
Mitjana	8		7,5	9		
Desviació	2,65		3,54			
	2	1	0	1	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	1	0	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	2	1	0	1	0	0
P4_C_D	2	1	0	1	0	0
SI	1	0	0	1	0	0
NO	1	1	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	1	0	0	1	0	0
P4_E_D	1	0	0	1	0	0
NO	1	0	0	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	0	0	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
	0	0	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0	0
	18	5	0	7	5	1
Base Incidència a: Compra on-line	18	5	0	7	5	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	18	5	0	7	5	1
P4_C_E	18	5	0	7	5	1
SI	13	4	0	4	4	1
NO	5	1	0	3	1	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Es va resoldre la incidència?						
	13	4	0	4	4	1
P4_E_E	13	4	0	4	4	1
SI	12	4	0	4	3	1
NO	1	0	0	0	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	12	4	0	4	3	1
P4_F_E	12	4	0	4	3	1
Ell/lla mateix	4	1	0	1	2	0
Empresa proveïdora	2	2	0	0	0	0
Distribuïdor	4	1	0	2	1	0
Altres (anotar)	2	0	0	1	0	1
Satisfacció						
	12	4	0	4	3	1
P4_G_E	12	4	0	4	3	1
(0)-0	1	0	0	1	0	0
(5)-5	1	1	0	0	0	0
(7)-7	1	0	0	1	0	0
(8)-8	1	1	0	0	0	0
(9)-9	2	0	0	0	1	1
(10)-10	6	2	0	2	2	0
	12	4	0	4	3	1
P4_G_ER	12	4	0	4	3	1
[9-10]	8	2	0	2	3	1
[7-8]	2	1	0	1	0	0
[5-6]	1	1	0	0	0	0
[0-2]	1	0	0	1	0	0
	12	4	0	4	3	1
P4_G_EM	12	4	0	4	3	1
Casos vàlids	12	4	0	4	3	1
Mitjana	8,2	8,29		6,79	9,67	9
Desviació	2,95	2,31		4,7	0,58	
	85	10	16	25	19	15
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	10	15	25	19	16
Incidències - Alimentació i beguda						
	85	10	16	25	19	15
P4_B_F_COD	85	10	15	25	19	16
Problemes amb les factures /cobren de més	33	4	6	5	10	8
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	1	4	1	2	3
Ofertes/tarifes enganyoses	18	1	3	10	3	1
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	1	1	5	4	2
Problemes per donar-se de baixa	10	1	2	1	4	2
Altres	10	2	1	4	1	2
Ns/Nc	1	0	0	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	85	10	16	25	19	15
P4_C_F	85	10	15	25	19	16
SI	68	8	12	20	14	14
NO	17	2	4	5	5	1
Mesures - Alimentació i beguda						
	68	8	12	20	14	14
P4_D_F_COD	69	8	12	20	14	15

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Trucar/parlar amb la companyia	21	1	1	7	6	6
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	2	4	4	3	5
Trucar/anar oficina del consumidor	4	0	2	0	0	2
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	1	0	3	2	3
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	0	0	2	3	1
Altres	20	4	6	7	1	2
Es va resoldre la incidència?						
	68	8	12	20	14	14
P4_E_F	69	8	12	20	14	15
SI	38	4	8	12	6	9
NO	28	4	3	8	8	5
NC	2	0	1	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	38	4	8	12	6	9
P4_F_F	39	4	8	12	6	9
Ell/lla mateix	14	2	3	5	2	2
Empresa proveïdora	18	1	3	4	3	7
Altres (anotar)	7	1	2	3	1	0
Satisfacció						
	38	4	8	12	6	9
P4_G_F	39	4	8	12	6	9
(0)-0	4	1	0	2	0	1
(1)-1	1	0	1	0	0	0
(2)-2	5	1	1	1	0	2
(3)-3	4	0	1	2	0	1
(4)-4	4	0	1	1	1	1
(5)-5	6	1	1	1	1	2
(6)-6	2	0	1	0	1	0
(7)-7	4	0	0	2	2	0
(8)-8	2	0	0	1	1	0
(10)-10	5	1	2	1	0	1
(98)-NS	2	0	0	1	0	1
	38	4	8	12	6	9
P4_G_FR	39	4	8	12	6	9
[9-10]	5	1	2	1	0	1
[7-8]	6	0	0	3	3	0
[5-6]	8	1	2	1	2	2
[3-4]	8	0	2	3	1	2
[0-2]	10	2	2	3	0	3
Ns/Nc	2	0	0	1	0	1
	38	4	8	12	6	9
P4_G_FM	39	4	8	12	6	9
Casos vàlids	36	4	8	11	6	8
Mitjana	4,76	4,4	5,13	4,45	6,17	3,89
Desviació	3,08	4,4	3,4	3,26	1,47	3,04
	8	1	0	3	2	2
Base Incidència a: Internet	8	1	0	3	2	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	8	1	0	3	2	2
P4_C_G	8	1	0	3	2	2
SI	5	0	0	2	1	2
NO	3	1	0	1	1	0
Es va resoldre la incidència?						

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P4_E_G	5	0	0	2	1	2
SI	3	0	0	1	1	1
NO	2	0	0	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	0	0	1	1	1
P4_F_G	3	0	0	1	1	1
Ell/lla mateix	1	0	0	1	0	0
Empresa proveïdora	1	0	0	0	1	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	0	1
Satisfacció						
	3	0	0	1	1	1
P4_G_G	3	0	0	1	1	1
(5)-5	1	0	0	1	0	0
(10)-10	2	0	0	0	1	1
	3	0	0	1	1	1
P4_G_GR	3	0	0	1	1	1
[9-10]	2	0	0	0	1	1
[5-6]	1	0	0	1	0	0
	3	0	0	1	1	1
P4_G_GM	3	0	0	1	1	1
Casos vàlids	3	0	0	1	1	1
Mitjana	8,33			5	10	10
Desviació	2,89					
	11	0	1	6	4	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0	1	6	4	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	11	0	1	6	4	0
P4_C_H	11	0	1	6	4	0
SI	8	0	1	3	4	0
NO	2	0	0	2	0	0
NC	1	0	0	1	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	8	0	1	3	4	0
P4_E_H	8	0	1	3	4	0
SI	1	0	0	0	1	0
NO	7	0	1	3	3	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	0	0	0	1	0
P4_F_H	1	0	0	0	1	0
Distribuïdor	1	0	0	0	1	0
Satisfacció						
	1	0	0	0	1	0
P4_G_H	1	0	0	0	1	0
(0)-0	1	0	0	0	1	0
	1	0	0	0	1	0
P4_G_HR	1	0	0	0	1	0
[0-2]	1	0	0	0	1	0
	1	0	0	0	1	0
P4_G_HM	1	0	0	0	1	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	1	0	0	0	1	0
Mitjana	0				0	
	21	1	6	10	3	1
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	1	4	10	3	1
Incidències - Electrodomèstics						
	18	1	5	8	3	1
P4_B_I_COD	16	1	3	8	3	1
Mal funcionament/està trencat	12	1	4	4	2	1
El producte arriba tard	1	0	1	0	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	0	0	5	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	21	1	6	10	3	1
P4_C_I	19	1	4	10	3	1
SI	15	1	5	5	3	1
NO	6	0	1	5	0	0
Mesures - Electrodomèstics						
	14	1	5	4	3	1
P4_D_I_COD	12	1	3	4	3	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	1	2	3	3	1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0	1	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	4	0	3	1	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	15	1	5	5	3	1
P4_E_I	13	1	3	5	3	1
SI	7	1	1	3	2	0
NO	8	0	4	2	1	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	7	1	1	3	2	0
P4_F_I	7	1	1	3	2	0
Ell/lla mateix	1	0	0	1	0	0
Empresa proveïdora	5	1	1	2	1	0
Distribuïdor	1	0	0	0	1	0
Satisfacció						
	7	1	1	3	2	0
P4_G_I	7	1	1	3	2	0
(0)-0	1	0	0	0	1	0
(5)-5	1	0	1	0	0	0
(6)-6	1	0	0	0	1	0
(7)-7	1	0	0	1	0	0
(8)-8	1	1	0	0	0	0
(10)-10	1	0	0	1	0	0
(98)-NS	1	0	0	1	0	0
	7	1	1	3	2	0
P4_G_IR	7	1	1	3	2	0
[9-10]	1	0	0	1	0	0
[7-8]	2	1	0	1	0	0
[5-6]	2	0	1	0	1	0
[0-2]	1	0	0	0	1	0
Ns/Nc	1	0	0	1	0	0
	7	1	1	3	2	0
P4_G_IM	7	1	1	3	2	0
Casos vàlids	6	1	1	2	2	0

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Mitjana	5,99	8	5	8,54	3	
Desviació	3,42			2,15	4,24	
Base Incidència a: Restauració	2	0	0	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0	0	2	0	0
P4_C_J	2	0	0	2	0	0
NO	2	0	0	2	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0	0
Satisfacció	0	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	1	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	1	1	0	0	0
P4_C_K	2	1	1	0	0	0
SI	2	1	1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	2	1	1	0	0	0
P4_E_K	2	1	1	0	0	0
SI	1	0	1	0	0	0
NO	1	1	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0	1	0	0	0
P4_F_K	1	0	1	0	0	0
Empresa proveïdora	1	0	1	0	0	0
Satisfacció	1	0	1	0	0	0
P4_G_K	1	0	1	0	0	0
(8)-8	1	0	1	0	0	0
P4_G_KR	1	0	1	0	0	0
[7-8]	1	0	1	0	0	0
P4_G_KM	1	0	1	0	0	0
Casos vàlids	1	0	1	0	0	0

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P4_G_MR	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	0	1	1	1
	3	0	0	1	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	3	0	0	1	1	1
P4_C_N	3	0	0	1	1	1
SI	1	0	0	0	0	1
NO	2	0	0	1	1	0
Es va resoldre la incidència?						
	1	0	0	0	0	1
P4_E_N	1	0	0	0	0	1
SI	1	0	0	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	0	0	0	0	1
P4_F_N	1	0	0	0	0	1
Altres (anotar)	1	0	0	0	0	1
Satisfacció						
	1	0	0	0	0	1
P4_G_N	1	0	0	0	0	1
(10)-10	1	0	0	0	0	1
	1	0	0	0	0	1
P4_G_NR	1	0	0	0	0	1
[9-10]	1	0	0	0	0	1
	1	0	0	0	0	1
P4_G_NM	1	0	0	0	0	1
Casos vàlids	1	0	0	0	0	1
Mitjana	10					10
	20	2	3	6	5	4
Base Incidència a: Transport aeri	20	2	3	6	5	4
Incidències - Transport aeri						
	20	2	3	6	5	4
P4_B_O_COD	20	2	3	6	5	4
Retards/cancel·lacions	14	0	2	6	4	2
Problema tècnic	1	0	0	0	0	1
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	2	1	2	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	20	2	3	6	5	4
P4_C_O	20	2	3	6	5	4
SI	17	2	2	5	4	4
NO	3	0	1	1	1	0
Mesures - Transport aeri						
	14	1	2	5	3	3
P4_D_O_COD	14	1	2	5	3	3
Retornen els diners	1	0	0	1	0	0
Va reclamar a la companyia	11	0	2	4	3	2
Paga per el seient	1	1	0	0	0	0

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P4_G_PM	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
	36	0	4	14	6	13
Base Incidència a: Altres	37	0	4	14	6	13
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	36	0	4	14	6	13
P4_C_Q	37	0	4	14	6	13
SI	30	0	4	11	5	11
NO	6	0	0	3	1	2
Es va resoldre la incidència?						
	30	0	4	11	5	11
P4_E_Q	31	0	4	11	5	11
SI	15	0	3	5	3	4
NO	15	0	1	5	2	7
NC	1	0	0	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	15	0	3	5	3	4
P4_F_Q	15	0	3	5	3	4
El/lla mateix	5	0	1	2	1	1
Empresa proveïdora	5	0	2	1	0	2
Comerciant	2	0	0	1	1	0
Altres (anotar)	3	0	0	1	1	1
Satisfacció						
	15	0	3	5	3	4
P4_G_Q	15	0	3	5	3	4
(0)-0	3	0	0	2	0	1
(1)-1	1	0	0	0	1	0
(4)-4	1	0	0	0	0	1
(5)-5	3	0	2	0	0	1
(7)-7	2	0	0	1	1	0
(8)-8	1	0	0	1	0	0
(9)-9	1	0	0	0	0	1
(10)-10	3	0	1	1	1	0
	15	0	3	5	3	4
P4_G_QR	15	0	3	5	3	4
[9-10]	4	0	1	1	1	1
[7-8]	3	0	0	2	1	0
[5-6]	3	0	2	0	0	1
[3-4]	1	0	0	0	0	1
[0-2]	4	0	0	2	1	1
	15	0	3	5	3	4
P4_G_QM	15	0	3	5	3	4
Casos vàlids	15	0	3	5	3	4
Mitjana	5,41		6,67	5,01	6	4,51
Desviació	3,76		2,89	4,71	4,58	3,71
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	757	57	91	222	189	198
Botigues especialitzades de barri						
	750	59	94	218	186	193
P5_1	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	359	20	33	108	101	97
Un cop a la setmana	225	23	34	71	45	52

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Menys d'un cop a la setmana	56	5	11	13	13	14
No hi he comprat mai	110	11	16	26	27	31
Mercats municipals						
	750	59	94	218	186	193
P5_2	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	101	6	14	22	24	35
Un cop a la setmana	180	11	23	45	56	46
Menys d'un cop a la setmana	122	9	14	42	28	29
No hi he comprat mai	347	32	43	110	79	83
Supermercats de barri						
	750	59	94	218	186	193
P5_3	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	358	28	31	115	90	93
Un cop a la setmana	245	20	32	72	63	59
Menys d'un cop a la setmana	66	6	14	16	12	18
No hi he comprat mai	81	5	17	16	21	22
Grans superfícies						
	750	59	94	218	186	193
P5_4	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	98	15	17	31	14	21
Un cop a la setmana	168	19	21	51	45	32
Menys d'un cop a la setmana	263	13	32	84	71	62
No hi he comprat mai	221	12	24	52	55	78
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables						
	750	59	94	218	186	193
P5_5	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	41	4	4	15	9	9
Un cop a la setmana	72	3	10	20	20	18
Menys d'un cop a la setmana	152	9	20	52	40	31
No hi he comprat mai	485	43	60	131	117	134
Dietètiques						
	750	59	94	218	186	193
P5_6	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	13	3	2	2	2	4
Un cop a la setmana	47	2	6	9	11	19
Menys d'un cop a la setmana	112	1	15	36	32	28
No hi he comprat mai	578	53	71	171	141	142
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?						
	750	59	94	218	186	193
P6_1	757	57	91	222	189	198
SI	569	31	71	169	148	150
NO	181	28	23	49	38	43
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament equitat entre països)?						
	750	59	94	218	186	193
P6_2	757	57	91	222	189	198
SI	199	12	24	65	47	52
NO	551	47	70	153	139	141
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)?						
	750	59	94	218	186	193
P6_3	757	57	91	222	189	198
SI	402	33	61	120	97	92
NO	348	26	33	98	89	101
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P7_A	750	59	94	218	186	193
SI	228	20	35	64	58	52
NO	522	39	59	154	128	141
	228	20	35	64	58	52
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	19	33	65	59	53
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	228	20	35	64	58	52
P7_A_AML	229	19	33	65	59	53
Tenen preus més econòmics	115	12	17	34	32	20
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	5	8	14	9	11
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	0	0	0	2	5
Compra productes específics/per costum	21	0	4	8	5	4
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	0	0	0	1	1
Proximitat	3	0	1	1	1	0
Tot correcte/ho troba bé	5	0	0	3	1	1
No ho té en compte / li és igual	13	0	3	4	2	4
Altres	12	2	3	1	3	3
NS/NC	6	1	0	0	2	3
	522	39	59	154	128	141
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	38	58	157	130	145
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	521	39	59	154	128	140
P7_A_AML	527	38	58	157	130	144
Tenen preus més econòmics	1	0	0	0	1	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	1	0	0	2	2
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	14	11	34	37	47
Compra productes específics/per costum	17	0	3	5	4	5
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	4	10	20	15	25
Depèn del producte	32	2	5	8	11	6
Compra productes ecològics	5	1	0	3	0	1
Proximitat	8	0	1	4	2	1
Tot correcte/ho troba bé	1	0	1	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	184	14	25	67	43	35
Altres	39	1	4	10	13	12
NS/NC	14	2	0	4	1	7
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	757	57	91	222	189	198
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	750	59	94	218	186	193
P7_B	757	57	91	222	189	198
SI	280	14	33	66	81	86
NO	470	45	61	152	105	107
	280	14	33	66	81	86
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	14	32	67	82	88
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	280	14	33	66	81	86
P7_A_BML	283	14	32	67	82	88
És el meu idioma/de Catalunya	135	6	16	26	40	47
Per proximitat	94	5	14	27	27	21
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0	0	0	0	1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0	0	0	1	1
Linteressa la qualitat	1	0	0	0	0	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	1	1	2	7	2

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Altres	33	1	2	10	8	13
NS/NC	4	1	0	2	0	1
	470	45	61	152	105	107
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	43	59	155	107	110
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	470	45	61	152	105	107
P7_A_BML	474	43	59	155	107	110
És el meu idioma/de Catalunya	2	0	0	1	0	1
Per proximitat	3	0	0	1	1	1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	0	0	6	6	15
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	1	4	7	7	4
Linteressa la qualitat	20	2	4	4	2	8
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	41	50	127	87	76
Altres	13	1	2	6	3	1
NS/NC	2	0	1	0	0	1
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	757	57	91	222	189	198
Es fixa en la procedència dels productes?						
	750	59	94	218	186	193
P7_C	757	57	91	222	189	198
SI	567	33	60	164	151	159
NO	183	26	34	54	35	34
	567	33	60	164	151	159
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	32	59	167	154	163
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?						
	567	33	60	164	151	159
P7_A_CML	575	32	59	167	154	163
Proximitat	354	13	37	103	103	98
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	5	8	19	22	26
Per curiositat/Informació	45	6	7	14	8	10
Qualitat	26	4	3	7	5	7
Productes ecològics	6	1	0	3	1	1
Per costum/el de sempre	6	0	2	1	2	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	1	0	1	1	5
Altres	52	2	4	19	13	14
NS/NC	6	2	1	2	0	1
	183	26	34	54	35	34
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	25	32	55	35	35
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?						
	183	26	34	54	35	34
P7_A_CML	182	25	32	55	35	35
Proximitat	8	1	1	1	3	2
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	0	1	1	0	0
Per curiositat/Informació	2	1	0	1	0	0
Qualitat	6	0	0	3	0	3
Per costum/el de sempre	9	1	1	3	3	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	18	20	36	24	19
Altres	15	1	6	3	2	3
NS/NC	24	4	5	6	3	6
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	757	57	91	222	189	198
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	750	59	94	218	186	193
P7_D	757	57	91	222	189	198
SI	495	37	66	137	123	132
NO	255	22	28	81	63	61
	495	37	66	137	123	132
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	36	63	140	125	135
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	495	37	66	137	123	132
P7_A_DML	499	36	63	140	125	135
Per estar informat/da/Per curiositat	109	12	14	26	23	34
Per salut	140	7	17	48	35	33
Per la composició	177	15	32	41	38	51
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0	0	1	1	0
Compra el mateix/costum	3	0	1	0	2	0
A vegades	19	0	0	1	12	6
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	2	2	11	5	3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	0	1	1	1	1
Altres	30	2	3	13	6	7
NS/NC	5	0	2	1	1	1
	255	22	28	81	63	61
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	21	28	82	64	63
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	255	22	28	81	63	61
P7_A_DML	258	21	28	82	64	63
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	0	1	0	0
Per salut	1	0	0	0	1	0
Per la composició	9	0	2	3	2	2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	0	1	2	4	9
Compra el mateix/costum	25	0	3	9	8	6
A vegades	4	1	0	0	2	1
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	0	0	1	2	3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	14	16	50	31	22
Altres	24	1	0	7	9	7
NS/NC	36	6	6	7	5	12
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	757	57	91	222	189	198
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	750	59	94	218	186	193
P7_E	757	57	91	222	189	198
SI	697	58	86	203	176	174
NO	53	1	8	15	10	19
	697	58	86	203	176	174
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	56	85	206	179	178
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	697	58	86	203	176	174
P7_A_EML	704	56	85	206	179	178
Només importa el consum / vendre més	198	21	30	56	49	42
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	32	52	121	102	94
A vegades	20	1	0	7	8	4
Indiferent/no influeix /sen refia	4	0	0	1	1	2
Altres	71	2	6	15	19	29
NS/NC	19	3	2	5	5	5

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	53	1	8	15	10	19
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	1	6	16	10	20
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	53	1	8	15	10	19
P7_A_EML	53	1	6	16	10	20
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	1	0	2	1	5
A vegades	5	0	0	2	1	2
Indiferent/no influeix /sen refia	14	0	4	2	3	5
Altres	14	0	2	5	3	4
NS/NC	13	0	2	5	2	4
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	757	57	91	222	189	198
Pregunta per les condicions/garanties?						
	750	59	94	218	186	193
P8_1	757	57	91	222	189	198
Sempre	293	11	25	85	90	82
Habitualment	130	14	23	38	32	23
Algunes vegades	161	16	26	55	27	37
Gairebé mai	85	7	13	22	20	24
Mai	82	10	7	19	18	28
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum						
	750	59	94	218	186	193
P8_2	757	57	91	222	189	198
Sempre	562	36	58	169	153	145
Habitualment	130	12	27	40	16	35
Algunes vegades	39	6	7	7	11	8
Gairebé mai	8	3	1	0	3	1
Mai	11	1	1	2	3	4
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?						
	750	59	94	218	186	193
P8_3	757	57	91	222	189	198
Sempre	230	16	32	61	58	64
Habitualment	181	8	28	57	44	44
Algunes vegades	215	21	26	72	48	49
Gairebé mai	73	9	7	17	19	21
Mai	51	5	1	12	18	15
Acostuma a comparar diferents preus?						
	750	59	94	218	186	193
P8_4	757	57	91	222	189	198
Sempre	212	21	30	66	48	47
Habitualment	196	20	28	44	52	52
Algunes vegades	198	12	24	66	45	51
Gairebé mai	88	2	10	24	28	24
Mai	56	4	2	18	12	19
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?						
	750	59	94	218	186	193
P8_5	757	57	91	222	189	198
Sempre	377	27	33	107	105	105
Habitualment	108	8	20	38	16	26
Algunes vegades	139	7	23	38	35	36
Gairebé mai	61	7	10	19	11	14
Mai	65	9	8	16	19	13

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics.

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	750	59	94	218	186	193
P9_A_1	757	57	91	222	189	198
SI	305	27	34	94	73	77
NO	445	32	60	124	113	116
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els ésser gratuïts.						
	305	27	34	94	73	77
P9_B_1	309	26	34	96	74	79
SI	53	5	9	15	15	9
NO	252	22	25	79	58	68
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsits.						
	53	5	9	15	15	9
P9_C_1	53	5	9	15	15	9
(0)-0	4	1	0	0	3	0
(1)-1	2	0	2	0	0	0
(3)-3	1	0	0	1	0	0
(5)-5	4	0	2	1	1	0
(6)-6	8	0	1	4	2	1
(7)-7	3	0	0	3	0	0
(8)-8	9	2	2	0	4	1
(9)-9	4	1	0	1	1	1
(10)-10	17	0	2	5	4	6
(99)-NC	1	1	0	0	0	0
	53	5	9	15	15	9
P9_C_1R	53	5	9	15	15	9
[9-10]	21	1	2	6	5	7
[7-8]	12	2	2	3	4	1
[5-6]	12	0	3	5	3	1
[3-4]	1	0	0	1	0	0
[0-2]	6	1	2	0	3	0
Ns/Nc	1	1	0	0	0	0
	53	5	9	15	15	9
P9_C_1M	53	5	9	15	15	9
Casos vàlids	52	4	9	15	15	9
Mitjana	7,13	6,09	6	7,45	6,53	9,22
Desviació	3,1	4,28	3,39	2,24	3,72	1,39
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció deduri en el temps.						
	750	59	94	218	186	193
P9_A_2	757	57	91	222	189	198
SI	366	36	53	117	87	73
NO	384	23	41	101	99	120
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura mpra i que perduri en el temps.						
	366	36	53	117	87	73
P9_B_2	367	35	50	119	88	75
SI	43	3	6	14	13	7
NO	323	33	47	103	74	66
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció perduri en el temps.						
	43	3	6	14	13	7
P9_C_2	43	3	6	14	13	7
(0)-0	2	0	0	2	0	0
(2)-2	4	1	0	2	0	1
(3)-3	1	0	0	0	1	0
(4)-4	3	0	1	1	1	0
(5)-5	3	0	0	1	1	1
(6)-6	3	0	0	2	1	0

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
(7)-7	4	0	2	0	1	1
(8)-8	5	0	1	2	2	0
(9)-9	5	0	0	1	1	3
(10)-10	12	1	2	3	5	1
(99)-NC	1	1	0	0	0	0
	43	3	6	14	13	7
P9_C_2R	43	3	6	14	13	7
[9-10]	17	1	2	4	6	4
[7-8]	9	0	3	2	3	1
[5-6]	6	0	0	3	2	1
[3-4]	4	0	1	1	2	0
[0-2]	6	1	0	4	0	1
Ns/Nc	1	1	0	0	0	0
	43	3	6	14	13	7
P9_C_2M	43	3	6	14	13	7
Casos vàlids	42	2	6	14	13	7
Mitjana	6,87	6,2	7,67	5,64	7,69	7,28
Desviació	3,1	5,51	2,25	3,69	2,5	2,87

Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del: adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.

	750	59	94	218	186	193
P9_A_3	757	57	91	222	189	198
SI	290	21	32	94	64	79
NO	460	38	62	124	122	114

Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o Juctes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temp:

	290	21	32	94	64	79
P9_B_3	292	20	30	96	65	81
SI	30	4	3	12	8	3
NO	261	17	29	83	56	76

Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants eis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.

	30	4	3	12	8	3
P9_C_3	30	4	3	12	8	3
(4)-4	3	0	0	1	1	1
(5)-5	1	1	0	0	0	0
(6)-6	5	1	0	3	1	0
(7)-7	2	0	0	0	1	1
(8)-8	7	1	2	4	0	0
(9)-9	3	0	1	1	1	0
(10)-10	8	0	0	3	4	1
(99)-NC	1	1	0	0	0	0
	30	4	3	12	8	3
P9_C_3R	30	4	3	12	8	3
[9-10]	11	0	1	4	5	1
[7-8]	9	1	2	4	1	1
[5-6]	6	2	0	3	1	0
[3-4]	3	0	0	1	1	1
Ns/Nc	1	1	0	0	0	0
	30	4	3	12	8	3
P9_C_3M	30	4	3	12	8	3
Casos vàlids	29	3	3	12	8	3
Mitjana	7,73	6,33	8,33	7,76	8,25	7
Desviació	2	1,53	0,58	1,91	2,31	3

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als organ

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	750	59	94	218	186	193
P9_A_4	757	57	91	222	189	198
SI	398	24	44	124	105	102
NO	352	35	50	94	81	91
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aqñ mes, o el que respon no es satisfactori pel consumidor, pot recl						
	398	24	44	124	105	102
P9_B_4	402	23	42	126	107	104
SI	121	4	19	40	34	24
NO	277	19	25	84	71	78
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no resque respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als org						
	121	4	19	40	34	24
P9_C_4	121	4	17	41	34	25
(0)-0	16	1	4	7	4	0
(1)-1	2	0	0	1	1	0
(2)-2	3	0	0	2	1	0
(3)-3	7	0	0	3	2	2
(4)-4	3	0	0	0	2	1
(5)-5	8	1	2	1	4	0
(6)-6	13	1	2	7	2	1
(7)-7	6	0	1	4	0	1
(8)-8	21	1	4	5	5	6
(9)-9	13	0	3	4	2	4
(10)-10	25	0	3	6	9	8
(98)-NS	5	0	0	1	2	2
	121	4	19	40	34	24
P9_C_4R	121	4	17	41	34	25
[9-10]	38	0	6	10	11	12
[7-8]	27	1	5	9	5	7
[5-6]	21	2	4	8	6	1
[3-4]	10	0	0	3	4	3
[0-2]	21	1	4	10	6	0
Ns/Nc	5	0	0	1	2	2
	121	4	19	40	34	24
P9_C_4M	121	4	17	41	34	25
Casos vàlids	116	4	19	39	32	22
Mitjana	6,3	4,63	6,21	5,62	6,12	8,12
Desviació	3,42	3,45	3,63	3,52	3,57	2,2
En disposa? - Telefonía fixa						
	750	59	94	218	186	193
P10A_A	757	57	91	222	189	198
SI	655	47	69	186	173	180
NO	95	12	25	32	13	13
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa						
	655	47	69	186	173	180
P10B_A	664	45	69	189	176	185
SI	116	14	13	38	29	22
NO	532	31	56	146	141	157
NC	7	2	0	1	3	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa						
	116	14	13	38	29	22
P10C_AML	117	13	13	39	29	23
Més econòmic, per preu, més barat	64	5	9	20	16	14
Li van oferir una oferta millor	17	2	2	4	5	4
Pack amb millors condicions	8	1	0	1	5	1

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	1	1	7	1	2
Insatisfacció amb la companyia	15	3	1	6	3	2
Altres	4	1	0	1	1	1
En disposa? - Internet						
	750	59	94	218	186	193
P10A_B	757	57	91	222	189	198
SI	653	54	91	200	166	141
NO	87	4	2	15	17	50
NC	10	1	1	3	3	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet						
	653	54	91	200	166	141
P10B_B	658	52	88	204	169	145
SI	124	18	20	39	27	19
NO	514	34	70	156	133	121
NC	15	2	1	5	6	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet						
	124	18	20	39	27	19
P10C_BML	123	17	19	40	27	20
Més econòmic, per preu, més barat	64	7	14	19	15	9
Li van oferir una oferta millor	15	4	1	4	4	2
Pack amb millors condicions	7	1	0	1	4	1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	1	3	8	2	3
Insatisfacció amb la companyia	21	3	3	8	3	4
Altres	4	2	0	1	1	0
NS/NC	3	0	0	0	1	2
En disposa? - Telefonía mòbil						
	750	59	94	218	186	193
P10A_C	757	57	91	222	189	198
SI	710	58	92	214	176	170
NO	28	0	1	1	6	20
NC	12	1	1	3	4	3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil						
	710	58	92	214	176	170
P10B_C	717	56	89	218	179	175
SI	125	15	19	41	25	25
NO	577	43	73	171	147	143
NC	8	0	0	2	4	2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil						
	125	15	19	41	25	25
P10C_CML	125	14	18	42	25	26
Més econòmic, per preu, més barat	56	8	7	20	9	12
Li van oferir una oferta millor	28	6	5	6	7	4
Pack amb millors condicions	9	0	2	2	3	2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	0	1	5	0	2
Insatisfacció amb la companyia	22	1	3	8	5	5
Altres	7	0	1	3	1	2
NS/NC	1	0	0	0	1	0
En disposa? - Internet mòbil						
	750	59	94	218	186	193
P10A_D	757	57	91	222	189	198
SI	637	56	91	203	162	124
NO	99	2	2	12	20	63
NC	15	1	1	3	4	6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	637	56	91	203	162	124
P10B_D	641	54	88	207	165	127
SI	111	13	15	41	26	17
NO	517	43	76	160	132	105
NC	8	0	0	2	4	2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil						
	111	13	15	41	26	17
P10C_DML	111	12	14	42	26	17
Més econòmic, per preu, més barat	51	9	6	18	10	8
Li van oferir una oferta millor	20	2	4	6	5	3
Pack amb millors condicions	8	0	1	1	5	1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	0	1	7	0	2
Insatisfacció amb la companyia	20	2	3	7	3	5
Altres	5	0	0	3	2	0
NS/NC	2	0	0	0	2	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?						
	750	59	94	218	186	193
P11	757	57	91	222	189	198
Si	423	46	85	155	87	50
No	323	12	9	61	99	142
Ns/Nc	4	1	0	2	0	1
Amb quina freqüència compra per internet?						
	423	46	85	155	87	50
P12	424	45	82	158	88	51
Més d'un cop a la setmana	40	1	8	17	11	3
Un cop a la setmana	66	10	15	29	8	4
Menys d'un cop a la setmana	314	35	62	108	66	42
Ns/Nc	4	0	0	1	2	1
Alimentació i begudes						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_1	424	45	82	158	88	51
SI	66	5	16	26	12	7
NO	356	41	69	128	75	42
NC	2	0	0	1	0	1
Alimentació i begudes						
	66	5	16	26	12	7
P13_B_1	65	5	15	26	12	7
SI	4	0	3	1	0	0
NO	62	5	13	25	12	7
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_2	424	45	82	158	88	51
SI	209	26	49	77	40	18
NO	212	21	36	78	47	30
NC	2	0	0	0	0	2
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu						
	209	26	49	77	40	18
P13_B_2	210	25	49	78	40	18
SI	18	1	5	8	2	2
NO	190	25	44	68	38	16
NS/NC	1	0	0	1	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_3	424	45	82	158	88	51

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
SI	8	2	1	2	2	1
NO	412	44	84	152	85	47
NC	3	0	0	1	0	2
Vehicles (lloguer, compra...)						
	8	2	1	2	2	1
P13_B_3	8	2	1	2	2	1
SI	2	1	0	0	0	1
NO	6	1	1	2	2	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_4	424	45	82	158	88	51
SI	63	3	5	26	20	9
NO	357	43	80	128	67	39
NC	3	0	0	1	0	2
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)						
	63	3	5	26	20	9
P13_B_4	64	3	5	27	20	9
SI	5	1	0	0	2	2
NO	58	2	5	26	18	7
Oci, entrades, llibres, música i joguines						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_5	424	45	82	158	88	51
SI	112	14	22	46	17	14
NO	308	33	63	108	70	34
NC	3	0	0	1	0	2
Oci, entrades, llibres, música i joguines						
	112	14	22	46	17	14
P13_B_5	111	13	20	47	17	14
SI	9	1	2	6	0	0
NO	103	13	20	40	17	14
Electrodomèstics						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_6	424	45	82	158	88	51
SI	80	2	16	32	19	11
NO	339	44	69	122	67	37
NC	4	0	0	1	1	2
Electrodomèstics						
	80	2	16	32	19	11
P13_B_6	79	2	14	32	20	11
SI	8	0	1	3	3	1
NO	72	2	15	28	17	10
NS/NC	1	0	0	1	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablet)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_7	424	45	82	158	88	51
SI	136	16	40	49	22	9
NO	284	30	45	104	65	39
NC	3	0	0	1	0	2
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablet)						
	136	16	40	49	22	9
P13_B_7	135	16	38	50	22	9
SI	19	1	6	8	3	1
NO	117	15	34	42	19	8

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Formació (cursos,...)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_8	424	45	82	158	88	51
SI	1	0	1	0	0	0
NO	419	46	84	154	87	48
NC	3	0	0	1	0	2
Formació (cursos,...)						
	1	0	1	0	0	0
P13_B_8	1	0	1	0	0	0
NO	1	0	1	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?						
	423	46	85	155	87	50
P14	424	45	82	158	88	51
SI	411	45	84	150	84	48
NO	10	1	1	3	3	2
NS/NC	2	0	0	2	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?						
	10	1	1	3	3	2
P15_1	10	1	1	3	3	2
Que arribi el que demanes	6	1	0	1	3	1
Que et comuniquin les incidències	1	0	0	1	0	0
Altres	2	0	1	0	0	1
NS/NC	1	0	0	1	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres va canviant en funció de les seves necessitats i/o ofertes?						
	423	46	85	155	87	50
P16	424	45	82	158	88	51
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	26	57	103	49	25
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	20	28	50	37	21
Ns/Nc	6	0	0	1	1	4
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de garantia dels drets digitals que va entrar en vigor el 7 de de						
	750	59	94	218	186	193
P17	757	57	91	222	189	198
SI	412	26	59	125	114	88
NO	332	33	34	90	71	104
NS/NC	6	0	1	3	1	1
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (ves dades per part d'una empresa sense el seu consentiment)						
	750	59	94	218	186	193
P18	757	57	91	222	189	198
SI	99	5	9	46	17	21
NO	638	54	82	167	166	169
NS/NC	13	0	3	4	3	3
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?						
	99	5	9	46	17	21
P19_1	99	5	8	47	17	22
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	3	5	24	7	12
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	1	1	4	3	3
Li arriba publicitat	25	0	3	13	6	3
Altres	11	1	0	5	1	4
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?						
	750	59	94	218	186	193
P20R	757	57	91	222	189	198
Facua	4	1	0	3	0	0
Ocu	64	1	8	29	18	8

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Amazon	10	0	4	3	3	0
Gencat	23	4	4	10	3	2
Ajuntament	2	0	1	1	0	0
Associacions de consumidors	3	0	1	2	0	0
Agència Catalana del Consum	6	1	2	3	0	0
No coneix cap	599	45	67	160	148	179
Sap alguna però no recorda el nom	5	0	0	0	4	1
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	6	6	7	6	0
Ns/Nc	22	1	4	6	7	4
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?						
	750	59	94	218	186	193
P21	757	57	91	222	189	198
Si	70	2	7	17	25	18
No	680	57	87	201	161	175
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa als drets i es dona informació sobre consum ?						
	750	59	94	218	186	193
P22	757	57	91	222	189	198
Si	98	7	10	22	37	22
No	650	52	84	196	148	171
Ns/Nc	2	0	0	0	1	1
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_1	757	57	91	222	189	198
SI	406	24	44	120	105	113
NO	344	35	50	98	81	80
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	406	24	44	120	105	113
P23_B_1	411	23	42	123	107	116
SI	92	1	14	34	22	21
NO	315	23	30	86	83	93
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	92	1	14	34	22	21
P23_C_1	91	1	12	35	22	21
(0)-0	7	1	1	2	1	2
(2)-2	1	0	0	0	0	1
(3)-3	3	0	0	2	1	0
(4)-4	1	0	0	1	0	0
(5)-5	15	0	5	4	3	3
(6)-6	6	0	0	4	2	0
(7)-7	13	0	0	8	3	2
(8)-8	21	0	6	3	8	4
(9)-9	13	0	1	7	1	4
(10)-10	13	0	1	4	3	5
	92	1	14	34	22	21
P23_C_1R	91	1	12	35	22	21
[9-10]	26	0	2	11	4	9
[7-8]	33	0	6	11	11	6
[5-6]	21	0	5	8	5	3
[3-4]	4	0	0	3	1	0
[0-2]	8	1	1	2	1	3
	92	1	14	34	22	21
P23_C_1M	91	1	12	35	22	21
Casos vàlids	92	1	14	34	22	21
Mitjana	6,79	0	6,57	6,77	6,99	7,1

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Desviació	2,71		2,56	2,56	2,38	3,16
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_2	757	57	91	222	189	198
SI	194	13	20	46	59	55
NO	556	46	74	172	127	138
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	194	13	20	46	59	55
P23_B_2	197	13	20	47	60	57
SI	40	0	4	11	13	12
NO	154	13	16	35	46	44
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	40	0	4	11	13	12
P23_C_2	40	0	4	11	13	12
(0)-0	2	0	0	0	1	1
(1)-1	1	0	0	1	0	0
(2)-2	1	0	0	0	0	1
(3)-3	3	0	0	1	1	1
(4)-4	1	0	0	1	0	0
(5)-5	7	0	0	2	4	1
(6)-6	5	0	0	2	1	2
(7)-7	2	0	1	0	0	1
(8)-8	9	0	2	1	2	4
(9)-9	5	0	1	2	1	1
(10)-10	4	0	0	1	3	0
	40	0	4	11	13	12
P23_C_2R	40	0	4	11	13	12
[9-10]	9	0	1	3	4	1
[7-8]	11	0	3	1	2	5
[5-6]	12	0	0	4	5	3
[3-4]	4	0	0	2	1	1
[0-2]	4	0	0	1	1	2
	40	0	4	11	13	12
P23_C_2M	40	0	4	11	13	12
Casos vàlids	40	0	4	11	13	12
Mitjana	6,31		8	6,02	6,46	5,82
Desviació	2,76		0,82	2,8	3,04	2,85
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_3	757	57	91	222	189	198
SI	466	33	62	136	126	109
NO	284	26	32	82	60	84
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	466	33	62	136	126	109
P23_B_3	472	32	61	139	128	112
SI	39	1	7	14	10	7
NO	428	32	55	123	116	102
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	39	1	7	14	10	7
P23_C_3	39	1	7	14	10	7
(0)-0	3	0	1	1	1	0
(2)-2	1	0	0	1	0	0
(3)-3	3	0	0	0	3	0

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
(4)-4	3	0	0	1	0	2
(5)-5	2	0	1	1	0	0
(6)-6	6	1	2	2	0	1
(7)-7	7	0	0	2	4	1
(8)-8	6	0	2	2	1	1
(9)-9	5	0	1	3	0	1
(10)-10	3	0	0	1	1	1
	39	1	7	14	10	7
P23_C_3R	39	1	7	14	10	7
[9-10]	8	0	1	4	1	2
[7-8]	13	0	2	4	5	2
[5-6]	8	1	3	3	0	1
[3-4]	6	0	0	1	3	2
[0-2]	4	0	1	2	1	0
	39	1	7	14	10	7
P23_C_3M	39	1	7	14	10	7
Casos vàlids	39	1	7	14	10	7
Mitjana	6,19	6	6	6,47	5,5	6,85
Desviació	2,75	3	2,86	3,06	2,34	
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_4	757	57	91	222	189	198
SI	115	3	5	40	43	23
NO	635	56	89	178	143	170
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	115	3	5	40	43	23
P23_B_4	117	3	5	41	44	24
SI	15	1	3	4	5	2
NO	101	2	2	37	39	22
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	15	1	3	4	5	2
P23_C_4	15	1	3	4	5	2
(0)-0	1	0	0	0	1	0
(1)-1	1	0	0	0	0	1
(3)-3	1	0	0	0	1	0
(4)-4	1	0	1	0	0	0
(6)-6	1	0	0	1	0	0
(7)-7	3	0	0	2	1	0
(8)-8	3	0	0	0	2	1
(9)-9	2	1	1	0	0	0
(10)-10	2	0	1	1	0	0
	15	1	3	4	5	2
P23_C_4R	15	1	3	4	5	2
[9-10]	4	1	2	1	0	0
[7-8]	6	0	0	2	3	1
[5-6]	1	0	0	1	0	0
[3-4]	2	0	1	0	1	0
[0-2]	2	0	0	0	1	1
	15	1	3	4	5	2
P23_C_4M	15	1	3	4	5	2
Casos vàlids	15	1	3	4	5	2
Mitjana	6,44	9	7,67	7,51	5,03	4,5
Desviació	3,14	3,21	1,73	3,61	5,01	

Freqüències	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Associacions de consumidors						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_5	757	57	91	222	189	198
SI	472	35	52	145	134	106
NO	278	24	42	73	52	87
Associacions de consumidors						
	472	35	52	145	134	106
P23_B_5	477	34	50	148	136	109
SI	40	0	3	12	13	13
NO	432	35	49	134	121	94
Associacions de consumidors						
	40	0	3	12	13	13
P23_C_5	41	0	3	12	13	13
(0)-0	3	0	0	0	2	1
(2)-2	2	0	0	1	0	1
(3)-3	3	0	0	0	3	0
(4)-4	2	0	0	2	0	0
(5)-5	2	0	0	1	0	1
(6)-6	5	0	0	1	0	4
(7)-7	8	0	1	2	4	1
(8)-8	5	0	0	2	2	1
(9)-9	5	0	1	2	0	2
(10)-10	6	0	1	1	2	2
	40	0	3	12	13	13
P23_C_5R	41	0	3	12	13	13
[9-10]	11	0	2	3	2	4
[7-8]	13	0	1	4	6	2
[5-6]	7	0	0	2	0	5
[3-4]	5	0	0	2	3	0
[0-2]	5	0	0	1	2	2
	40	0	3	12	13	13
P23_C_5M	41	0	3	12	13	13
Casos vàlids	40	0	3	12	13	13
Mitjana	6,39		8,67	6,59	5,62	6,47
Desviació	2,92		1,53	2,44	3,43	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets						
	750	59	94	218	186	193
P24	757	57	91	222	189	198
(0)-0	22	0	0	8	6	9
(1)-1	4	0	1	1	1	1
(2)-2	16	1	2	7	0	6
(3)-3	10	0	3	4	2	1
(4)-4	25	3	2	6	6	8
(5)-5	94	7	19	23	24	21
(6)-6	90	8	11	26	24	20
(7)-7	119	11	14	39	27	27
(8)-8	96	8	13	26	26	24
(9)-9	37	5	3	8	10	11
(10)-10	29	2	1	8	9	9
(98)-NS	207	13	25	62	52	55
(99)-NC	1	0	0	0	0	1
	750	59	94	218	186	193
P24R	757	57	91	222	189	198
[9-10]	67	7	4	16	19	21

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
[7-8]	215	19	27	65	53	51
[5-6]	184	16	30	50	48	40
[3-4]	35	3	5	10	8	9
[0-2]	42	1	3	16	6	16
Ns/Nc	207	13	25	62	52	56
	750	59	94	218	186	193
P24M	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	543	46	69	156	134	137
Mitjana	6,28	6,74	6,12	6,13	6,48	6,19
Desviació	2,23	1,72	1,79	2,32	2,16	2,53
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca						
	750	59	94	218	186	193
P25	757	57	91	222	189	198
Sí	181	13	27	57	54	29
No	565	46	66	159	131	164
Ns/Nc	4	0	1	2	1	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10a.						
	181	13	27	57	54	29
P26	183	13	26	58	56	30
(0)-0	3	0	3	0	0	0
(2)-2	1	0	0	0	1	0
(3)-3	1	0	0	1	0	0
(4)-4	3	0	0	2	1	0
(5)-5	12	2	2	3	3	2
(6)-6	11	1	0	4	4	2
(7)-7	28	2	9	9	5	3
(8)-8	29	3	2	11	9	4
(9)-9	12	2	1	3	6	1
(10)-10	13	0	2	3	6	2
(98)-NS	68	3	8	22	20	15
	181	13	27	57	54	29
P26R	183	13	26	58	56	30
[9-10]	26	2	3	6	12	3
[7-8]	57	5	11	20	14	7
[5-6]	23	3	2	7	7	4
[3-4]	4	0	0	3	1	0
[0-2]	4	0	3	0	1	0
Ns/Nc	68	3	8	22	20	15
	181	13	27	57	54	29
P26M	183	13	26	58	56	30
Casos vàlids	113	10	19	36	35	13
Mitjana	7,18	7,18	6,21	7,18	7,62	7,39
Desviació	2,04	1,47	3,05	1,69	1,93	1,59
Nacionalitat						
	750	59	94	218	186	193
D1_1	757	57	91	222	189	198
Argentina	1	0	0	0	0	1
Brasilera	3	0	0	2	0	1
Britànica	1	0	0	0	0	1
Espanyola	733	56	94	211	183	189
Colombiana	3	0	0	3	0	0
Dominicana	1	0	0	1	0	0
Equatoriana	2	1	0	0	1	0
Francesa	1	0	0	1	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Freqüències						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Hondurenya	1	1	0	0	0	0
Italiana	1	1	0	0	0	0
Paraguaiana	1	0	0	0	1	0
Peruana	1	0	0	0	0	1
Romanesa	1	0	0	0	1	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?						
	750	59	94	218	186	193
D2	757	57	91	222	189	198
Treballa	373	27	73	180	87	6
No treballa	343	31	16	24	84	187
Està de baixa	32	0	5	14	13	0
No contesta	3	1	0	0	2	0
Vostè és? - No treballa						
	343	31	16	24	84	187
D3	349	30	16	25	86	192
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	0	0	4	43	165
Aturat/ada i ha treballat abans	46	2	6	14	23	1
Pensionista (abans no ha treballat)	25	0	1	2	7	16
Aturat/ada i busca la primera feina	4	2	2	0	0	0
Estudiant	32	27	3	2	0	0
Treball domèstic no remunerat	23	0	4	3	12	4
No contesta	2	0	0	0	0	2
Vostè és? Treballa o Està de baixa						
	404	27	78	194	100	6
D4	405	26	75	197	101	6
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	0	1	7	2	1
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	0	7	39	17	2
Assalariat/ada indefinit/ida	251	12	54	121	61	3
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	15	16	27	17	0
No contesta	2	0	0	0	2	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?						
	750	59	94	218	186	193
D5	757	57	91	222	189	198
No sap llegir i escriure	3	0	0	0	0	3
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	0	0	0	1	13
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	1	1	6	10	25
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	6	11	36	50	63
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	20	9	20	34	28
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	5	9	19	18	8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	17	20	48	21	8
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	0	14	26	20	10
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	8	13	41	27	30
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	1	17	20	3	2
Doctorat	7	0	0	2	3	2
Nc	2	0	0	0	1	1
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?						
	750	59	94	218	186	193
D6	757	57	91	222	189	198
Català (valencià/balear)	313	22	40	71	86	95
Castellà	274	28	30	86	63	66
Totes dues igual: català i castellà	151	9	22	57	35	27
Altres llengües o altres combinacions	11	0	2	4	1	4
No contesta	2	0	0	0	1	1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Sexe					
	750	561	70	42	77
Q1	757	567	70	44	76
Home	363	268	35	22	38
Dona	387	293	35	20	39
Edat (Trams)					
	750	561	70	42	77
Q2	757	567	70	44	76
De 18 a 24	59	44	6	3	6
De 25 a 34	94	71	8	5	10
De 35 a 49	218	164	19	12	23
De 50 a 64	186	139	19	10	18
65 o més	193	143	18	12	20
Edat					
	750	561	70	42	77
EDAT	757	567	70	44	76
Casos vàlids	750	561	70	42	77
Mitjana	50,36	50,26	51	51,56	49,85
Desviació	16,96	16,95	17,25	17,77	16,68
Província					
	750	561	70	42	77
Q3	757	567	70	44	76
BARCELONA	561	561	0	0	0
GIRONA	70	0	70	0	0
LLEIDA	42	0	0	42	0
TARRAGONA	77	0	0	0	77
Província					
	750	561	70	42	77
Q3R	757	567	70	44	76
Barcelona ciutat	158	158	0	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	107	0	0	0
Resta Barcelona	297	297	0	0	0
Girona	70	0	70	0	0
Lleida	42	0	0	42	0
Tarragona	77	0	0	0	77
Grandària					
	750	561	70	42	77
Q4	757	567	70	44	76
menor o igual a 2.000 hab.	36	8	11	9	8
de 2.001 a 10.000 hab.	112	59	21	12	20
de 10.001 a 50.000 hab.	201	139	29	5	28
de 50.001 a 150.000 hab.	153	107	9	16	22
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	90	0	0	0
més d'1 milió d'hab	158	158	0	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?					
	750	561	70	42	77
PO	757	567	70	44	76
CATALÀ	437	302	48	31	56
CASTELLÀ	288	239	21	10	18
Indiferent/NC/NC	25	20	1	1	3
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possiï?					
	750	561	70	42	77
P1	757	567	70	44	76
(0)-0	24	20	2	1	1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
(1)-1	8	7	0	0	1
(2)-2	18	13	1	2	3
(3)-3	31	24	3	3	1
(4)-4	48	41	1	2	4
(5)-5	163	114	25	6	18
(6)-6	142	107	9	7	19
(7)-7	143	107	11	10	16
(8)-8	99	79	4	6	10
(9)-9	20	13	5	1	2
(10)-10	25	19	4	2	1
(98)-NS	28	18	5	3	2
	750	561	70	42	77
P1R	757	567	70	44	76
[9-10]	46	32	9	2	3
[7-8]	242	186	15	16	25
[5-6]	304	220	34	14	36
[3-4]	79	66	4	5	5
[0-2]	50	40	3	3	5
Ns/Nc	28	18	5	3	2
	750	561	70	42	77
P1M	757	567	70	44	76
Casos vàlids	722	543	65	39	75
Mitjana	5,85	5,82	5,97	5,99	5,91
Desviació	2,08	2,11	2,09	2,11	1,8
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers					
	750	561	70	42	77
P2	757	567	70	44	76
(0)-0	40	27	5	4	4
(1)-1	11	6	0	4	1
(2)-2	34	27	1	3	3
(3)-3	42	36	1	2	3
(4)-4	72	48	10	4	9
(5)-5	174	133	17	6	18
(6)-6	123	92	12	6	13
(7)-7	112	86	8	5	13
(8)-8	82	62	9	4	6
(9)-9	29	23	2	3	2
(10)-10	27	18	4	1	4
(98)-NS	5	4	1	0	0
	750	561	70	42	77
P2R	757	567	70	44	76
[9-10]	56	40	6	3	6
[7-8]	194	148	17	9	19
[5-6]	296	224	29	12	31
[3-4]	114	84	11	6	12
[0-2]	85	60	6	11	8
Ns/Nc	5	4	1	0	0
	750	561	70	42	77
P2M	757	567	70	44	76
Casos vàlids	745	557	69	42	77
Mitjana	5,46	5,48	5,62	4,78	5,49
Desviació	2,32	2,27	2,36	2,81	2,32

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co compra per internet, etc.)?

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P3	757	567	70	44	76
Sí	214	161	20	13	19
No	530	394	50	29	57
Nc/No ho recorda	7	6	0	0	1
	214	161	20	13	19
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	163	20	11	19
Producte o servei					
	214	161	20	13	19
P4	213	163	20	11	19
Alimentació i beguda	9	8	0	1	0
Roba	9	8	0	0	1
Vehicles	6	6	0	0	0
Habitatge	2	1	0	0	1
Compra on-line	18	13	3	0	2
Telefonia fixa/mòbil	85	62	9	6	7
Internet	8	4	2	0	2
Companyia elèctrica	11	9	1	1	0
Electrodomèstics	21	13	2	3	3
Restauració	2	2	0	0	0
Hotels	2	2	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	6	0	1	1
Serveis bancaris	3	2	1	0	0
Transport aeri	20	16	2	1	1
Tren	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	36	30	3	0	3
	9	8	0	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	8	0	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	8	0	1	0
P4_C_A	9	8	0	1	0
SI	5	4	0	1	0
NO	4	4	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	4	0	1	0
P4_E_A	5	4	0	1	0
SI	4	4	0	0	0
NO	1	0	0	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	4	4	0	0	0
P4_F_A	4	4	0	0	0
Empresa proveïdora	3	3	0	0	0
Comerciant	1	1	0	0	0
Satisfacció					
	4	4	0	0	0
P4_G_A	4	4	0	0	0
(1)-1	1	1	0	0	0
(8)-8	1	1	0	0	0
(10)-10	2	2	0	0	0
	4	4	0	0	0
P4_G_AR	4	4	0	0	0
[9-10]	2	2	0	0	0
[7-8]	1	1	0	0	0
[0-2]	1	1	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	4	4	0	0	0
P4_G_AM	4	4	0	0	0
Casos vàlids	4	4	0	0	0
	7,27	7,27			
Mitjana	7,27	7,27			
Desviació	4,26	4,26			
	9	8	0	0	1
Base Incidència a: Roba	9	8	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	8	0	0	1
P4_C_B	9	8	0	0	1
SI	6	5	0	0	1
NO	3	3	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	6	5	0	0	1
P4_E_B	6	5	0	0	1
SI	3	3	0	0	0
NO	3	2	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	3	0	0	0
P4_F_B	3	3	0	0	0
Empresa proveïdora	2	2	0	0	0
Altres (anotar)	1	1	0	0	0
Satisfacció					
	3	3	0	0	0
P4_G_B	3	3	0	0	0
(8)-8	1	1	0	0	0
(10)-10	2	2	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_BR	3	3	0	0	0
[9-10]	2	2	0	0	0
[7-8]	1	1	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_BM	3	3	0	0	0
Casos vàlids	3	3	0	0	0
	9,33	9,33			
Mitjana	9,33	9,33			
Desviació	1,15	1,15			
	6	6	0	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	6	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	6	6	0	0	0
P4_C_C	6	6	0	0	0
SI	5	5	0	0	0
NO	1	1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	5	0	0	0
P4_E_C	5	5	0	0	0
SI	3	3	0	0	0
NO	2	2	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	3	0	0	0
P4_F_C	3	3	0	0	0
El/lla mateix	1	1	0	0	0
Empresa proveïdora	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	1	1	0	0	0
Satisfacció					
	3	3	0	0	0
P4_G_C	3	3	0	0	0
(5)-5	1	1	0	0	0
(9)-9	1	1	0	0	0
(10)-10	1	1	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_CR	3	3	0	0	0
[9-10]	2	2	0	0	0
[5-6]	1	1	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_CM	3	3	0	0	0
Casos vàlids	3	3	0	0	0
Mitjana	8	8			
Desviació	2,65	2,65			
	2	1	0	0	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	1	0	0	1
P4_C_D	2	1	0	0	1
SI	1	1	0	0	0
NO	1	0	0	0	1
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_D	1	1	0	0	0
NO	1	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0
	18	13	3	0	2
Base Incidència a: Compra on-line	18	13	3	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	18	13	3	0	2
P4_C_E	18	13	3	0	2
SI	13	9	2	0	2
NO	5	4	1	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Es va resoldre la incidència?					
	13	9	2	0	2
P4_E_E	13	9	2	0	2
SI	12	8	2	0	2
NO	1	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	12	8	2	0	2
P4_F_E	12	8	2	0	2
Ell/lla mateix	4	3	1	0	0
Empresa proveïdora	2	2	0	0	0
Distribuïdor	4	2	0	0	2
Altres (anotar)	2	1	1	0	0
Satisfacció					
	12	8	2	0	2
P4_G_E	12	8	2	0	2
(0)-0	1	1	0	0	0
(5)-5	1	0	0	0	1
(7)-7	1	0	1	0	0
(8)-8	1	1	0	0	0
(9)-9	2	2	0	0	0
(10)-10	6	4	1	0	1
	12	8	2	0	2
P4_G_ER	12	8	2	0	2
[9-10]	8	6	1	0	1
[7-8]	2	1	1	0	0
[5-6]	1	0	0	0	1
[0-2]	1	1	0	0	0
	12	8	2	0	2
P4_G_EM	12	8	2	0	2
Casos vàlids	12	8	2	0	2
Mitjana	8,2	8,3	8,5		7,5
Desviació	2,95	3,33	2,12		3,54
	85	62	9	6	7
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	63	9	6	7
Incidències - Alimentació i beguda					
	85	62	9	6	7
P4_B_F_COD	85	63	9	6	7
Problemes amb les factures /cobren de més	33	28	1	2	2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	5	3	2	1
Ofertes/tarifes enganyoses	18	10	2	3	3
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	12	1	0	0
Problemes per donar-se de baixa	10	7	1	1	1
Altres	10	6	2	1	1
Ns/Nc	1	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	85	62	9	6	7
P4_C_F	85	63	9	6	7
SI	68	51	7	4	5
NO	17	11	2	2	2
Mesures - Alimentació i beguda					
	68	51	7	4	5
P4_D_F_COD	69	52	7	5	5

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Trucar/parlar amb la companyia	21	16	1	2	2
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	16	1	1	0
Trucar/anar oficina del consumidor	4	3	1	0	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	8	0	1	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	3	1	2	0
Altres	20	14	3	0	3
Es va resoldre la incidència?					
	68	51	7	4	5
P4_E_F	69	52	7	5	5
SI	38	32	2	4	1
NO	28	19	5	1	3
NC	2	1	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	38	32	2	4	1
P4_F_F	39	32	2	4	1
Ell/lla mateix	14	12	0	1	1
Empresa proveïdora	18	15	0	3	0
Altres (anotar)	7	5	2	0	0
Satisfacció					
	38	32	2	4	1
P4_G_F	39	32	2	4	1
(0)-0	4	4	0	0	0
(1)-1	1	1	0	0	0
(2)-2	5	4	0	1	0
(3)-3	4	4	0	0	0
(4)-4	4	2	1	1	0
(5)-5	6	4	0	1	1
(6)-6	2	2	0	0	0
(7)-7	4	3	1	0	0
(8)-8	2	1	0	1	0
(10)-10	5	5	0	0	0
(98)-NS	2	2	0	0	0
	38	32	2	4	1
P4_G_FR	39	32	2	4	1
[9-10]	5	5	0	0	0
[7-8]	6	4	1	1	0
[5-6]	8	6	0	1	1
[3-4]	8	6	1	1	0
[0-2]	10	9	0	1	0
Ns/Nc	2	2	0	0	0
	38	32	2	4	1
P4_G_FM	39	32	2	4	1
Casos vàlids	36	30	2	4	1
Mitjana	4,76	4,69	5,5	4,85	5
Desviació	3,08	3,3	2,12	2,55	
	8	4	2	0	2
Base Incidència a: Internet	8	4	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	4	2	0	2
P4_C_G	8	4	2	0	2
SI	5	3	1	0	1
NO	3	1	1	0	1
Es va resoldre la incidència?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	5	3	1	0	1
P4_E_G	5	3	1	0	1
SI	3	1	1	0	1
NO	2	2	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	1	1	0	1
P4_F_G	3	1	1	0	1
Ell/lla mateix	1	0	1	0	0
Empresa proveïdora	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	1
Satisfacció					
	3	1	1	0	1
P4_G_G	3	1	1	0	1
(5)-5	1	0	1	0	0
(10)-10	2	1	0	0	1
	3	1	1	0	1
P4_G_GR	3	1	1	0	1
[9-10]	2	1	0	0	1
[5-6]	1	0	1	0	0
	3	1	1	0	1
P4_G_GM	3	1	1	0	1
Casos vàlids	3	1	1	0	1
Mitjana	8,33	10	5		10
Desviació	2,89				
	11	9	1	1	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	9	1	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	11	9	1	1	0
P4_C_H	11	9	1	1	0
SI	8	6	1	1	0
NO	2	2	0	0	0
NC	1	1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	8	6	1	1	0
P4_E_H	8	6	1	1	0
SI	1	1	0	0	0
NO	7	5	1	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_H	1	1	0	0	0
Distribuïdor	1	1	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_H	1	1	0	0	0
(0)-0	1	1	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_HR	1	1	0	0	0
[0-2]	1	1	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_HM	1	1	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Casos vàlids	1	1	0	0	0
Mitjana	0	0			
	21	13	2	3	3
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	13	2	1	3
Incidències - Electrodomèstics					
	18	12	1	3	2
P4_B_I_COD	16	12	1	1	2
Mal funcionament/està trencat	12	7	0	3	2
El producte arriba tard	1	0	1	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	6	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	21	13	2	3	3
P4_C_I	19	13	2	1	3
SI	15	10	0	3	2
NO	6	3	2	0	1
Mesures - Electrodomèstics					
	14	9	0	3	2
P4_D_I_COD	12	9	0	1	2
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	9	0	0	1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0	0	1
L'empresa no pot fer res al respecte	4	1	0	3	0
Es va resoldre la incidència?					
	15	10	0	3	2
P4_E_I	13	10	0	1	2
SI	7	6	0	0	1
NO	8	4	0	3	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	7	6	0	0	1
P4_F_I	7	6	0	0	1
Ell/lla mateix	1	1	0	0	0
Empresa proveïdora	5	4	0	0	1
Distribuïdor	1	1	0	0	0
Satisfacció					
	7	6	0	0	1
P4_G_I	7	6	0	0	1
(0)-0	1	1	0	0	0
(5)-5	1	1	0	0	0
(6)-6	1	1	0	0	0
(7)-7	1	1	0	0	0
(8)-8	1	1	0	0	0
(10)-10	1	0	0	0	1
(98)-NS	1	1	0	0	0
	7	6	0	0	1
P4_G_IR	7	6	0	0	1
[9-10]	1	0	0	0	1
[7-8]	2	2	0	0	0
[5-6]	2	2	0	0	0
[0-2]	1	1	0	0	0
Ns/Nc	1	1	0	0	0
	7	6	0	0	1
P4_G_IM	7	6	0	0	1
Casos vàlids	6	5	0	0	1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Mitjana	5,99	5,18			10
Desviació	3,42	3,13			
Base Incidència a: Restauració	2	2	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	2	0	0	0
P4_C_J	2	2	0	0	0
NO	2	2	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0
Satisfacció	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	2	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	2	0	0	0
P4_C_K	2	2	0	0	0
SI	2	2	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	2	2	0	0	0
P4_E_K	2	2	0	0	0
SI	1	1	0	0	0
NO	1	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	1	0	0	0
P4_F_K	1	1	0	0	0
Empresa proveïdora	1	1	0	0	0
Satisfacció	1	1	0	0	0
P4_G_K	1	1	0	0	0
(8)-8	1	1	0	0	0
P4_G_KR	1	1	0	0	0
[7-8]	1	1	0	0	0
P4_G_KM	1	1	0	0	0
Casos vàlids	1	1	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Mitjana	8	8			
	8	6	0	1	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	6	0	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	6	0	1	1
P4_C_L	8	6	0	1	1
SI	5	4	0	0	1
NO	3	2	0	1	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	4	0	0	1
P4_E_L	5	4	0	0	1
SI	3	2	0	0	1
NO	2	2	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	2	0	0	1
P4_F_L	3	2	0	0	1
Ell/lla mateix	1	1	0	0	0
Distribuïdor	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	1
Satisfacció					
	3	2	0	0	1
P4_G_L	3	2	0	0	1
(0)-0	1	0	0	0	1
(7)-7	2	2	0	0	0
	3	2	0	0	1
P4_G_LR	3	2	0	0	1
[7-8]	2	2	0	0	0
[0-2]	1	0	0	0	1
	3	2	0	0	1
P4_G_LM	3	2	0	0	1
Casos vàlids	3	2	0	0	1
Mitjana	4,59	7			0
Desviació	4,11	0			
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	567	70	44	76
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	0	0	0	0	0
P4_C_M	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_E_M	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_M	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_M	0	0	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
P4_G_MR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
	3	2	1	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	2	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	3	2	1	0	0
P4_C_N	3	2	1	0	0
SI	1	1	0	0	0
NO	2	1	1	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_N	1	1	0	0	0
SI	1	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_N	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	1	1	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_N	1	1	0	0	0
(10)-10	1	1	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NR	1	1	0	0	0
[9-10]	1	1	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NM	1	1	0	0	0
Casos vàlids	1	1	0	0	0
Mitjana	10	10			
	20	16	2	1	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	16	2	1	1
Incidències - Transport aeri					
	20	16	2	1	1
P4_B_O_COD	20	16	2	1	1
Retards/cancel·lacions	14	11	2	1	0
Problema tècnic	1	1	0	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	6	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	20	16	2	1	1
P4_C_O	20	16	2	1	1
SI	17	13	2	1	1
NO	3	3	0	0	0
Mesures - Transport aeri					
	14	11	2	1	0
P4_D_O_COD	14	11	2	1	0
Retornen els diners	1	1	0	0	0
Va reclamar a la companyia	11	8	2	1	0
Paga per el seient	1	1	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Passa la nit a l'hotel	1	1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	17	13	2	1	1
P4_E_O	17	13	2	1	1
SI	7	7	0	0	0
NO	10	6	2	1	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	7	7	0	0	0
P4_F_O	7	7	0	0	0
Ell/lla mateix	2	2	0	0	0
Empresa proveïdora	4	4	0	0	0
Altres (anotar)	1	1	0	0	0
Satisfacció					
	7	7	0	0	0
P4_G_O	7	7	0	0	0
(0)-0	1	1	0	0	0
(2)-2	1	1	0	0	0
(3)-3	1	1	0	0	0
(4)-4	1	1	0	0	0
(6)-6	3	3	0	0	0
	7	7	0	0	0
P4_G_OR	7	7	0	0	0
[5-6]	3	3	0	0	0
[3-4]	2	2	0	0	0
[0-2]	2	2	0	0	0
	7	7	0	0	0
P4_G_OM	7	7	0	0	0
Casos vàlids	7	7	0	0	0
Mitjana	3,86	3,86			
Desviació	2,34	2,34			
	1	1	0	0	0
Base Incidència a: Tren	1	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	1	1	0	0	0
P4_C_P	1	1	0	0	0
SI	1	1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_P	1	1	0	0	0
NO	1	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	0	0	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0	0	0
	36	30	3	0	3
Base Incidència a: Altres	37	31	3	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	36	30	3	0	3
P4_C_Q	37	31	3	0	3
SI	30	25	3	0	2
NO	6	5	0	0	1
Es va resoldre la incidència?					
	30	25	3	0	2
P4_E_Q	31	26	3	0	2
SI	15	12	3	0	0
NO	15	13	0	0	2
NC	1	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	15	12	3	0	0
P4_F_Q	15	12	3	0	0
El/lla mateix	5	3	2	0	0
Empresa proveïdora	5	4	1	0	0
Comerciant	2	2	0	0	0
Altres (anotar)	3	3	0	0	0
Satisfacció					
	15	12	3	0	0
P4_G_Q	15	12	3	0	0
(0)-0	3	2	1	0	0
(1)-1	1	0	1	0	0
(4)-4	1	1	0	0	0
(5)-5	3	2	1	0	0
(7)-7	2	2	0	0	0
(8)-8	1	1	0	0	0
(9)-9	1	1	0	0	0
(10)-10	3	3	0	0	0
	15	12	3	0	0
P4_G_QR	15	12	3	0	0
[9-10]	4	4	0	0	0
[7-8]	3	3	0	0	0
[5-6]	3	2	1	0	0
[3-4]	1	1	0	0	0
[0-2]	4	2	2	0	0
	15	12	3	0	0
P4_G_QM	15	12	3	0	0
Casos vàlids	15	12	3	0	0
Mitjana	5,41	6,28	2		
Desviació	3,76	3,56	2,65		
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	567	70	44	76
Botigues especialitzades de barri					
	750	561	70	42	77
P5_1	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	359	273	33	19	34
Un cop a la setmana	225	167	21	14	22

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Menys d'un cop a la setmana	56	41	5	2	8
No hi he comprat mai	110	80	11	7	12
Mercats municipals					
	750	561	70	42	77
P5_2	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	101	77	8	4	12
Un cop a la setmana	180	142	20	9	10
Menys d'un cop a la setmana	122	95	8	6	13
No hi he comprat mai	347	248	34	23	42
Supermercats de barri					
	750	561	70	42	77
P5_3	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	358	275	33	16	34
Un cop a la setmana	245	183	21	17	25
Menys d'un cop a la setmana	66	50	7	3	6
No hi he comprat mai	81	53	9	6	12
Grans superfícies					
	750	561	70	42	77
P5_4	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	98	71	12	4	11
Un cop a la setmana	168	115	11	14	27
Menys d'un cop a la setmana	263	201	27	9	25
No hi he comprat mai	221	174	20	14	13
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables					
	750	561	70	42	77
P5_5	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	41	35	4	0	2
Un cop a la setmana	72	51	7	7	7
Menys d'un cop a la setmana	152	117	9	9	17
No hi he comprat mai	485	359	50	26	51
Dietètiques					
	750	561	70	42	77
P5_6	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13	10	2	0	1
Un cop a la setmana	47	35	5	2	6
Menys d'un cop a la setmana	112	82	9	11	10
No hi he comprat mai	578	435	54	29	60
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?					
	750	561	70	42	77
P6_1	757	567	70	44	76
SI	569	424	56	34	56
NO	181	137	14	8	21
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament					
	750	561	70	42	77
P6_2	757	567	70	44	76
SI	199	135	20	19	25
NO	551	426	50	23	52
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí)					
	750	561	70	42	77
P6_3	757	567	70	44	76
SI	402	288	43	26	46
NO	348	273	27	16	31
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P7_A	757	567	70	44	76
SI	228	166	22	14	26
NO	522	395	48	28	51
	228	166	22	14	26
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	167	22	14	26
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	228	166	22	14	26
P7_A_AML	229	167	22	14	26
Tenen preus més econòmics	115	82	13	6	14
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	34	3	3	7
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	6	1	0	0
Compra productes específics/per costum	21	16	1	4	0
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	2	0	0	0
Proximitat	3	2	0	1	0
Tot correcte/ho troba bé	5	4	0	0	1
No ho té en compte / li és igual	13	10	2	0	1
Altres	12	9	0	1	2
NS/NC	6	3	2	0	1
	522	395	48	28	51
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	400	48	30	50
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	521	394	48	28	51
P7_A_AML	527	399	48	30	50
Tenen preus més econòmics	1	1	0	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	4	0	0	1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	107	15	5	15
Compra productes específics/per costum	17	12	3	1	1
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	59	6	4	5
Depèn del producte	32	25	2	1	4
Compra productes ecològics	5	4	1	0	0
Proximitat	8	7	0	1	0
Tot correcte/ho troba bé	1	1	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	184	136	15	11	22
Altres	39	29	5	3	3
NS/NC	14	10	2	2	0
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	567	70	44	76
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	750	561	70	42	77
P7_B	757	567	70	44	76
SI	280	189	37	16	39
NO	470	372	33	26	38
	280	189	37	16	39
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	191	37	17	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	280	189	37	16	39
P7_A_BML	283	191	37	17	38
És el meu idioma/de Catalunya	135	86	21	8	20
Per proximitat	94	64	13	4	12
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	1	0	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	1	0	0	1
Linteressa la qualitat	1	1	0	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	12	1	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Altres	33	25	1	3	5
NS/NC	4	1	1	1	1
	470	372	33	26	38
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	376	33	27	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	470	372	33	26	38
P7_A_BML	474	376	33	27	38
És el meu idioma/de Catalunya	2	2	0	0	0
Per proximitat	3	1	1	0	1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	23	2	1	1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	19	0	1	3
Linteressa la qualitat	20	19	0	1	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	303	26	23	30
Altres	13	6	4	0	3
NS/NC	2	1	0	1	0
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	567	70	44	76
Es fixa en la procedència dels productes?					
	750	561	70	42	77
P7_C	757	567	70	44	76
SI	567	423	50	29	65
NO	183	138	20	13	12
	567	423	50	29	65
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	429	50	32	64
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	567	423	50	29	65
P7_A_CML	575	429	50	32	64
Proximitat	354	265	28	19	42
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	61	8	4	6
Per curiositat/Informació	45	35	3	4	4
Qualitat	26	18	3	1	4
Productes ecològics	6	5	0	0	1
Per costum/el de sempre	6	5	1	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	6	1	0	1
Altres	52	35	6	3	9
NS/NC	6	6	0	0	0
	183	138	20	13	12
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	138	20	12	12
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	183	138	20	13	12
P7_A_CML	182	138	20	12	12
Proximitat	8	7	1	0	0
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	2	0	0	0
Per curiositat/Informació	2	1	1	0	0
Qualitat	6	4	0	2	0
Per costum/el de sempre	9	7	0	1	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	93	14	5	6
Altres	15	8	2	4	1
NS/NC	24	16	2	2	4
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	567	70	44	76
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P7_D	757	567	70	44	76
SI	495	359	52	27	58
NO	255	202	18	15	19
	495	359	52	27	58
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	363	52	27	57
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	495	359	52	27	58
P7_A_DML	499	363	52	27	57
Per estar informat/da/Per curiositat	109	79	12	6	12
Per salut	140	102	12	10	16
Per la composició	177	129	20	12	16
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	1	0	0	1
Compra el mateix/costum	3	3	0	0	0
A vegades	19	17	0	0	2
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	14	2	1	6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	2	1	0	1
Altres	30	22	6	1	2
NS/NC	5	3	0	0	2
	255	202	18	15	19
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	204	18	17	19
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	255	202	18	15	19
P7_A_DML	258	204	18	17	19
Per estar informat/da/Per curiositat	1	1	0	0	0
Per salut	1	1	0	0	0
Per la composició	9	7	2	0	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	13	1	1	1
Compra el mateix/costum	25	20	0	3	3
A vegades	4	4	0	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	3	0	2	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	105	12	8	8
Altres	24	20	2	0	2
NS/NC	36	29	1	2	4
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	567	70	44	76
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	750	561	70	42	77
P7_E	757	567	70	44	76
SI	697	522	69	32	74
NO	53	39	1	10	3
	697	522	69	32	74
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	527	69	35	73
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	697	522	69	32	74
P7_A_EML	704	527	69	35	73
Només importa el consum / vendre més	198	136	24	8	30
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	304	34	21	42
A vegades	20	17	1	0	2
Indiferent/no influeix /sen refia	4	3	0	0	1
Altres	71	59	9	3	0
NS/NC	19	14	2	1	3

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	53	39	1	10	3
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	40	1	9	3
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	53	39	1	10	3
P7_A_EML	53	40	1	9	3
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	8	0	1	0
A vegades	5	4	0	0	1
Indiferent/no influeix /sen refia	14	7	1	6	0
Altres	14	13	0	1	0
NS/NC	13	8	0	3	2
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	567	70	44	76
Pregunta per les condicions/garanties?					
	750	561	70	42	77
P8_1	757	567	70	44	76
Sempre	293	222	26	14	31
Habitualment	130	92	8	7	22
Algunes vegades	161	132	14	8	6
Gairebé mai	85	60	10	4	11
Mai	82	55	12	9	6
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum					
	750	561	70	42	77
P8_2	757	567	70	44	76
Sempre	562	430	52	28	52
Habitualment	130	89	12	9	20
Algunes vegades	39	27	6	3	3
Gairebé mai	8	8	0	0	0
Mai	11	7	0	2	2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?					
	750	561	70	42	77
P8_3	757	567	70	44	76
Sempre	230	166	24	17	22
Habitualment	181	133	15	5	28
Algunes vegades	215	166	20	11	18
Gairebé mai	73	53	10	4	7
Mai	51	43	1	5	2
Acostuma a comparar diferents preus?					
	750	561	70	42	77
P8_4	757	567	70	44	76
Sempre	212	164	22	12	15
Habitualment	196	146	11	13	27
Algunes vegades	198	138	25	9	26
Gairebé mai	88	70	7	4	7
Mai	56	43	5	5	3
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?					
	750	561	70	42	77
P8_5	757	567	70	44	76
Sempre	377	293	34	18	32
Habitualment	108	80	7	6	15
Algunes vegades	139	95	13	14	17
Gairebé mai	61	41	11	2	7
Mai	65	53	5	3	5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P9_A_1	757	567	70	44	76
SI	305	225	28	20	32
NO	445	336	42	22	45
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els					
	305	225	28	20	32
P9_B_1	309	227	28	22	32
SI	53	42	3	2	6
NO	252	183	25	18	26
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi					
	53	42	3	2	6
P9_C_1	53	42	3	2	6
(0)-0	4	3	0	1	0
(1)-1	2	1	1	0	0
(3)-3	1	0	0	0	1
(5)-5	4	3	0	1	0
(6)-6	8	7	0	0	1
(7)-7	3	2	1	0	0
(8)-8	9	8	0	0	1
(9)-9	4	4	0	0	0
(10)-10	17	14	1	0	2
(99)-NC	1	0	0	0	1
	53	42	3	2	6
P9_C_1R	53	42	3	2	6
[9-10]	21	18	1	0	2
[7-8]	12	10	1	0	1
[5-6]	12	10	0	1	1
[3-4]	1	0	0	0	1
[0-2]	6	4	1	1	0
Ns/Nc	1	0	0	0	1
	53	42	3	2	6
P9_C_1M	53	42	3	2	6
Casos vàlids	52	42	3	2	5
Mitjana	7,13	7,4	6	2,5	7,4
Desviació	3,1	2,93	4,58	3,54	2,97
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	750	561	70	42	77
P9_A_2	757	567	70	44	76
SI	366	271	31	23	41
NO	384	290	39	19	36
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	366	271	31	23	41
P9_B_2	367	274	31	22	40
SI	43	31	6	2	4
NO	323	240	25	21	37
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció					
	43	31	6	2	4
P9_C_2	43	31	6	2	4
(0)-0	2	1	0	0	1
(2)-2	4	1	1	1	1
(3)-3	1	1	0	0	0
(4)-4	3	1	2	0	0
(5)-5	3	1	1	1	0
(6)-6	3	3	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
(7)-7	4	4	0	0	0
(8)-8	5	4	1	0	0
(9)-9	5	5	0	0	0
(10)-10	12	10	1	0	1
(99)-NC	1	0	0	0	1
	43	31	6	2	4
P9_C_2R	43	31	6	2	4
[9-10]	17	15	1	0	1
[7-8]	9	8	1	0	0
[5-6]	6	4	1	1	0
[3-4]	4	2	2	0	0
[0-2]	6	2	1	1	2
Ns/Nc	1	0	0	0	1
	43	31	6	2	4
P9_C_2M	43	31	6	2	4
Casos vàlids	42	31	6	2	3
Mitjana	6,87	7,65	5,5	3,62	3,75
Desviació	3,1	2,63	2,95	2,2	5,18
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:					
	750	561	70	42	77
P9_A_3	757	567	70	44	76
SI	290	208	29	20	33
NO	460	353	41	22	44
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j.					
	290	208	29	20	33
P9_B_3	292	211	29	20	32
SI	30	21	3	1	5
NO	261	188	26	19	28
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c					
	30	21	3	1	5
P9_C_3	30	21	3	1	5
(4)-4	3	2	1	0	0
(5)-5	1	0	0	0	1
(6)-6	5	4	0	1	0
(7)-7	2	1	0	0	1
(8)-8	7	4	2	0	1
(9)-9	3	3	0	0	0
(10)-10	8	7	0	0	1
(99)-NC	1	0	0	0	1
	30	21	3	1	5
P9_C_3R	30	21	3	1	5
[9-10]	11	10	0	0	1
[7-8]	9	5	2	0	2
[5-6]	6	4	0	1	1
[3-4]	3	2	1	0	0
Ns/Nc	1	0	0	0	1
	30	21	3	1	5
P9_C_3M	30	21	3	1	5
Casos vàlids	29	21	3	1	4
Mitjana	7,73	8,01	6,67	6	7,5
Desviació	2	2	2,31		2,08

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respoismes públics de consum

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P9_A_4	757	567	70	44	76
SI	398	293	40	21	45
NO	352	268	30	21	32
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aqamar als organismes públics de consum					
	398	293	40	21	45
P9_B_4	402	297	40	21	44
SI	121	90	12	8	11
NO	277	203	28	13	33
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res,animes públics de consum					
	121	90	12	8	11
P9_C_4	121	91	12	7	11
(0)-0	16	12	1	3	0
(1)-1	2	1	1	0	0
(2)-2	3	3	0	0	0
(3)-3	7	5	1	1	0
(4)-4	3	3	0	0	0
(5)-5	8	4	2	0	2
(6)-6	13	8	2	0	3
(7)-7	6	6	0	0	0
(8)-8	21	17	3	0	1
(9)-9	13	7	1	2	3
(10)-10	25	20	1	2	2
(98)-NS	5	5	0	0	0
	121	90	12	8	11
P9_C_4R	121	91	12	7	11
[9-10]	38	27	2	4	5
[7-8]	27	23	3	0	1
[5-6]	21	12	4	0	5
[3-4]	10	8	1	1	0
[0-2]	21	16	2	3	0
Ns/Nc	5	5	0	0	0
	121	90	12	8	11
P9_C_4M	121	91	12	7	11
Casos vàlids	116	85	12	8	11
Mitjana	6,3	6,31	5,75	5,25	7,54
Desviació	3,42	3,46	3,14	4,83	1,95
En disposa? - Telefonía fixa					
	750	561	70	42	77
P10A_A	757	567	70	44	76
SI	655	487	66	33	69
NO	95	74	4	9	8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa					
	655	487	66	33	69
P10B_A	664	493	66	37	68
SI	116	85	13	4	13
NO	532	396	53	28	55
NC	7	6	0	0	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa					
	116	85	13	4	13
P10C_AML	117	86	13	5	13
Més econòmic, per preu, més barat	64	49	6	3	6
Li van oferir una oferta millor	17	10	5	0	2
Pack amb millors condicions	8	5	0	1	2

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	9	2	0	1
Insatisfacció amb la companyia	15	12	1	0	2
Altres	4	3	0	1	0
En disposa? - Internet					
	750	561	70	42	77
P10A_B	757	567	70	44	76
SI	653	488	59	37	69
NO	87	64	10	5	8
NC	10	9	1	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet					
	653	488	59	37	69
P10B_B	658	493	59	38	68
SI	124	91	13	7	13
NO	514	383	46	30	56
NC	15	14	0	0	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet					
	124	91	13	7	13
P10C_BML	123	92	13	6	12
Més econòmic, per preu, més barat	64	47	6	4	7
Li van oferir una oferta millor	15	10	3	1	1
Pack amb millors condicions	7	5	1	0	1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	14	2	0	1
Insatisfacció amb la companyia	21	19	1	0	1
Altres	4	2	0	1	1
NS/NC	3	2	0	1	0
En disposa? - Telefonía mòbil					
	750	561	70	42	77
P10A_C	757	567	70	44	76
SI	710	531	65	41	73
NO	28	20	4	0	4
NC	12	10	1	1	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil					
	710	531	65	41	73
P10B_C	717	537	65	43	72
SI	125	92	12	7	14
NO	577	431	53	35	58
NC	8	8	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil					
	125	92	12	7	14
P10C_CML	125	93	12	6	14
Més econòmic, per preu, més barat	56	43	5	1	7
Li van oferir una oferta millor	28	17	4	5	2
Pack amb millors condicions	9	6	1	0	2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	6	1	0	1
Insatisfacció amb la companyia	22	19	1	0	2
Altres	7	6	0	1	0
NS/NC	1	1	0	0	0
En disposa? - Internet mòbil					
	750	561	70	42	77
P10A_D	757	567	70	44	76
SI	637	476	56	37	67
NO	99	72	13	4	10
NC	15	13	1	1	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	637	476	56	37	67
P10B_D	641	481	56	38	66
SI	111	85	11	5	10
NO	517	383	45	32	57
NC	8	8	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil					
	111	85	11	5	10
P10C_DML	111	86	11	4	10
Més econòmic, per preu, més barat	51	40	5	2	4
Li van oferir una oferta millor	20	13	3	2	2
Pack amb millors condicions	8	6	0	0	2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	7	2	0	1
Insatisfacció amb la companyia	20	18	1	0	1
Altres	5	4	0	1	0
NS/NC	2	2	0	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?					
	750	561	70	42	77
P11	757	567	70	44	76
Si	423	319	37	23	44
No	323	240	32	19	32
Ns/Nc	4	2	1	0	1
Amb quina freqüència compra per internet?					
	423	319	37	23	44
P12	424	322	37	22	43
Més d'un cop a la setmana	40	30	4	3	3
Un cop a la setmana	66	50	7	1	8
Menys d'un cop a la setmana	314	236	26	20	32
Ns/Nc	4	4	0	0	0
Alimentació i begudes					
	423	319	37	23	44
P13_A_1	424	322	37	22	43
SI	66	46	7	5	7
NO	356	271	30	19	36
NC	2	2	0	0	0
Alimentació i begudes					
	66	46	7	5	7
P13_B_1	65	47	7	4	7
SI	4	1	0	3	0
NO	62	45	7	2	7
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	423	319	37	23	44
P13_A_2	424	322	37	22	43
SI	209	156	18	7	29
NO	212	162	19	17	15
NC	2	2	0	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	209	156	18	7	29
P13_B_2	210	157	18	7	28
SI	18	14	0	0	4
NO	190	141	18	7	24
NS/NC	1	1	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	423	319	37	23	44
P13_A_3	424	322	37	22	43

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
SI	8	6	1	0	1
NO	412	310	36	23	43
NC	3	3	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	8	6	1	0	1
P13_B_3	8	6	1	0	1
SI	2	1	1	0	0
NO	6	5	0	0	1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	423	319	37	23	44
P13_A_4	424	322	37	22	43
SI	63	51	6	2	4
NO	357	265	31	22	40
NC	3	3	0	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	63	51	6	2	4
P13_B_4	64	52	6	2	4
SI	5	4	1	0	0
NO	58	47	5	2	4
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	423	319	37	23	44
P13_A_5	424	322	37	22	43
SI	112	86	10	5	11
NO	308	230	27	19	33
NC	3	3	0	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	112	86	10	5	11
P13_B_5	111	87	10	3	11
SI	9	6	2	0	1
NO	103	80	8	5	10
Electrodomèstics					
	423	319	37	23	44
P13_A_6	424	322	37	22	43
SI	80	50	10	7	13
NO	339	265	27	16	31
NC	4	4	0	0	0
Electrodomèstics					
	80	50	10	7	13
P13_B_6	79	51	10	6	12
SI	8	4	0	3	1
NO	72	45	10	5	12
NS/NC	1	1	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	423	319	37	23	44
P13_A_7	424	322	37	22	43
SI	136	102	9	8	16
NO	284	214	28	15	27
NC	3	3	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	136	102	9	8	16
P13_B_7	135	103	9	7	16
SI	19	12	2	2	3
NO	117	90	7	7	13

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Formació (cursos,...)					
	423	319	37	23	44
P13_A_8	424	322	37	22	43
SI	1	1	0	0	0
NO	419	315	37	23	44
NC	3	3	0	0	0
Formació (cursos,...)					
	1	1	0	0	0
P13_B_8	1	1	0	0	0
NO	1	1	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?					
	423	319	37	23	44
P14	424	322	37	22	43
SI	411	308	37	22	44
NO	10	9	0	1	0
NS/NC	2	2	0	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?					
	10	9	0	1	0
P15_1	10	9	0	1	0
Que arribi el que demanes	6	6	0	0	0
Que et comuniquin les incidències	1	1	0	0	0
Altres	2	2	0	0	0
NS/NC	1	0	0	1	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres					
	423	319	37	23	44
P16	424	322	37	22	43
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	201	21	16	22
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	113	16	7	21
Ns/Nc	6	5	0	1	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de 2018 (RGPD)					
	750	561	70	42	77
P17	757	567	70	44	76
SI	412	311	35	25	40
NO	332	247	35	17	34
NS/NC	6	3	0	0	3
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	561	70	42	77
P18	757	567	70	44	76
SI	99	77	4	6	13
NO	638	474	64	36	63
NS/NC	13	10	2	0	1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?					
	99	77	4	6	13
P19_1	99	78	4	5	12
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	38	2	4	7
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	9	1	0	2
Li arriba publicitat	25	21	1	1	2
Altres	11	9	0	1	1
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?					
	750	561	70	42	77
P20R	757	567	70	44	76
Facua	4	3	0	0	1
Ocu	64	52	6	2	4

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Amazon	10	8	1	0	1
Gencat	23	16	2	3	2
Ajuntament	2	2	0	0	0
Associacions de consumidors	3	3	0	0	0
Agència Catalana del Consum	6	3	0	2	1
No coneix cap	599	446	54	34	65
Sap alguna però no recorda el nom	5	3	1	1	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	17	6	0	2
Ns/Nc	22	17	2	1	2
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?					
	750	561	70	42	77
P21	757	567	70	44	76
Si	70	51	7	5	6
No	680	510	63	37	71
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al					
	750	561	70	42	77
P22	757	567	70	44	76
Si	98	73	9	5	11
No	650	487	61	37	66
Ns/Nc	2	1	0	1	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_1	757	567	70	44	76
SI	406	308	37	26	36
NO	344	253	33	16	41
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	406	308	37	26	36
P23_B_1	411	312	37	27	35
SI	92	75	6	4	7
NO	315	233	31	22	28
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	92	75	6	4	7
P23_C_1	91	76	6	2	7
(0)-0	7	5	2	0	0
(2)-2	1	1	0	0	0
(3)-3	3	2	1	0	0
(4)-4	1	1	0	0	0
(5)-5	15	9	1	3	2
(6)-6	6	4	0	0	2
(7)-7	13	12	0	0	1
(8)-8	21	18	1	1	1
(9)-9	13	11	1	0	1
(10)-10	13	13	0	0	0
	92	75	6	4	7
P23_C_1R	91	76	6	2	7
[9-10]	26	24	1	0	1
[7-8]	33	30	1	1	2
[5-6]	21	13	1	3	4
[3-4]	4	3	1	0	0
[0-2]	8	6	2	0	0
	92	75	6	4	7
P23_C_1M	91	76	6	2	7
Casos vàlids	92	75	6	4	7
Mitjana	6,79	7,08	4,17	5,58	6,58

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Desviació	2,71	2,65	3,87	1,38	1,49
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_2	757	567	70	44	76
SI	194	133	25	11	24
NO	556	428	45	31	53
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	194	133	25	11	24
P23_B_2	197	135	25	13	24
SI	40	24	7	3	6
NO	154	110	18	9	18
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	40	24	7	3	6
P23_C_2	40	24	7	3	6
(0)-0	2	1	0	0	1
(1)-1	1	0	1	0	0
(2)-2	1	1	0	0	0
(3)-3	3	1	2	0	0
(4)-4	1	1	0	0	0
(5)-5	7	5	1	0	1
(6)-6	5	3	0	2	0
(7)-7	2	2	0	0	0
(8)-8	9	6	2	0	1
(9)-9	5	2	1	0	2
(10)-10	4	2	0	1	1
	40	24	7	3	6
P23_C_2R	40	24	7	3	6
[9-10]	9	4	1	1	3
[7-8]	11	8	2	0	1
[5-6]	12	8	1	2	1
[3-4]	4	2	2	0	0
[0-2]	4	2	1	0	1
	40	24	7	3	6
P23_C_2M	40	24	7	3	6
Casos vàlids	40	24	7	3	6
Mitjana	6,31	6,35	5,29	7,26	6,9
Desviació	2,76	2,51	3,09	2,34	3,71
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_3	757	567	70	44	76
SI	466	350	37	26	53
NO	284	211	33	16	24
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	466	350	37	26	53
P23_B_3	472	354	37	28	53
SI	39	30	4	2	3
NO	428	321	33	24	50
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	39	30	4	2	3
P23_C_3	39	30	4	2	3
(0)-0	3	1	2	0	0
(2)-2	1	0	0	1	0
(3)-3	3	2	1	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
(4)-4	3	3	0	0	0
(5)-5	2	2	0	0	0
(6)-6	6	5	0	0	1
(7)-7	7	5	0	1	1
(8)-8	6	5	1	0	0
(9)-9	5	4	0	0	1
(10)-10	3	3	0	0	0
	39	30	4	2	3
P23_C_3R	39	30	4	2	3
[9-10]	8	7	0	0	1
[7-8]	13	10	1	1	1
[5-6]	8	7	0	0	1
[3-4]	6	5	1	0	0
[0-2]	4	1	2	1	0
	39	30	4	2	3
P23_C_3M	39	30	4	2	3
Casos vàlids	39	30	4	2	3
Mitjana	6,19	6,63	2,75	4,69	7,33
Desviació	2,75	2,39	3,77	3,67	1,53
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_4	757	567	70	44	76
SI	115	88	8	8	12
NO	635	473	62	34	65
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	115	88	8	8	12
P23_B_4	117	89	8	8	12
SI	15	8	4	2	1
NO	101	80	4	6	11
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	15	8	4	2	1
P23_C_4	15	8	4	2	1
(0)-0	1	1	0	0	0
(1)-1	1	1	0	0	0
(3)-3	1	0	1	0	0
(4)-4	1	1	0	0	0
(6)-6	1	1	0	0	0
(7)-7	3	1	1	1	0
(8)-8	3	1	1	1	0
(9)-9	2	0	1	0	1
(10)-10	2	2	0	0	0
	15	8	4	2	1
P23_C_4R	15	8	4	2	1
[9-10]	4	2	1	0	1
[7-8]	6	2	2	2	0
[5-6]	1	1	0	0	0
[3-4]	2	1	1	0	0
[0-2]	2	2	0	0	0
	15	8	4	2	1
P23_C_4M	15	8	4	2	1
Casos vàlids	15	8	4	2	1
Mitjana	6,44	5,75	6,75	7,42	9
Desviació	3,14	3,82	2,63	0,76	

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Associacions de consumidors					
	750	561	70	42	77
P23_A_5	757	567	70	44	76
SI	472	359	37	28	48
NO	278	202	33	14	29
Associacions de consumidors					
	472	359	37	28	48
P23_B_5	477	363	37	30	47
SI	40	34	3	0	3
NO	432	325	34	28	45
Associacions de consumidors					
	40	34	3	0	3
P23_C_5	41	35	3	0	3
(0)-0	3	3	0	0	0
(2)-2	2	2	0	0	0
(3)-3	3	0	1	0	2
(4)-4	2	2	0	0	0
(5)-5	2	2	0	0	0
(6)-6	5	5	0	0	0
(7)-7	8	8	0	0	0
(8)-8	5	5	0	0	0
(9)-9	5	4	1	0	0
(10)-10	6	4	1	0	1
	40	34	3	0	3
P23_C_5R	41	35	3	0	3
[9-10]	11	8	2	0	1
[7-8]	13	13	0	0	0
[5-6]	7	7	0	0	0
[3-4]	5	2	1	0	2
[0-2]	5	5	0	0	0
	40	34	3	0	3
P23_C_5M	41	35	3	0	3
Casos vàlids	40	34	3	0	3
Mitjana	6,39	6,4	7,33		5,33
Desviació	2,92	2,84	3,79		4,04
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets					
	750	561	70	42	77
P24	757	567	70	44	76
(0)-0	22	20	1	1	1
(1)-1	4	0	2	2	0
(2)-2	16	12	1	1	2
(3)-3	10	6	1	3	0
(4)-4	25	22	0	1	2
(5)-5	94	73	9	3	9
(6)-6	90	65	10	4	11
(7)-7	119	89	7	8	15
(8)-8	96	71	12	2	11
(9)-9	37	26	4	4	4
(10)-10	29	19	5	3	3
(98)-NS	207	160	18	10	18
(99)-NC	1	0	0	1	0
	750	561	70	42	77
P24R	757	567	70	44	76
[9-10]	67	45	9	6	7

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
[7-8]	215	159	19	11	26
[5-6]	184	138	19	7	20
[3-4]	35	28	1	4	2
[0-2]	42	31	4	3	3
Ns/Nc	207	160	18	11	18
	750	561	70	42	77
P24M	757	567	70	44	76
Casos vàlids	543	401	52	31	59
Mitjana	6,28	6,21	6,6	6,15	6,58
Desviació	2,23	2,23	2,31	2,6	1,93
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca					
	750	561	70	42	77
P25	757	567	70	44	76
Sí	181	130	18	15	18
No	565	428	52	27	58
Ns/Nc	4	3	0	0	1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10					
	181	130	18	15	18
P26	183	131	18	16	18
(0)-0	3	1	1	0	1
(2)-2	1	1	0	0	0
(3)-3	1	0	1	0	0
(4)-4	3	2	0	1	0
(5)-5	12	7	0	1	4
(6)-6	11	8	0	1	2
(7)-7	28	21	3	3	1
(8)-8	29	23	5	1	0
(9)-9	12	7	1	2	3
(10)-10	13	8	0	3	2
(98)-NS	68	52	7	3	5
	181	130	18	15	18
P26R	183	131	18	16	18
[9-10]	26	15	1	5	5
[7-8]	57	44	8	4	1
[5-6]	23	15	0	2	6
[3-4]	4	2	1	1	0
[0-2]	4	2	1	0	1
Ns/Nc	68	52	7	3	5
	181	130	18	15	18
P26M	183	131	18	16	18
Casos vàlids	113	77	11	12	13
Mitjana	7,18	7,27	6,64	7,67	6,66
Desviació	2,04	1,79	2,69	2,05	2,82
Nacionalitat					
	750	561	70	42	77
D1_1	757	567	70	44	76
Argentina	1	0	0	0	1
Brasilera	3	2	0	0	1
Britànica	1	1	0	0	0
Espanyola	733	548	69	42	74
Colombiana	3	3	0	0	0
Dominicana	1	1	0	0	0
Equatoriana	2	2	0	0	0
Francesa	1	1	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Freqüències					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Hondurenya	1	0	1	0	0
Italiana	1	0	0	0	1
Paraguaiana	1	1	0	0	0
Peruana	1	1	0	0	0
Romanesa	1	1	0	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?					
	750	561	70	42	77
D2	757	567	70	44	76
Treballa	373	280	32	20	41
No treballa	343	255	36	18	34
Està de baixa	32	24	2	4	2
No contesta	3	3	0	0	0
Vostè és? - No treballa					
	343	255	36	18	34
D3	349	257	36	22	34
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	161	20	14	16
Aturat/ada i ha treballat abans	46	33	7	1	5
Pensionista (abans no ha treballat)	25	16	4	1	5
Aturat/ada i busca la primera feina	4	2	0	0	2
Estudiant	32	23	4	1	4
Treball domèstic no remunerat	23	18	1	2	2
No contesta	2	2	0	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa					
	404	303	34	24	43
D4	405	307	34	22	42
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	6	4	1	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	44	7	3	11
Assalariat/ada indefinit/ida	251	196	17	14	23
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	55	6	6	8
No contesta	2	2	0	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?					
	750	561	70	42	77
D5	757	567	70	44	76
No sap llegir i escriure	3	2	1	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	11	2	1	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	25	10	5	3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	122	16	7	22
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	88	9	6	9
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	52	3	2	3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	92	6	4	12
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	47	8	3	10
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	80	14	10	15
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	35	1	4	2
Doctorat	7	6	0	0	1
Nc	2	2	0	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?					
	750	561	70	42	77
D6	757	567	70	44	76
Català (valencià/balear)	313	198	39	27	49
Castellà	274	230	18	9	18
Totes dues igual: català i castellà	151	122	11	6	11
Altres llengües o altres combinacions	11	10	1	0	0
No contesta	2	1	1	0	0

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Sexe	750	158	107	297
Q1	757	159	108	300
Home	363	82	52	134
Dona	387	75	55	163
Edat (Trams)	750	158	107	297
Q2	757	159	108	300
De 18 a 24	59	15	9	20
De 25 a 34	94	13	20	38
De 35 a 49	218	43	35	86
De 50 a 64	186	36	23	80
65 o més	193	51	20	72
Edat	750	158	107	297
EDAT	757	159	108	300
Casos vàlids	750	158	107	297
Mitjana	50,36	52,11	46,79	50,53
Desviació	16,96	17,58	16,91	16,48
Província	750	158	107	297
Q3	757	159	108	300
BARCELONA	561	158	107	297
GIRONA	70	0	0	0
LLEIDA	42	0	0	0
TARRAGONA	77	0	0	0
Província	750	158	107	297
Q3R	757	159	108	300
Barcelona ciutat	158	158	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	0	107	0
Resta Barcelona	297	0	0	297
Girona	70	0	0	0
Lleida	42	0	0	0
Tarragona	77	0	0	0
Grandària	750	158	107	297
Q4	757	159	108	300
menor o igual a 2.000 hab.	36	0	0	8
de 2.001 a 10.000 hab.	112	0	6	54
de 10.001 a 50.000 hab.	201	0	40	99
de 50.001 a 150.000 hab.	153	0	33	74
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	0	28	62
més d'1 milió d'hab	158	158	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?	750	158	107	297
PO	757	159	108	300
CATALÀ	437	93	41	168
CASTELLÀ	288	59	63	116
Indiferent/NC/NC	25	6	2	12
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil	750	158	107	297
P1	757	159	108	300
(0)-0	24	4	3	13

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
(1)-1	8	3	0	4
(2)-2	18	5	2	6
(3)-3	31	6	7	12
(4)-4	48	19	4	19
(5)-5	163	29	21	64
(6)-6	142	31	22	54
(7)-7	143	35	20	52
(8)-8	99	17	19	44
(9)-9	20	3	1	9
(10)-10	25	4	5	10
(98)-NS	28	3	4	11
	750	158	107	297
P1R	757	159	108	300
[9-10]	46	7	6	19
[7-8]	242	52	39	95
[5-6]	304	59	42	118
[3-4]	79	25	11	31
[0-2]	50	12	5	23
Ns/Nc	28	3	4	11
	750	158	107	297
P1M	757	159	108	300
Casos vàlids	722	155	103	286
Mitjana	5,85	5,68	6,06	5,82
Desviació	2,08	2,03	2,03	2,18
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers				
	750	158	107	297
P2	757	159	108	300
(0)-0	40	7	2	18
(1)-1	11	3	0	3
(2)-2	34	6	6	15
(3)-3	42	8	10	18
(4)-4	72	16	12	21
(5)-5	174	36	29	68
(6)-6	123	27	14	51
(7)-7	112	19	19	48
(8)-8	82	22	9	32
(9)-9	29	8	4	11
(10)-10	27	7	2	9
(98)-NS	5	0	1	3
	750	158	107	297
P2R	757	159	108	300
[9-10]	56	15	6	20
[7-8]	194	41	28	80
[5-6]	296	62	43	119
[3-4]	114	24	22	39
[0-2]	85	16	8	36
Ns/Nc	5	0	1	3
	750	158	107	297
P2M	757	159	108	300
Casos vàlids	745	158	106	294
Mitjana	5,46	5,62	5,42	5,43
Desviació	2,32	2,35	1,99	2,33

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
	750	158	107	297
P3	757	159	108	300
Sí	214	56	27	79
No	530	99	80	215
Nc/No ho recorda	7	3	0	3
	214	56	27	79
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	56	27	80
Producte o servei				
	214	56	27	79
P4	213	56	27	80
Alimentació i beguda	9	5	0	3
Roba	9	3	2	3
Vehicles	6	1	4	1
Habitatge	2	0	0	1
Compra on-line	18	6	3	4
Telefonia fixa/mòbil	85	17	14	32
Internet	8	2	0	2
Companyia elèctrica	11	5	1	3
Electrodomèstics	21	2	2	9
Restauració	2	1	0	1
Hotels	2	1	0	1
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	1	1	4
Serveis bancaris	3	0	0	2
Transport aeri	20	3	2	11
Tren	1	0	0	1
Altres (anotar)	36	13	4	14
	9	5	0	3
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	5	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	9	5	0	3
P4_C_A	9	5	0	3
SI	5	3	0	1
NO	4	2	0	2
Es va resoldre la incidència?				
	5	3	0	1
P4_E_A	5	3	0	1
SI	4	3	0	1
NO	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	4	3	0	1
P4_F_A	4	3	0	1
Empresa proveïdora	3	2	0	1
Comerciant	1	1	0	0
Satisfacció				
	4	3	0	1
P4_G_A	4	3	0	1
(1)-1	1	1	0	0
(8)-8	1	1	0	0
(10)-10	2	1	0	1
	4	3	0	1
P4_G_AR	4	3	0	1
[9-10]	2	1	0	1
[7-8]	1	1	0	0
[0-2]	1	1	0	0

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
	4	3	0	1
P4_G_AM	4	3	0	1
Casos vàlids	4	3	0	1
	7,27	6,35		10
Mitjana	7,27	6,35		10
Desviació	4,26	4,73		
	9	3	2	3
Base Incidència a: Roba	9	3	2	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	9	3	2	3
P4_C_B	9	3	2	3
SI	6	1	2	2
NO	3	2	0	1
Es va resoldre la incidència?				
	6	1	2	2
P4_E_B	6	1	2	2
SI	3	1	2	0
NO	3	0	0	2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	3	1	2	0
P4_F_B	3	1	2	0
Empresa proveïdora	2	1	1	0
Altres (anotar)	1	0	1	0
Satisfacció				
	3	1	2	0
P4_G_B	3	1	2	0
(8)-8	1	1	0	0
(10)-10	2	0	2	0
	3	1	2	0
P4_G_BR	3	1	2	0
[9-10]	2	0	2	0
[7-8]	1	1	0	0
	3	1	2	0
P4_G_BM	3	1	2	0
Casos vàlids	3	1	2	0
	9,33	8	10	
Mitjana	9,33	8	10	
Desviació	1,15		0	
	6	1	4	1
Base Incidència a: Vehicles	6	1	4	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	6	1	4	1
P4_C_C	6	1	4	1
SI	5	0	4	1
NO	1	1	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	5	0	4	1
P4_E_C	5	0	4	1
SI	3	0	2	1
NO	2	0	2	0

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	3	0	2	1
P4_F_C	3	0	2	1
Ell/lla mateix	1	0	1	0
Empresa proveïdora	1	0	0	1
Altres (anotar)	1	0	1	0
Satisfacció				
	3	0	2	1
P4_G_C	3	0	2	1
(5)-5	1	0	0	1
(9)-9	1	0	1	0
(10)-10	1	0	1	0
	3	0	2	1
P4_G_CR	3	0	2	1
[9-10]	2	0	2	0
[5-6]	1	0	0	1
	3	0	2	1
P4_G_CM	3	0	2	1
Casos vàlids	3	0	2	1
	8		9,5	5
Desviació	2,65		0,71	
	2	0	0	1
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	2	0	0	1
P4_C_D	2	0	0	1
SI	1	0	0	1
NO	1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	1	0	0	1
P4_E_D	1	0	0	1
NO	1	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0
Satisfacció				
	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0
	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0
	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0
	18	6	3	4
Base Incidència a: Compra on-line	18	6	3	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	18	6	3	4
P4_C_E	18	6	3	4
SI	13	5	0	4
NO	5	1	3	0

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Es va resoldre la incidència?				
	13	5	0	4
P4_E_E	13	5	0	4
SI	12	5	0	3
NO	1	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	12	5	0	3
P4_F_E	12	5	0	3
Ell/lla mateix	4	1	0	2
Empresa proveïdora	2	2	0	0
Distribuïdor	4	2	0	0
Altres (anotar)	2	0	0	1
Satisfacció				
	12	5	0	3
P4_G_E	12	5	0	3
(0)-0	1	0	0	1
(5)-5	1	0	0	0
(7)-7	1	0	0	0
(8)-8	1	1	0	0
(9)-9	2	1	0	1
(10)-10	6	3	0	1
	12	5	0	3
P4_G_ER	12	5	0	3
[9-10]	8	4	0	2
[7-8]	2	1	0	0
[5-6]	1	0	0	0
[0-2]	1	0	0	1
	12	5	0	3
P4_G_EM	12	5	0	3
Casos vàlids	12	5	0	3
Mitjana	8,2	9,38		6,41
Desviació	2,95	0,91		5,51
	85	17	14	32
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	17	14	32
Incidències - Alimentació i beguda				
	85	17	14	32
P4_B_F_COD	85	17	14	32
Problemes amb les factures /cobren de més	33	9	6	13
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	0	1	4
Ofertes/tarifas enganyoses	18	4	3	3
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	2	1	9
Problemes per donar-se de baixa	10	2	1	4
Altres	10	2	2	2
Ns/Nc	1	0	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	85	17	14	32
P4_C_F	85	17	14	32
SI	68	14	11	27
NO	17	3	3	5
Mesures - Alimentació i beguda				
	68	14	11	27
P4_D_F_COD	69	14	11	27

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Trucar/parlar amb la companyia	21	1	3	12
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	5	3	8
Trucar/anar oficina del consumidor	4	2	0	1
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	6	0	2
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	2	0	1
Altres	20	1	6	7
Es va resoldre la incidència?				
	68	14	11	27
P4_E_F	69	14	11	27
SI	38	11	7	14
NO	28	3	4	12
NC	2	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	38	11	7	14
P4_F_F	39	11	7	14
Ell/lla mateix	14	4	2	6
Empresa proveïdora	18	6	4	5
Altres (anotar)	7	1	1	3
Satisfacció				
	38	11	7	14
P4_G_F	39	11	7	14
(0)-0	4	0	1	3
(1)-1	1	0	0	1
(2)-2	5	2	2	0
(3)-3	4	2	1	1
(4)-4	4	2	0	0
(5)-5	6	1	0	3
(6)-6	2	0	1	1
(7)-7	4	1	0	2
(8)-8	2	0	0	1
(10)-10	5	2	2	1
(98)-NS	2	1	0	1
	38	11	7	14
P4_G_FR	39	11	7	14
[9-10]	5	2	2	1
[7-8]	6	1	0	3
[5-6]	8	1	1	4
[3-4]	8	4	1	1
[0-2]	10	2	3	4
Ns/Nc	2	1	0	1
	38	11	7	14
P4_G_FM	39	11	7	14
Casos vàlids	36	10	7	13
Mitjana	4,76	5,04	4,73	4,39
Desviació	3,08	3,04	4,04	3,32
Base Incidència a: Internet	8	2	0	2
	8	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	8	2	0	2
P4_C_G	8	2	0	2
SI	5	1	0	2
NO	3	1	0	0
Es va resoldre la incidència?				

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
	5	1	0	2
P4_E_G	5	1	0	2
SI	3	0	0	1
NO	2	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	3	0	0	1
P4_F_G	3	0	0	1
Ell/lla mateix	1	0	0	0
Empresa proveïdora	1	0	0	1
Altres (anotar)	1	0	0	0
Satisfacció				
	3	0	0	1
P4_G_G	3	0	0	1
(5)-5	1	0	0	0
(10)-10	2	0	0	1
	3	0	0	1
P4_G_GR	3	0	0	1
[9-10]	2	0	0	1
[5-6]	1	0	0	0
	3	0	0	1
P4_G_GM	3	0	0	1
Casos vàlids	3	0	0	1
Mitjana	8,33			10
Desviació	2,89			
	11	5	1	3
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	5	1	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	11	5	1	3
P4_C_H	11	5	1	3
SI	8	3	0	3
NO	2	1	1	0
NC	1	1	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	8	3	0	3
P4_E_H	8	3	0	3
SI	1	0	0	1
NO	7	3	0	2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	1	0	0	1
P4_F_H	1	0	0	1
Distribuïdor	1	0	0	1
Satisfacció				
	1	0	0	1
P4_G_H	1	0	0	1
(0)-0	1	0	0	1
	1	0	0	1
P4_G_HR	1	0	0	1
[0-2]	1	0	0	1
	1	0	0	1
P4_G_HM	1	0	0	1

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Casos vàlids	1	0	0	1
Mitjana	0			0
	21	2	2	9
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	2	2	9
Incidències - Electrodomèstics				
	18	2	2	8
P4_B_I_COD	16	2	2	8
Mal funcionament/està trencat	12	1	1	5
El producte arriba tard	1	0	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	1	1	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	21	2	2	9
P4_C_I	19	2	2	9
SI	15	1	2	7
NO	6	1	0	2
Mesures - Electrodomèstics				
	14	1	1	7
P4_D_I_COD	12	1	1	7
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	1	1	7
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	4	0	0	1
Es va resoldre la incidència?				
	15	1	2	7
P4_E_I	13	1	2	7
SI	7	1	2	3
NO	8	0	0	4
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	7	1	2	3
P4_F_I	7	1	2	3
Ell/lla mateix	1	0	0	1
Empresa proveïdora	5	1	2	1
Distribuïdor	1	0	0	1
Satisfacció				
	7	1	2	3
P4_G_I	7	1	2	3
(0)-0	1	0	0	1
(5)-5	1	1	0	0
(6)-6	1	0	0	1
(7)-7	1	0	1	0
(8)-8	1	0	1	0
(10)-10	1	0	0	0
(98)-NS	1	0	0	1
	7	1	2	3
P4_G_IR	7	1	2	3
[9-10]	1	0	0	0
[7-8]	2	0	2	0
[5-6]	2	1	0	1
[0-2]	1	0	0	1
Ns/Nc	1	0	0	1
	7	1	2	3
P4_G_IM	7	1	2	3
Casos vàlids	6	1	2	2

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Mitjana	5,99	5	7,51	3
Desviació	3,42		0,72	4,24
Base Incidència a: Restauració	2	1	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	1	0	1
P4_C_J	2	1	0	1
NO	2	1	0	1
Es va resoldre la incidència?	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0
Satisfacció	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	1	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	1	0	1
P4_C_K	2	1	0	1
SI	2	1	0	1
Es va resoldre la incidència?	2	1	0	1
P4_E_K	2	1	0	1
SI	1	1	0	0
NO	1	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	1	0	0
P4_F_K	1	1	0	0
Empresa proveïdora	1	1	0	0
Satisfacció	1	1	0	0
P4_G_K	1	1	0	0
(8)-8	1	1	0	0
P4_G_KR	1	1	0	0
[7-8]	1	1	0	0
P4_G_KM	1	1	0	0
Casos vàlids	1	1	0	0

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Mitjana	8	8		
	8	1	1	4
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1	1	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	8	1	1	4
P4_C_L	8	1	1	4
SI	5	1	1	2
NO	3	0	0	2
Es va resoldre la incidència?				
	5	1	1	2
P4_E_L	5	1	1	2
SI	3	1	0	1
NO	2	0	1	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	3	1	0	1
P4_F_L	3	1	0	1
Ell/lla mateix	1	0	0	1
Distribuïdor	1	1	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0
Satisfacció				
	3	1	0	1
P4_G_L	3	1	0	1
(0)-0	1	0	0	0
(7)-7	2	1	0	1
	3	1	0	1
P4_G_LR	3	1	0	1
[7-8]	2	1	0	1
[0-2]	1	0	0	0
	3	1	0	1
P4_G_LM	3	1	0	1
Casos vàlids	3	1	0	1
Mitjana	4,59	7		7
Desviació	4,11			
	750	158	107	297
Base TOTAL	757	159	108	300
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	0	0	0	0
P4_C_M	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	0	0	0	0
P4_E_M	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	0	0	0	0
P4_F_M	0	0	0	0
Satisfacció				
	0	0	0	0
P4_G_M	0	0	0	0

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
P4_G_MR	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	3	0	0	2
P4_C_N	3	0	0	2
SI	1	0	0	1
NO	2	0	0	1
Es va resoldre la incidència?	1	0	0	1
P4_E_N	1	0	0	1
SI	1	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0	0	1
P4_F_N	1	0	0	1
Altres (anotar)	1	0	0	1
Satisfacció	1	0	0	1
P4_G_N	1	0	0	1
(10)-10	1	0	0	1
P4_G_NR	1	0	0	1
[9-10]	1	0	0	1
P4_G_NM	1	0	0	1
Casos vàlids	1	0	0	1
Mitjana	10			10
Base Incidència a: Transport aeri	20	3	2	11
Incidències - Transport aeri	20	3	2	11
P4_B_O_COD	20	3	2	11
Retards/cancel·lacions	14	3	1	7
Problema tècnic	1	0	0	1
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	0	1	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	20	3	2	11
P4_C_O	20	3	2	11
SI	17	2	2	9
NO	3	1	0	2
Mesures - Transport aeri	14	2	1	8
P4_D_O_COD	14	2	1	8
Retornen els diners	1	0	0	1
Va reclamar a la companyia	11	2	1	5
Paga per el seient	1	0	0	1

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Passa la nit a l'hotel	1	0	0	1
Es va resoldre la incidència?				
	17	2	2	9
P4_E_O	17	2	2	9
SI	7	1	2	4
NO	10	1	0	5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	7	1	2	4
P4_F_O	7	1	2	4
Ell/lla mateix	2	0	0	2
Empresa proveïdora	4	1	2	1
Altres (anotar)	1	0	0	1
Satisfacció				
	7	1	2	4
P4_G_O	7	1	2	4
(0)-0	1	0	0	1
(2)-2	1	0	0	1
(3)-3	1	0	1	0
(4)-4	1	0	1	0
(6)-6	3	1	0	2
	7	1	2	4
P4_G_OR	7	1	2	4
[5-6]	3	1	0	2
[3-4]	2	0	2	0
[0-2]	2	0	0	2
	7	1	2	4
P4_G_OM	7	1	2	4
Casos vàlids	7	1	2	4
Mitjana	3,86	6	3,5	3,51
Desviació	2,34		0,71	3,02
Base Incidència a: Tren				
	1	0	0	1
	1	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	1	0	0	1
P4_C_P	1	0	0	1
SI	1	0	0	1
Es va resoldre la incidència?				
	1	0	0	1
P4_E_P	1	0	0	1
NO	1	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0
Satisfacció				
	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0
	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
	0	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0	0
	36	13	4	14
Base Incidència a: Altres	37	13	4	14
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	36	13	4	14
P4_C_Q	37	13	4	14
SI	30	9	4	13
NO	6	4	0	1
Es va resoldre la incidència?				
	30	9	4	13
P4_E_Q	31	9	4	13
SI	15	6	2	4
NO	15	3	2	8
NC	1	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	15	6	2	4
P4_F_Q	15	6	2	4
El/lla mateix	5	1	1	1
Empresa proveïdora	5	2	1	1
Comerciant	2	1	0	1
Altres (anotar)	3	2	0	1
Satisfacció				
	15	6	2	4
P4_G_Q	15	6	2	4
(0)-0	3	1	0	1
(1)-1	1	0	0	0
(4)-4	1	1	0	0
(5)-5	3	1	0	1
(7)-7	2	1	1	0
(8)-8	1	0	0	1
(9)-9	1	1	0	0
(10)-10	3	1	1	1
	15	6	2	4
P4_G_QR	15	6	2	4
[9-10]	4	2	1	1
[7-8]	3	1	1	1
[5-6]	3	1	0	1
[3-4]	1	1	0	0
[0-2]	4	1	0	1
	15	6	2	4
P4_G_QM	15	6	2	4
Casos vàlids	15	6	2	4
Mitjana	5,41	5,87	8,54	5,78
Desviació	3,76	3,64	2,15	4,34
	750	158	107	297
Base TOTAL	757	159	108	300
Botigues especialitzades de barri				
	750	158	107	297
P5_1	757	159	108	300
Més d'un cop a la setmana	359	91	44	138
Un cop a la setmana	225	35	37	96

	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Freqüències				
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Menys d'un cop a la setmana	56	13	7	21
No hi he comprat mai	110	19	19	42
Mercats municipals				
	750	158	107	297
P5_2	757	159	108	300
Més d'un cop a la setmana	101	25	17	36
Un cop a la setmana	180	43	29	70
Menys d'un cop a la setmana	122	25	20	50
No hi he comprat mai	347	66	42	140
Supermercats de barri				
	750	158	107	297
P5_3	757	159	108	300
Més d'un cop a la setmana	358	98	51	125
Un cop a la setmana	245	41	32	111
Menys d'un cop a la setmana	66	10	13	27
No hi he comprat mai	81	9	11	34
Grans superfícies				
	750	158	107	297
P5_4	757	159	108	300
Més d'un cop a la setmana	98	17	17	37
Un cop a la setmana	168	22	25	68
Menys d'un cop a la setmana	263	51	42	109
No hi he comprat mai	221	68	23	83
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables				
	750	158	107	297
P5_5	757	159	108	300
Més d'un cop a la setmana	41	15	1	19
Un cop a la setmana	72	9	11	32
Menys d'un cop a la setmana	152	35	25	57
No hi he comprat mai	485	99	70	189
Dietètiques				
	750	158	107	297
P5_6	757	159	108	300
Més d'un cop a la setmana	13	1	2	7
Un cop a la setmana	47	10	4	21
Menys d'un cop a la setmana	112	27	14	41
No hi he comprat mai	578	120	87	227
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?				
	750	158	107	297
P6_1	757	159	108	300
SI	569	127	71	226
NO	181	31	36	71
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament				
	750	158	107	297
P6_2	757	159	108	300
SI	199	40	17	78
NO	551	117	90	219
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quím				
	750	158	107	297
P6_3	757	159	108	300
SI	402	81	54	152
NO	348	77	52	144
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?				

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
	750	158	107	297
P7_A	757	159	108	300
SI	228	45	34	87
NO	522	113	73	209
	228	45	34	87
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	45	34	88
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?				
	228	45	34	87
P7_A_AML	229	45	34	88
Tenen preus més econòmics	115	22	18	43
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	6	10	18
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	3	1	2
Compra productes específics/per costum	21	5	3	8
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	1	0	1
Proximitat	3	1	0	1
Tot correcte/ho troba bé	5	0	0	4
No ho té en compte / li és igual	13	3	0	7
Altres	12	4	1	4
NS/NC	6	1	1	1
	522	113	73	209
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	114	74	212
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?				
	521	113	73	208
P7_A_AML	527	114	74	211
Tenen preus més econòmics	1	0	0	1
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	1	1	2
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	29	25	53
Compra productes específics/per costum	17	3	2	7
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	16	9	34
Depèn del producte	32	5	8	12
Compra productes ecològics	5	3	0	1
Proximitat	8	1	0	6
Tot correcte/ho troba bé	1	0	1	0
No ho té en compte / li és igual	184	42	24	71
Altres	39	12	4	13
NS/NC	14	2	0	8
	750	158	107	297
Base TOTAL	757	159	108	300
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?				
	750	158	107	297
P7_B	757	159	108	300
SI	280	54	32	103
NO	470	103	75	194
	280	54	32	103
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	55	32	104
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?				
	280	54	32	103
P7_A_BML	283	55	32	104
És el meu idioma/de Catalunya	135	28	10	48
Per proximitat	94	20	10	35
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0	0	1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0	1	0
L'interessa la qualitat	1	0	0	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	1	5	6

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Altres	33	7	5	13
NS/NC	4	0	1	0
	470	103	75	194
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	104	76	196
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?				
	470	103	75	194
P7_A_BML	474	104	76	196
És el meu idioma/de Catalunya	2	0	0	2
Per proximitat	3	0	1	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	5	4	14
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	7	3	9
Linteressa la qualitat	20	7	3	9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	83	64	156
Altres	13	2	0	4
NS/NC	2	0	0	1
	750	158	107	297
Base TOTAL	757	159	108	300
Es fixa en la procedència dels productes?				
	750	158	107	297
P7_C	757	159	108	300
SI	567	125	73	226
NO	183	33	34	71
	567	125	73	226
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	126	74	229
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?				
	567	125	73	226
P7_A_CML	575	126	74	229
Proximitat	354	75	50	140
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	19	10	32
Per curiositat/Informació	45	5	10	20
Qualitat	26	4	3	11
Productes ecològics	6	5	0	0
Per costum/el de sempre	6	4	0	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	1	1	4
Altres	52	12	2	21
NS/NC	6	4	0	2
	183	33	34	71
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	33	34	71
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?				
	183	33	34	71
P7_A_CML	182	33	34	71
Proximitat	8	1	1	5
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	0	0	2
Per curiositat/Informació	2	1	0	0
Qualitat	6	1	0	3
Per costum/el de sempre	9	1	1	5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	23	28	42
Altres	15	3	2	3
NS/NC	24	3	2	11
	750	158	107	297
Base TOTAL	757	159	108	300
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?				

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
	750	158	107	297
P7_D	757	159	108	300
SI	495	107	60	191
NO	255	51	46	105
	495	107	60	191
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	108	61	194
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?				
	495	107	60	191
P7_A_DML	499	108	61	194
Per estar informat/da/Per curiositat	109	25	10	44
Per salut	140	30	19	53
Per la composició	177	42	20	67
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0	0	1
Compra el mateix/costum	3	0	0	3
A vegades	19	3	6	8
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	5	2	7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	0	0	2
Altres	30	6	5	11
NS/NC	5	1	0	2
	255	51	46	105
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	51	47	106
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?				
	255	51	46	105
P7_A_DML	258	51	47	106
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	0	1
Per salut	1	0	1	0
Per la composició	9	0	1	6
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	1	4	8
Compra el mateix/costum	25	5	2	13
A vegades	4	2	0	2
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	0	0	3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	30	24	52
Altres	24	10	5	5
NS/NC	36	3	10	16
	750	158	107	297
Base TOTAL	757	159	108	300
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?				
	750	158	107	297
P7_E	757	159	108	300
SI	697	148	98	276
NO	53	10	9	21
	697	148	98	276
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	149	99	279
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?				
	697	148	98	276
P7_A_EML	704	149	99	279
Només importa el consum / vendre més	198	38	31	67
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	78	52	173
A vegades	20	5	5	7
Indiferent/no influeix /sen refia	4	2	0	1
Altres	71	22	6	32
NS/NC	19	4	7	3

	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Freqüències				
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
	53	10	9	21
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	10	9	21
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?				
	53	10	9	21
P7_A_EML	53	10	9	21
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	1	3	4
A vegades	5	0	0	4
Indiferent/no influeix /sen refia	14	2	1	4
Altres	14	3	4	6
NS/NC	13	4	1	3
	750	158	107	297
Base TOTAL	757	159	108	300
Pregunta per les condicions/garanties?				
	750	158	107	297
P8_1	757	159	108	300
Sempre	293	57	39	125
Habitualment	130	20	19	53
Algunes vegades	161	48	26	59
Gairebé mai	85	19	15	27
Mai	82	14	8	33
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum				
	750	158	107	297
P8_2	757	159	108	300
Sempre	562	120	76	234
Habitualment	130	24	20	45
Algunes vegades	39	9	6	12
Gairebé mai	8	3	4	1
Mai	11	2	1	4
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?				
	750	158	107	297
P8_3	757	159	108	300
Sempre	230	50	33	84
Habitualment	181	39	23	72
Algunes vegades	215	44	33	90
Gairebé mai	73	12	12	29
Mai	51	14	7	22
Acostuma a comparar diferents preus?				
	750	158	107	297
P8_4	757	159	108	300
Sempre	212	46	37	81
Habitualment	196	42	24	80
Algunes vegades	198	39	24	76
Gairebé mai	88	20	15	36
Mai	56	12	8	24
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?				
	750	158	107	297
P8_5	757	159	108	300
Sempre	377	85	48	160
Habitualment	108	16	22	42
Algunes vegades	139	29	22	45
Gairebé mai	61	8	6	27
Mai	65	20	10	23

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
	750	158	107	297
P9_A_1	757	159	108	300
SI	305	56	46	123
NO	445	101	61	174
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els				
	305	56	46	123
P9_B_1	309	57	46	124
SI	53	9	9	24
NO	252	48	37	99
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi				
	53	9	9	24
P9_C_1	53	9	9	24
(0)-0	4	0	1	2
(1)-1	2	0	0	1
(3)-3	1	0	0	0
(5)-5	4	0	0	3
(6)-6	8	3	1	3
(7)-7	3	0	1	1
(8)-8	9	2	1	5
(9)-9	4	1	1	2
(10)-10	17	3	4	7
(99)-NC	1	0	0	0
	53	9	9	24
P9_C_1R	53	9	9	24
[9-10]	21	4	5	9
[7-8]	12	2	2	6
[5-6]	12	3	1	6
[3-4]	1	0	0	0
[0-2]	6	0	1	3
Ns/Nc	1	0	0	0
	53	9	9	24
P9_C_1M	53	9	9	24
Casos vàlids	52	9	9	24
Mitjana	7,13	8,12	7,77	6,99
Desviació	3,1	1,76	3,28	3,16
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de				
	750	158	107	297
P9_A_2	757	159	108	300
SI	366	81	51	139
NO	384	77	55	158
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de				
	366	81	51	139
P9_B_2	367	82	52	140
SI	43	6	4	21
NO	323	75	47	118
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció				
	43	6	4	21
P9_C_2	43	6	4	21
(0)-0	2	0	0	1
(2)-2	4	0	0	1
(3)-3	1	1	0	0
(4)-4	3	1	0	0
(5)-5	3	1	0	0
(6)-6	3	0	1	2

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
(7)-7	4	0	1	3
(8)-8	5	0	0	4
(9)-9	5	1	1	3
(10)-10	12	2	1	7
(99)-NC	1	0	0	0
	43	6	4	21
P9_C_2R	43	6	4	21
[9-10]	17	3	2	10
[7-8]	9	0	1	7
[5-6]	6	1	1	2
[3-4]	4	2	0	0
[0-2]	6	0	0	2
Ns/Nc	1	0	0	0
	43	6	4	21
P9_C_2M	43	6	4	21
Casos vàlids	42	6	4	21
Mitjana	6,87	6,88	8	7,81
Desviació	3,1	3,19	1,83	2,66
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:				
	750	158	107	297
P9_A_3	757	159	108	300
SI	290	57	32	119
NO	460	100	75	177
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j				
	290	57	32	119
P9_B_3	292	58	32	121
SI	30	3	5	13
NO	261	54	27	107
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c				
	30	3	5	13
P9_C_3	30	3	5	13
(4)-4	3	0	0	2
(5)-5	1	0	0	0
(6)-6	5	0	1	3
(7)-7	2	0	0	1
(8)-8	7	1	2	1
(9)-9	3	0	1	2
(10)-10	8	2	1	4
(99)-NC	1	0	0	0
	30	3	5	13
P9_C_3R	30	3	5	13
[9-10]	11	2	2	6
[7-8]	9	1	2	2
[5-6]	6	0	1	3
[3-4]	3	0	0	2
Ns/Nc	1	0	0	0
	30	3	5	13
P9_C_3M	30	3	5	13
Casos vàlids	29	3	5	13
Mitjana	7,73	9,35	8,2	7,63
Desviació	2	1,16	1,49	2,25

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
	750	158	107	297
P9_A_4	757	159	108	300
SI	398	81	55	157
NO	352	77	52	140
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq				
	398	81	55	157
P9_B_4	402	82	56	159
SI	121	26	18	46
NO	277	56	37	110
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res				
	121	26	18	46
P9_C_4	121	26	18	47
(0)-0	16	0	3	9
(1)-1	2	1	0	0
(2)-2	3	1	0	2
(3)-3	7	3	0	2
(4)-4	3	1	0	2
(5)-5	8	2	0	2
(6)-6	13	2	3	3
(7)-7	6	1	0	5
(8)-8	21	4	4	9
(9)-9	13	3	2	2
(10)-10	25	6	5	9
(98)-NS	5	2	1	2
	121	26	18	46
P9_C_4R	121	26	18	47
[9-10]	38	9	7	11
[7-8]	27	5	4	14
[5-6]	21	4	3	5
[3-4]	10	4	0	4
[0-2]	21	2	3	11
Ns/Nc	5	2	1	2
	121	26	18	46
P9_C_4M	121	26	18	47
Casos vàlids	116	24	17	44
Mitjana	6,3	6,82	6,98	5,79
Desviació	3,42	2,93	3,57	3,66
En disposa? - Telefonía fixa				
	750	158	107	297
P10A_A	757	159	108	300
SI	655	131	92	265
NO	95	27	15	32
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa				
	655	131	92	265
P10B_A	664	132	93	268
SI	116	26	15	45
NO	532	104	75	217
NC	7	1	2	3
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa				
	116	26	15	45
P10C_AML	117	26	15	45
Més econòmic, per preu, més barat	64	9	10	30
Li van oferir una oferta millor	17	5	3	2
Pack amb millors condicions	8	2	0	3

	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Freqüències				
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	5	0	4
Insatisfacció amb la companyia	15	6	1	5
Altres	4	0	1	2
En disposa? - Internet				
Total	750	158	107	297
P10A_B	757	159	108	300
SI	653	138	92	258
NO	87	19	13	33
NC	10	1	2	6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet				
Total	653	138	92	258
P10B_B	658	139	93	261
SI	124	31	15	46
NO	514	102	72	208
NC	15	5	5	4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet				
Total	124	31	15	46
P10C_BML	123	31	15	46
Més econòmic, per preu, més barat	64	10	9	28
Li van oferir una oferta millor	15	6	1	3
Pack amb millors condicions	7	2	0	3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	5	2	7
Insatisfacció amb la companyia	21	10	3	6
Altres	4	0	1	1
NS/NC	3	1	0	1
En disposa? - Telefonía mòbil				
Total	750	158	107	297
P10A_C	757	159	108	300
SI	710	151	103	278
NO	28	6	2	12
NC	12	1	2	7
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil				
Total	710	151	103	278
P10B_C	717	152	104	281
SI	125	28	13	52
NO	577	118	89	224
NC	8	5	1	2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil				
Total	125	28	13	52
P10C_CML	125	28	13	52
Més econòmic, per preu, més barat	56	11	8	24
Li van oferir una oferta millor	28	2	2	13
Pack amb millors condicions	9	3	0	3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	5	0	1
Insatisfacció amb la companyia	22	10	2	7
Altres	7	0	1	5
NS/NC	1	1	0	0
En disposa? - Internet mòbil				
Total	750	158	107	297
P10A_D	757	159	108	300
SI	637	137	96	243
NO	99	19	7	46
NC	15	2	4	7
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil				

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
P10B_D	637	137	96	243
SI	641	138	97	246
NO	111	28	12	45
NC	517	104	83	196
8	8	4	1	3
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil				
	111	28	12	45
P10C_DML	111	29	12	45
Més econòmic, per preu, més barat	51	10	7	23
Li van oferir una oferta millor	20	3	3	7
Pack amb millors condicions	8	3	0	3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	5	0	2
Insatisfacció amb la companyia	20	9	2	7
Altres	5	0	1	3
NS/NC	2	1	0	1
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?				
	750	158	107	297
P11	757	159	108	300
Si	423	90	66	163
No	323	68	41	131
Ns/Nc	4	0	0	2
Amb quina freqüència compra per internet?				
	423	90	66	163
P12	424	90	67	165
Més d'un cop a la setmana	40	5	7	18
Un cop a la setmana	66	18	11	21
Menys d'un cop a la setmana	314	65	47	124
Ns/Nc	4	2	1	1
Alimentació i begudes				
	423	90	66	163
P13_A_1	424	90	67	165
SI	66	15	9	23
NO	356	75	56	139
NC	2	0	1	1
Alimentació i begudes				
	66	15	9	23
P13_B_1	65	15	9	23
SI	4	0	0	1
NO	62	15	9	22
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu				
	423	90	66	163
P13_A_2	424	90	67	165
SI	209	41	34	81
NO	212	48	33	81
NC	2	1	0	1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu				
	209	41	34	81
P13_B_2	210	41	34	82
SI	18	5	5	4
NO	190	36	28	77
NS/NC	1	0	1	0
Vehicles (lloguer, compra...)				
	423	90	66	163
P13_A_3	424	90	67	165

	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Freqüències				
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
SI	8	0	2	4
NO	412	89	63	158
NC	3	1	1	1
Vehicles (lloguer, compra...)				
	8	0	2	4
P13_B_3	8	0	2	4
SI	2	0	0	1
NO	6	0	2	3
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)				
	423	90	66	163
P13_A_4	424	90	67	165
SI	63	20	5	27
NO	357	69	60	135
NC	3	1	1	1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)				
	63	20	5	27
P13_B_4	64	20	5	27
SI	5	2	0	2
NO	58	18	5	25
Oci, entrades, llibres, música i joguines				
	423	90	66	163
P13_A_5	424	90	67	165
SI	112	28	14	44
NO	308	61	51	118
NC	3	1	1	1
Oci, entrades, llibres, música i joguines				
	112	28	14	44
P13_B_5	111	28	14	45
SI	9	0	1	5
NO	103	28	13	39
Electrodomèstics				
	423	90	66	163
P13_A_6	424	90	67	165
SI	80	16	8	27
NO	339	72	57	136
NC	4	2	1	1
Electrodomèstics				
	80	16	8	27
P13_B_6	79	16	8	27
SI	8	3	0	1
NO	72	13	7	26
NS/NC	1	0	1	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)				
	423	90	66	163
P13_A_7	424	90	67	165
SI	136	27	22	54
NO	284	62	43	109
NC	3	1	1	1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)				
	136	27	22	54
P13_B_7	135	27	22	54
SI	19	3	2	7
NO	117	24	20	47

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Formació (cursos,...)				
	423	90	66	163
P13_A_8	424	90	67	165
SI	1	0	0	1
NO	419	89	65	161
NC	3	1	1	1
Formació (cursos,...)				
	1	0	0	1
P13_B_8	1	0	0	1
NO	1	0	0	1
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?				
	423	90	66	163
P14	424	90	67	165
SI	411	85	63	160
NO	10	4	2	3
NS/NC	2	1	1	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?				
	10	4	2	3
P15_1	10	4	2	3
Que arribi el que demanes	6	3	0	3
Que et comuniquin les incidències	1	0	1	0
Altres	2	1	1	0
NS/NC	1	0	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres				
	423	90	66	163
P16	424	90	67	165
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	58	45	99
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	31	22	60
NS/Nc	6	1	0	4
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica				
	750	158	107	297
P17	757	159	108	300
SI	412	99	48	164
NO	332	58	58	130
NS/NC	6	1	0	2
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	158	107	297
P18	757	159	108	300
SI	99	24	14	38
NO	638	128	91	255
NS/NC	13	5	2	3
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?				
	99	24	14	38
P19_1	99	25	14	39
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	12	8	19
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	3	1	5
Li arriba publicitat	25	5	4	12
Altres	11	5	1	3
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?				
	750	158	107	297
P20R	757	159	108	300
Facua	4	1	0	2
Ocu	64	18	8	27

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Amazon	10	2	0	6
Gencat	23	3	5	8
Ajuntament	2	0	1	1
Associacions de consumidors	3	1	0	2
Agència Catalana del Consum	6	1	0	2
No coneix cap	599	124	88	234
Sap alguna però no recorda el nom	5	1	0	2
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	3	2	12
Ns/Nc	22	6	3	8
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?				
	750	158	107	297
P21	757	159	108	300
Si	70	16	15	21
No	680	142	92	276
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al				
	750	158	107	297
P22	757	159	108	300
Si	98	28	9	37
No	650	130	98	259
Ns/Nc	2	0	0	1
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)				
	750	158	107	297
P23_A_1	757	159	108	300
SI	406	68	62	178
NO	344	89	45	119
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)				
	406	68	62	178
P23_B_1	411	69	63	180
SI	92	11	17	47
NO	315	57	45	130
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)				
	92	11	17	47
P23_C_1	91	11	17	48
(0)-0	7	0	0	5
(2)-2	1	1	0	0
(3)-3	3	1	1	0
(4)-4	1	0	0	1
(5)-5	15	1	4	4
(6)-6	6	0	0	4
(7)-7	13	2	4	6
(8)-8	21	2	4	12
(9)-9	13	2	2	7
(10)-10	13	2	2	9
	92	11	17	47
P23_C_1R	91	11	17	48
[9-10]	26	4	4	16
[7-8]	33	4	8	18
[5-6]	21	1	4	8
[3-4]	4	1	1	1
[0-2]	8	1	0	5
	92	11	17	47
P23_C_1M	91	11	17	48
Casos vàlids	92	11	17	47
Mitjana	6,79	7,08	7,12	7,07

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Desviació	2,71	2,71	1,96	2,89
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)				
	750	158	107	297
P23_A_2	757	159	108	300
SI	194	21	19	94
NO	556	137	88	203
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)				
	194	21	19	94
P23_B_2	197	21	19	95
SI	40	4	3	17
NO	154	17	16	77
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)				
	40	4	3	17
P23_C_2	40	4	3	17
(0)-0	2	0	0	1
(1)-1	1	0	0	0
(2)-2	1	0	0	1
(3)-3	3	0	0	1
(4)-4	1	0	0	1
(5)-5	7	0	1	4
(6)-6	5	2	0	1
(7)-7	2	0	0	2
(8)-8	9	2	1	3
(9)-9	5	0	0	2
(10)-10	4	0	1	1
	40	4	3	17
P23_C_2R	40	4	3	17
[9-10]	9	0	1	3
[7-8]	11	2	1	5
[5-6]	12	2	1	5
[3-4]	4	0	0	2
[0-2]	4	0	0	2
	40	4	3	17
P23_C_2M	40	4	3	17
Casos vàlids	40	4	3	17
Mitjana	6,31	7,01	7,71	5,95
Desviació	2,76	1,16	2,51	2,71
Agència Catalana del Consum (ACC)				
	750	158	107	297
P23_A_3	757	159	108	300
SI	466	110	56	184
NO	284	48	51	112
Agència Catalana del Consum (ACC)				
	466	110	56	184
P23_B_3	472	111	57	186
SI	39	13	4	13
NO	428	97	52	171
Agència Catalana del Consum (ACC)				
	39	13	4	13
P23_C_3	39	13	4	13
(0)-0	3	1	0	0
(2)-2	1	0	0	0
(3)-3	3	2	0	0

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
(4)-4	3	1	1	1
(5)-5	2	0	0	2
(6)-6	6	3	0	2
(7)-7	7	3	0	2
(8)-8	6	1	0	4
(9)-9	5	1	1	2
(10)-10	3	1	2	0
	39	13	4	13
P23_C_3R	39	13	4	13
[9-10]	8	2	3	2
[7-8]	13	4	0	6
[5-6]	8	3	0	4
[3-4]	6	3	1	1
[0-2]	4	1	0	0
	39	13	4	13
P23_C_3M	39	13	4	13
Casos vàlids	39	13	4	13
Mitjana	6,19	5,83	8,27	6,92
Desviació	2,75	2,74	2,87	1,6
Juntes arbitral de consum (JAC)				
	750	158	107	297
P23_A_4	757	159	108	300
SI	115	26	12	51
NO	635	132	95	246
Juntes arbitral de consum (JAC)				
	115	26	12	51
P23_B_4	117	26	12	51
SI	15	2	1	5
NO	101	24	11	46
Juntes arbitral de consum (JAC)				
	15	2	1	5
P23_C_4	15	2	1	5
(0)-0	1	0	1	0
(1)-1	1	1	0	0
(3)-3	1	0	0	0
(4)-4	1	0	0	1
(6)-6	1	0	0	1
(7)-7	3	0	0	1
(8)-8	3	1	0	0
(9)-9	2	0	0	0
(10)-10	2	0	0	2
	15	2	1	5
P23_C_4R	15	2	1	5
[9-10]	4	0	0	2
[7-8]	6	1	0	1
[5-6]	1	0	0	1
[3-4]	2	0	0	1
[0-2]	2	1	1	0
	15	2	1	5
P23_C_4M	15	2	1	5
Casos vàlids	15	2	1	5
Mitjana	6,44	4,5	0	7,41
Desviació	3,14	5,01	0	2,62

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Associacions de consumidors				
	750	158	107	297
P23_A_5	757	159	108	300
SI	472	105	66	188
NO	278	53	41	109
Associacions de consumidors				
	472	105	66	188
P23_B_5	477	106	67	190
SI	40	8	7	20
NO	432	97	59	168
Associacions de consumidors				
	40	8	7	20
P23_C_5	41	8	7	20
(0)-0	3	0	1	2
(2)-2	2	2	0	0
(3)-3	3	0	0	0
(4)-4	2	1	0	1
(5)-5	2	0	0	2
(6)-6	5	1	0	4
(7)-7	8	1	3	4
(8)-8	5	2	1	2
(9)-9	5	0	2	2
(10)-10	6	1	0	3
	40	8	7	20
P23_C_5R	41	8	7	20
[9-10]	11	1	2	5
[7-8]	13	3	4	6
[5-6]	7	1	0	6
[3-4]	5	1	0	1
[0-2]	5	2	1	2
	40	8	7	20
P23_C_5M	41	8	7	20
Casos vàlids	40	8	7	20
Mitjana	6,39	5,9	6,72	6,49
Desviació	2,92	2,96	3,09	2,83
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets i				
	750	158	107	297
P24	757	159	108	300
(0)-0	22	5	1	14
(1)-1	4	0	0	0
(2)-2	16	5	2	5
(3)-3	10	3	0	3
(4)-4	25	8	4	10
(5)-5	94	16	15	43
(6)-6	90	25	16	24
(7)-7	119	30	14	45
(8)-8	96	13	18	40
(9)-9	37	7	2	17
(10)-10	29	5	5	9
(98)-NS	207	42	30	88
(99)-NC	1	0	0	0
	750	158	107	297
P24R	757	159	108	300
[9-10]	67	12	7	26

Freqüències	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
[7-8]	215	42	32	85
[5-6]	184	41	31	66
[3-4]	35	11	4	13
[0-2]	42	10	3	19
Ns/Nc	207	42	30	88
	750	158	107	297
P24M	757	159	108	300
Casos vàlids	543	116	76	209
Mitjana	6,28	6,06	6,51	6,18
Desviació	2,23	2,19	1,85	2,38
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca				
	750	158	107	297
P25	757	159	108	300
Sí	181	41	19	70
No	565	116	88	224
Ns/Nc	4	1	0	2
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10				
	181	41	19	70
P26	183	41	19	71
(0)-0	3	0	0	1
(2)-2	1	0	0	1
(3)-3	1	0	0	0
(4)-4	3	1	0	1
(5)-5	12	3	0	4
(6)-6	11	2	0	6
(7)-7	28	9	3	9
(8)-8	29	4	6	13
(9)-9	12	1	3	3
(10)-10	13	4	1	3
(98)-NS	68	17	6	30
	181	41	19	70
P26R	183	41	19	71
[9-10]	26	5	4	6
[7-8]	57	13	9	22
[5-6]	23	5	0	10
[3-4]	4	1	0	1
[0-2]	4	0	0	2
Ns/Nc	68	17	6	30
	181	41	19	70
P26M	183	41	19	71
Casos vàlids	113	24	13	41
Mitjana	7,18	7,29	8,15	6,97
Desviació	2,04	1,69	0,9	1,98
Nacionalitat				
	750	158	107	297
D1_1	757	159	108	300
Argentina	1	0	0	0
Brasilera	3	1	1	0
Britànica	1	0	0	1
Espanyola	733	152	104	293
Colombiana	3	0	1	2
Dominicana	1	1	0	0
Equatoriana	2	2	0	0
Francesa	1	1	0	0

	Total	Q3R		
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Freqüències				
Total	750	158	107	297
Muestra real	757	159	108	300
Hondurenya	1	0	0	0
Italiana	1	0	0	0
Paraguaiana	1	0	1	0
Peruana	1	1	0	0
Romanesa	1	0	0	1
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?				
	750	158	107	297
D2	757	159	108	300
Treballa	373	76	59	144
No treballa	343	75	43	136
Està de baixa	32	6	5	13
No contesta	3	0	0	3
Vostè és? - No treballa				
	343	75	43	136
D3	349	76	43	138
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	52	22	88
Aturat/ada i ha treballat abans	46	11	8	14
Pensionista (abans no ha treballat)	25	1	3	12
Aturat/ada i busca la primera feina	4	1	0	1
Estudiant	32	5	5	12
Treball domèstic no remunerat	23	4	5	9
No contesta	2	1	0	1
Vostè és? Treballa o Està de baixa				
	404	82	64	157
D4	405	83	65	159
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	3	1	2
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	17	5	23
Assalariat/ada indefinit/ida	251	45	45	106
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	16	13	26
No contesta	2	1	0	1
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?				
	750	158	107	297
D5	757	159	108	300
No sap llegir i escriure	3	1	1	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	1	2	8
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	6	8	11
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	26	20	76
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	23	13	52
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	16	9	27
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	14	25	53
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	17	12	19
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	35	11	35
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	17	5	14
Doctorat	7	3	1	2
Nc	2	0	1	1
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?				
	750	158	107	297
D6	757	159	108	300
Català (valencià/balear)	313	60	20	118
Castellà	274	54	61	114
Totes dues igual: català i castellà	151	39	22	61
Altres llengües o altres combinacions	11	4	3	3
No contesta	2	0	1	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Sexe				
	750	70	42	77
Q1	757	70	44	76
Home	363	35	22	38
Dona	387	35	20	39
Edat (Trams)				
	750	70	42	77
Q2	757	70	44	76
De 18 a 24	59	6	3	6
De 25 a 34	94	8	5	10
De 35 a 49	218	19	12	23
De 50 a 64	186	19	10	18
65 o més	193	18	12	20
Edat				
	750	70	42	77
EDAT	757	70	44	76
Casos vàlids	750	70	42	77
Mitjana	50,36	51	51,56	49,85
Desviació	16,96	17,25	17,77	16,68
Província				
	750	70	42	77
Q3	757	70	44	76
BARCELONA	561	0	0	0
GIRONA	70	70	0	0
LLEIDA	42	0	42	0
TARRAGONA	77	0	0	77
Província				
	750	70	42	77
Q3R	757	70	44	76
Barcelona ciutat	158	0	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	0	0	0
Resta Barcelona	297	0	0	0
Girona	70	70	0	0
Lleida	42	0	42	0
Tarragona	77	0	0	77
Grandària				
	750	70	42	77
Q4	757	70	44	76
menor o igual a 2.000 hab.	36	11	9	8
de 2.001 a 10.000 hab.	112	21	12	20
de 10.001 a 50.000 hab.	201	29	5	28
de 50.001 a 150.000 hab.	153	9	16	22
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	0	0	0
més d'1 milió d'hab	158	0	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?				
	750	70	42	77
PO	757	70	44	76
CATALÀ	437	48	31	56
CASTELLÀ	288	21	10	18
Indiferent/NC/NC	25	1	1	3
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil				
	750	70	42	77
P1	757	70	44	76
(0)-0	24	2	1	1

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
(1)-1	8	0	0	1
(2)-2	18	1	2	3
(3)-3	31	3	3	1
(4)-4	48	1	2	4
(5)-5	163	25	6	18
(6)-6	142	9	7	19
(7)-7	143	11	10	16
(8)-8	99	4	6	10
(9)-9	20	5	1	2
(10)-10	25	4	2	1
(98)-NS	28	5	3	2
	750	70	42	77
P1R	757	70	44	76
[9-10]	46	9	2	3
[7-8]	242	15	16	25
[5-6]	304	34	14	36
[3-4]	79	4	5	5
[0-2]	50	3	3	5
Ns/Nc	28	5	3	2
	750	70	42	77
P1M	757	70	44	76
Casos vàlids	722	65	39	75
Mitjana	5,85	5,97	5,99	5,91
Desviació	2,08	2,09	2,11	1,8
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers				
	750	70	42	77
P2	757	70	44	76
(0)-0	40	5	4	4
(1)-1	11	0	4	1
(2)-2	34	1	3	3
(3)-3	42	1	2	3
(4)-4	72	10	4	9
(5)-5	174	17	6	18
(6)-6	123	12	6	13
(7)-7	112	8	5	13
(8)-8	82	9	4	6
(9)-9	29	2	3	2
(10)-10	27	4	1	4
(98)-NS	5	1	0	0
	750	70	42	77
P2R	757	70	44	76
[9-10]	56	6	3	6
[7-8]	194	17	9	19
[5-6]	296	29	12	31
[3-4]	114	11	6	12
[0-2]	85	6	11	8
Ns/Nc	5	1	0	0
	750	70	42	77
P2M	757	70	44	76
Casos vàlids	745	69	42	77
Mitjana	5,46	5,62	4,78	5,49
Desviació	2,32	2,36	2,81	2,32

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
	750	70	42	77
P3	757	70	44	76
Sí	214	20	13	19
No	530	50	29	57
Nc/No ho recorda	7	0	0	1
	214	20	13	19
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	20	11	19
Producte o servei				
	214	20	13	19
P4	213	20	11	19
Alimentació i beguda	9	0	1	0
Roba	9	0	0	1
Vehicles	6	0	0	0
Habitatge	2	0	0	1
Compra on-line	18	3	0	2
Telefonia fixa/mòbil	85	9	6	7
Internet	8	2	0	2
Companyia elèctrica	11	1	1	0
Electrodomèstics	21	2	3	3
Restauració	2	0	0	0
Hotels	2	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	0	1	1
Serveis bancaris	3	1	0	0
Transport aeri	20	2	1	1
Tren	1	0	0	0
Altres (anotar)	36	3	0	3
	9	0	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	9	0	1	0
P4_C_A	9	0	1	0
SI	5	0	1	0
NO	4	0	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	5	0	1	0
P4_E_A	5	0	1	0
SI	4	0	0	0
NO	1	0	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	4	0	0	0
P4_F_A	4	0	0	0
Empresa proveïdora	3	0	0	0
Comerciant	1	0	0	0
Satisfacció				
	4	0	0	0
P4_G_A	4	0	0	0
(1)-1	1	0	0	0
(8)-8	1	0	0	0
(10)-10	2	0	0	0
	4	0	0	0
P4_G_AR	4	0	0	0
[9-10]	2	0	0	0
[7-8]	1	0	0	0
[0-2]	1	0	0	0

	Total			
	Girona	Lleida	Tarragona	
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
	4	0	0	0
P4_G_AM	4	0	0	0
Casos vàlids	4	0	0	0
	7,27			
Mitjana	7,27			
Desviació	4,26			
	9	0	0	1
Base Incidència a: Roba	9	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	9	0	0	1
P4_C_B	9	0	0	1
SI	6	0	0	1
NO	3	0	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	6	0	0	1
P4_E_B	6	0	0	1
SI	3	0	0	0
NO	3	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	3	0	0	0
P4_F_B	3	0	0	0
Empresa proveïdora	2	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0
Satisfacció				
	3	0	0	0
P4_G_B	3	0	0	0
(8)-8	1	0	0	0
(10)-10	2	0	0	0
	3	0	0	0
P4_G_BR	3	0	0	0
[9-10]	2	0	0	0
[7-8]	1	0	0	0
	3	0	0	0
P4_G_BM	3	0	0	0
Casos vàlids	3	0	0	0
	9,33			
Mitjana	9,33			
Desviació	1,15			
	6	0	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	6	0	0	0
P4_C_C	6	0	0	0
SI	5	0	0	0
NO	1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	5	0	0	0
P4_E_C	5	0	0	0
SI	3	0	0	0
NO	2	0	0	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	3	0	0	0
P4_F_C	3	0	0	0
Ell/lla mateix	1	0	0	0
Empresa proveïdora	1	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0
Satisfacció				
	3	0	0	0
P4_G_C	3	0	0	0
(5)-5	1	0	0	0
(9)-9	1	0	0	0
(10)-10	1	0	0	0
	3	0	0	0
P4_G_CR	3	0	0	0
[9-10]	2	0	0	0
[5-6]	1	0	0	0
	3	0	0	0
P4_G_CM	3	0	0	0
Casos vàlids	3	0	0	0
Mitjana	8			
Desviació	2,65			
	2	0	0	1
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	2	0	0	1
P4_C_D	2	0	0	1
SI	1	0	0	0
NO	1	0	0	1
Es va resoldre la incidència?				
	1	0	0	0
P4_E_D	1	0	0	0
NO	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0
Satisfacció				
	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0
	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0
	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0
	18	3	0	2
Base Incidència a: Compra on-line	18	3	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	18	3	0	2
P4_C_E	18	3	0	2
SI	13	2	0	2
NO	5	1	0	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Es va resoldre la incidència?				
	13	2	0	2
P4_E_E	13	2	0	2
SI	12	2	0	2
NO	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	12	2	0	2
P4_F_E	12	2	0	2
Ell/lla mateix	4	1	0	0
Empresa proveïdora	2	0	0	0
Distribuïdor	4	0	0	2
Altres (anotar)	2	1	0	0
Satisfacció				
	12	2	0	2
P4_G_E	12	2	0	2
(0)-0	1	0	0	0
(5)-5	1	0	0	1
(7)-7	1	1	0	0
(8)-8	1	0	0	0
(9)-9	2	0	0	0
(10)-10	6	1	0	1
	12	2	0	2
P4_G_ER	12	2	0	2
[9-10]	8	1	0	1
[7-8]	2	1	0	0
[5-6]	1	0	0	1
[0-2]	1	0	0	0
	12	2	0	2
P4_G_EM	12	2	0	2
Casos vàlids	12	2	0	2
Mitjana	8,2	8,5		7,5
Desviació	2,95	2,12		3,54
	85	9	6	7
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	9	6	7
Incidències - Alimentació i beguda				
	85	9	6	7
P4_B_F_COD	85	9	6	7
Problemes amb les factures /cobren de més	33	1	2	2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	3	2	1
Ofertes/tarifes enganyoses	18	2	3	3
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	1	0	0
Problemes per donar-se de baixa	10	1	1	1
Altres	10	2	1	1
Ns/Nc	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	85	9	6	7
P4_C_F	85	9	6	7
SI	68	7	4	5
NO	17	2	2	2
Mesures - Alimentació i beguda				
	68	7	4	5
P4_D_F_COD	69	7	5	5

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Trucar/parlar amb la companyia	21	1	2	2
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	1	1	0
Trucar/anar oficina del consumidor	4	1	0	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	0	1	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	1	2	0
Altres	20	3	0	3
Es va resoldre la incidència?				
	68	7	4	5
P4_E_F	69	7	5	5
SI	38	2	4	1
NO	28	5	1	3
NC	2	0	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	38	2	4	1
P4_F_F	39	2	4	1
Ell/lla mateix	14	0	1	1
Empresa proveïdora	18	0	3	0
Altres (anotar)	7	2	0	0
Satisfacció				
	38	2	4	1
P4_G_F	39	2	4	1
(0)-0	4	0	0	0
(1)-1	1	0	0	0
(2)-2	5	0	1	0
(3)-3	4	0	0	0
(4)-4	4	1	1	0
(5)-5	6	0	1	1
(6)-6	2	0	0	0
(7)-7	4	1	0	0
(8)-8	2	0	1	0
(10)-10	5	0	0	0
(98)-NS	2	0	0	0
	38	2	4	1
P4_G_FR	39	2	4	1
[9-10]	5	0	0	0
[7-8]	6	1	1	0
[5-6]	8	0	1	1
[3-4]	8	1	1	0
[0-2]	10	0	1	0
Ns/Nc	2	0	0	0
	38	2	4	1
P4_G_FM	39	2	4	1
Casos vàlids	36	2	4	1
Mitjana	4,76	5,5	4,85	5
Desviació	3,08	2,12	2,55	
Base Incidència a: Internet	8	2	0	2
	8	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	8	2	0	2
P4_C_G	8	2	0	2
SI	5	1	0	1
NO	3	1	0	1
Es va resoldre la incidència?				

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
	5	1	0	1
P4_E_G	5	1	0	1
SI	3	1	0	1
NO	2	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	3	1	0	1
P4_F_G	3	1	0	1
Ell/lla mateix	1	1	0	0
Empresa proveïdora	1	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	1
Satisfacció				
	3	1	0	1
P4_G_G	3	1	0	1
(5)-5	1	1	0	0
(10)-10	2	0	0	1
	3	1	0	1
P4_G_GR	3	1	0	1
[9-10]	2	0	0	1
[5-6]	1	1	0	0
	3	1	0	1
P4_G_GM	3	1	0	1
Casos vàlids	3	1	0	1
Mitjana	8,33	5		10
Desviació	2,89			
	11	1	1	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	1	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	11	1	1	0
P4_C_H	11	1	1	0
SI	8	1	1	0
NO	2	0	0	0
NC	1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	8	1	1	0
P4_E_H	8	1	1	0
SI	1	0	0	0
NO	7	1	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	1	0	0	0
P4_F_H	1	0	0	0
Distribuïdor	1	0	0	0
Satisfacció				
	1	0	0	0
P4_G_H	1	0	0	0
(0)-0	1	0	0	0
	1	0	0	0
P4_G_HR	1	0	0	0
[0-2]	1	0	0	0
	1	0	0	0
P4_G_HM	1	0	0	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Casos vàlids	1	0	0	0
Mitjana	0			
	21	2	3	3
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	2	1	3
Incidències - Electrodomèstics				
	18	1	3	2
P4_B_I_COD	16	1	1	2
Mal funcionament/està trencat	12	0	3	2
El producte arriba tard	1	1	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	21	2	3	3
P4_C_I	19	2	1	3
SI	15	0	3	2
NO	6	2	0	1
Mesures - Electrodomèstics				
	14	0	3	2
P4_D_I_COD	12	0	1	2
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	0	0	1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0	1
L'empresa no pot fer res al respecte	4	0	3	0
Es va resoldre la incidència?				
	15	0	3	2
P4_E_I	13	0	1	2
SI	7	0	0	1
NO	8	0	3	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	7	0	0	1
P4_F_I	7	0	0	1
Ell/lla mateix	1	0	0	0
Empresa proveïdora	5	0	0	1
Distribuïdor	1	0	0	0
Satisfacció				
	7	0	0	1
P4_G_I	7	0	0	1
(0)-0	1	0	0	0
(5)-5	1	0	0	0
(6)-6	1	0	0	0
(7)-7	1	0	0	0
(8)-8	1	0	0	0
(10)-10	1	0	0	1
(98)-NS	1	0	0	0
	7	0	0	1
P4_G_IR	7	0	0	1
[9-10]	1	0	0	1
[7-8]	2	0	0	0
[5-6]	2	0	0	0
[0-2]	1	0	0	0
Ns/Nc	1	0	0	0
	7	0	0	1
P4_G_IM	7	0	0	1
Casos vàlids	6	0	0	1

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Mitjana	5,99			10
Desviació	3,42			
Base Incidència a: Restauració	2	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0	0	0
P4_C_J	2	0	0	0
NO	2	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0
Satisfacció	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0	0	0
P4_C_K	2	0	0	0
SI	2	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	2	0	0	0
P4_E_K	2	0	0	0
SI	1	0	0	0
NO	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0	0	0
P4_F_K	1	0	0	0
Empresa proveïdora	1	0	0	0
Satisfacció	1	0	0	0
P4_G_K	1	0	0	0
(8)-8	1	0	0	0
P4_G_KR	1	0	0	0
[7-8]	1	0	0	0
P4_G_KM	1	0	0	0
Casos vàlids	1	0	0	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Mitjana	8			
	8	0	1	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	0	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	8	0	1	1
P4_C_L	8	0	1	1
SI	5	0	0	1
NO	3	0	1	0
Es va resoldre la incidència?				
	5	0	0	1
P4_E_L	5	0	0	1
SI	3	0	0	1
NO	2	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	3	0	0	1
P4_F_L	3	0	0	1
Ell/lla mateix	1	0	0	0
Distribuïdor	1	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	1
Satisfacció				
	3	0	0	1
P4_G_L	3	0	0	1
(0)-0	1	0	0	1
(7)-7	2	0	0	0
	3	0	0	1
P4_G_LR	3	0	0	1
[7-8]	2	0	0	0
[0-2]	1	0	0	1
	3	0	0	1
P4_G_LM	3	0	0	1
Casos vàlids	3	0	0	1
Mitjana	4,59			0
Desviació	4,11			
	750	70	42	77
Base TOTAL	757	70	44	76
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	0	0	0	0
P4_C_M	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	0	0	0	0
P4_E_M	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	0	0	0	0
P4_F_M	0	0	0	0
Satisfacció				
	0	0	0	0
P4_G_M	0	0	0	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
P4_G_MR	0	0	0	0
	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0
	3	1	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	3	1	0	0
P4_C_N	3	1	0	0
SI	1	0	0	0
NO	2	1	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	1	0	0	0
P4_E_N	1	0	0	0
SI	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	1	0	0	0
P4_F_N	1	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0
Satisfacció				
	1	0	0	0
P4_G_N	1	0	0	0
(10)-10	1	0	0	0
	1	0	0	0
P4_G_NR	1	0	0	0
[9-10]	1	0	0	0
	1	0	0	0
P4_G_NM	1	0	0	0
Casos vàlids	1	0	0	0
Mitjana	10			
	20	2	1	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	2	1	1
Incidències - Transport aeri				
	20	2	1	1
P4_B_O_COD	20	2	1	1
Retards/cancel·lacions	14	2	1	0
Problema tècnic	1	0	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	20	2	1	1
P4_C_O	20	2	1	1
SI	17	2	1	1
NO	3	0	0	0
Mesures - Transport aeri				
	14	2	1	0
P4_D_O_COD	14	2	1	0
Retornen els diners	1	0	0	0
Va reclamar a la companyia	11	2	1	0
Paga per el seient	1	0	0	0

	Total			
	Girona	Lleida	Tarragona	
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Passa la nit a l'hotel	1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	17	2	1	1
P4_E_O	17	2	1	1
SI	7	0	0	0
NO	10	2	1	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	7	0	0	0
P4_F_O	7	0	0	0
Ell/lla mateix	2	0	0	0
Empresa proveïdora	4	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0
Satisfacció				
	7	0	0	0
P4_G_O	7	0	0	0
(0)-0	1	0	0	0
(2)-2	1	0	0	0
(3)-3	1	0	0	0
(4)-4	1	0	0	0
(6)-6	3	0	0	0
	7	0	0	0
P4_G_OR	7	0	0	0
[5-6]	3	0	0	0
[3-4]	2	0	0	0
[0-2]	2	0	0	0
	7	0	0	0
P4_G_OM	7	0	0	0
Casos vàlids	7	0	0	0
Mitjana	3,86			
Desviació	2,34			
	1	0	0	0
Base Incidència a: Tren	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	1	0	0	0
P4_C_P	1	0	0	0
SI	1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?				
	1	0	0	0
P4_E_P	1	0	0	0
NO	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0
Satisfacció				
	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0
	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
	0	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0	0
	36	3	0	3
Base Incidència a: Altres	37	3	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?				
	36	3	0	3
P4_C_Q	37	3	0	3
SI	30	3	0	2
NO	6	0	0	1
Es va resoldre la incidència?				
	30	3	0	2
P4_E_Q	31	3	0	2
SI	15	3	0	0
NO	15	0	0	2
NC	1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?				
	15	3	0	0
P4_F_Q	15	3	0	0
Ell/lla mateix	5	2	0	0
Empresa proveïdora	5	1	0	0
Comerciant	2	0	0	0
Altres (anotar)	3	0	0	0
Satisfacció				
	15	3	0	0
P4_G_Q	15	3	0	0
(0)-0	3	1	0	0
(1)-1	1	1	0	0
(4)-4	1	0	0	0
(5)-5	3	1	0	0
(7)-7	2	0	0	0
(8)-8	1	0	0	0
(9)-9	1	0	0	0
(10)-10	3	0	0	0
	15	3	0	0
P4_G_QR	15	3	0	0
[9-10]	4	0	0	0
[7-8]	3	0	0	0
[5-6]	3	1	0	0
[3-4]	1	0	0	0
[0-2]	4	2	0	0
	15	3	0	0
P4_G_QM	15	3	0	0
Casos vàlids	15	3	0	0
Mitjana	5,41	2		
Desviació	3,76	2,65		
	750	70	42	77
Base TOTAL	757	70	44	76
Botigues especialitzades de barri				
	750	70	42	77
P5_1	757	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	359	33	19	34
Un cop a la setmana	225	21	14	22

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Menys d'un cop a la setmana	56	5	2	8
No hi he comprat mai	110	11	7	12
Mercats municipals				
	750	70	42	77
P5_2	757	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	101	8	4	12
Un cop a la setmana	180	20	9	10
Menys d'un cop a la setmana	122	8	6	13
No hi he comprat mai	347	34	23	42
Supermercats de barri				
	750	70	42	77
P5_3	757	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	358	33	16	34
Un cop a la setmana	245	21	17	25
Menys d'un cop a la setmana	66	7	3	6
No hi he comprat mai	81	9	6	12
Grans superfícies				
	750	70	42	77
P5_4	757	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	98	12	4	11
Un cop a la setmana	168	11	14	27
Menys d'un cop a la setmana	263	27	9	25
No hi he comprat mai	221	20	14	13
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables				
	750	70	42	77
P5_5	757	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	41	4	0	2
Un cop a la setmana	72	7	7	7
Menys d'un cop a la setmana	152	9	9	17
No hi he comprat mai	485	50	26	51
Dietètiques				
	750	70	42	77
P5_6	757	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13	2	0	1
Un cop a la setmana	47	5	2	6
Menys d'un cop a la setmana	112	9	11	10
No hi he comprat mai	578	54	29	60
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?				
	750	70	42	77
P6_1	757	70	44	76
SI	569	56	34	56
NO	181	14	8	21
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament				
	750	70	42	77
P6_2	757	70	44	76
SI	199	20	19	25
NO	551	50	23	52
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí				
	750	70	42	77
P6_3	757	70	44	76
SI	402	43	26	46
NO	348	27	16	31
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?				

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
	750	70	42	77
P7_A	757	70	44	76
SI	228	22	14	26
NO	522	48	28	51
	228	22	14	26
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	22	14	26
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?				
	228	22	14	26
P7_A_AML	229	22	14	26
Tenen preus més econòmics	115	13	6	14
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	3	3	7
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	1	0	0
Compra productes específics/per costum	21	1	4	0
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	0	0	0
Proximitat	3	0	1	0
Tot correcte/ho troba bé	5	0	0	1
No ho té en compte / li és igual	13	2	0	1
Altres	12	0	1	2
NS/NC	6	2	0	1
	522	48	28	51
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	48	30	50
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?				
	521	48	28	51
P7_A_AML	527	48	30	50
Tenen preus més econòmics	1	0	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	0	0	1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	15	5	15
Compra productes específics/per costum	17	3	1	1
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	6	4	5
Depèn del producte	32	2	1	4
Compra productes ecològics	5	1	0	0
Proximitat	8	0	1	0
Tot correcte/ho troba bé	1	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	184	15	11	22
Altres	39	5	3	3
NS/NC	14	2	2	0
	750	70	42	77
Base TOTAL	757	70	44	76
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?				
	750	70	42	77
P7_B	757	70	44	76
SI	280	37	16	39
NO	470	33	26	38
	280	37	16	39
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	37	17	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?				
	280	37	16	39
P7_A_BML	283	37	17	38
És el meu idioma/de Catalunya	135	21	8	20
Per proximitat	94	13	4	12
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0	0	1
Linteressa la qualitat	1	0	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	1	0	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Altres	33	1	3	5
NS/NC	4	1	1	1
	470	33	26	38
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	33	27	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?				
	470	33	26	38
P7_A_BML	474	33	27	38
És el meu idioma/de Catalunya	2	0	0	0
Per proximitat	3	1	0	1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	2	1	1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	0	1	3
Linteressa la qualitat	20	0	1	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	26	23	30
Altres	13	4	0	3
NS/NC	2	0	1	0
	750	70	42	77
Base TOTAL	757	70	44	76
Es fixa en la procedència dels productes?				
	750	70	42	77
P7_C	757	70	44	76
SI	567	50	29	65
NO	183	20	13	12
	567	50	29	65
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	50	32	64
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?				
	567	50	29	65
P7_A_CML	575	50	32	64
Proximitat	354	28	19	42
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	8	4	6
Per curiositat/Informació	45	3	4	4
Qualitat	26	3	1	4
Productes ecològics	6	0	0	1
Per costum/el de sempre	6	1	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	1	0	1
Altres	52	6	3	9
NS/NC	6	0	0	0
	183	20	13	12
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	20	12	12
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?				
	183	20	13	12
P7_A_CML	182	20	12	12
Proximitat	8	1	0	0
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	0	0	0
Per curiositat/Informació	2	1	0	0
Qualitat	6	0	2	0
Per costum/el de sempre	9	0	1	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	14	5	6
Altres	15	2	4	1
NS/NC	24	2	2	4
	750	70	42	77
Base TOTAL	757	70	44	76
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?				

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
	750	70	42	77
P7_D	757	70	44	76
SI	495	52	27	58
NO	255	18	15	19
	495	52	27	58
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	52	27	57
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?				
	495	52	27	58
P7_A_DML	499	52	27	57
Per estar informat/da/Per curiositat	109	12	6	12
Per salut	140	12	10	16
Per la composició	177	20	12	16
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0	0	1
Compra el mateix/costum	3	0	0	0
A vegades	19	0	0	2
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	2	1	6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	1	0	1
Altres	30	6	1	2
NS/NC	5	0	0	2
	255	18	15	19
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	18	17	19
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?				
	255	18	15	19
P7_A_DML	258	18	17	19
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	0	0
Per salut	1	0	0	0
Per la composició	9	2	0	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	1	1	1
Compra el mateix/costum	25	0	3	3
A vegades	4	0	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	0	2	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	12	8	8
Altres	24	2	0	2
NS/NC	36	1	2	4
	750	70	42	77
Base TOTAL	757	70	44	76
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?				
	750	70	42	77
P7_E	757	70	44	76
SI	697	69	32	74
NO	53	1	10	3
	697	69	32	74
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	69	35	73
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?				
	697	69	32	74
P7_A_EML	704	69	35	73
Només importa el consum / vendre més	198	24	8	30
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	34	21	42
A vegades	20	1	0	2
Indiferent/no influeix /sen refia	4	0	0	1
Altres	71	9	3	0
NS/NC	19	2	1	3

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
	53	1	10	3
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	1	9	3
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?				
	53	1	10	3
P7_A_EML	53	1	9	3
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	0	1	0
A vegades	5	0	0	1
Indiferent/no influeix /sen refia	14	1	6	0
Altres	14	0	1	0
NS/NC	13	0	3	2
	750	70	42	77
Base TOTAL	757	70	44	76
Pregunta per les condicions/garanties?				
	750	70	42	77
P8_1	757	70	44	76
Sempre	293	26	14	31
Habitualment	130	8	7	22
Algunes vegades	161	14	8	6
Gairebé mai	85	10	4	11
Mai	82	12	9	6
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum				
	750	70	42	77
P8_2	757	70	44	76
Sempre	562	52	28	52
Habitualment	130	12	9	20
Algunes vegades	39	6	3	3
Gairebé mai	8	0	0	0
Mai	11	0	2	2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?				
	750	70	42	77
P8_3	757	70	44	76
Sempre	230	24	17	22
Habitualment	181	15	5	28
Algunes vegades	215	20	11	18
Gairebé mai	73	10	4	7
Mai	51	1	5	2
Acostuma a comparar diferents preus?				
	750	70	42	77
P8_4	757	70	44	76
Sempre	212	22	12	15
Habitualment	196	11	13	27
Algunes vegades	198	25	9	26
Gairebé mai	88	7	4	7
Mai	56	5	5	3
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?				
	750	70	42	77
P8_5	757	70	44	76
Sempre	377	34	18	32
Habitualment	108	7	6	15
Algunes vegades	139	13	14	17
Gairebé mai	61	11	2	7
Mai	65	5	3	5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
	750	70	42	77
P9_A_1	757	70	44	76
SI	305	28	20	32
NO	445	42	22	45
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els				
	305	28	20	32
P9_B_1	309	28	22	32
SI	53	3	2	6
NO	252	25	18	26
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi				
	53	3	2	6
P9_C_1	53	3	2	6
(0)-0	4	0	1	0
(1)-1	2	1	0	0
(3)-3	1	0	0	1
(5)-5	4	0	1	0
(6)-6	8	0	0	1
(7)-7	3	1	0	0
(8)-8	9	0	0	1
(9)-9	4	0	0	0
(10)-10	17	1	0	2
(99)-NC	1	0	0	1
	53	3	2	6
P9_C_1R	53	3	2	6
[9-10]	21	1	0	2
[7-8]	12	1	0	1
[5-6]	12	0	1	1
[3-4]	1	0	0	1
[0-2]	6	1	1	0
Ns/Nc	1	0	0	1
	53	3	2	6
P9_C_1M	53	3	2	6
Casos vàlids	52	3	2	5
Mitjana	7,13	6	2,5	7,4
Desviació	3,1	4,58	3,54	2,97
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de				
	750	70	42	77
P9_A_2	757	70	44	76
SI	366	31	23	41
NO	384	39	19	36
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o				
	366	31	23	41
P9_B_2	367	31	22	40
SI	43	6	2	4
NO	323	25	21	37
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció				
	43	6	2	4
P9_C_2	43	6	2	4
(0)-0	2	0	0	1
(2)-2	4	1	1	1
(3)-3	1	0	0	0
(4)-4	3	2	0	0
(5)-5	3	1	1	0
(6)-6	3	0	0	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
(7)-7	4	0	0	0
(8)-8	5	1	0	0
(9)-9	5	0	0	0
(10)-10	12	1	0	1
(99)-NC	1	0	0	1
	43	6	2	4
P9_C_2R	43	6	2	4
[9-10]	17	1	0	1
[7-8]	9	1	0	0
[5-6]	6	1	1	0
[3-4]	4	2	0	0
[0-2]	6	1	1	2
Ns/Nc	1	0	0	1
	43	6	2	4
P9_C_2M	43	6	2	4
Casos vàlids	42	6	2	3
	6,87	5,5	3,62	3,75
Mitjana	3,1	2,95	2,2	5,18
Desviació				
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:				
	750	70	42	77
P9_A_3	757	70	44	76
SI	290	29	20	33
NO	460	41	22	44
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j				
	290	29	20	33
P9_B_3	292	29	20	32
SI	30	3	1	5
NO	261	26	19	28
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c				
	30	3	1	5
P9_C_3	30	3	1	5
(4)-4	3	1	0	0
(5)-5	1	0	0	1
(6)-6	5	0	1	0
(7)-7	2	0	0	1
(8)-8	7	2	0	1
(9)-9	3	0	0	0
(10)-10	8	0	0	1
(99)-NC	1	0	0	1
	30	3	1	5
P9_C_3R	30	3	1	5
[9-10]	11	0	0	1
[7-8]	9	2	0	2
[5-6]	6	0	1	1
[3-4]	3	1	0	0
Ns/Nc	1	0	0	1
	30	3	1	5
P9_C_3M	30	3	1	5
Casos vàlids	29	3	1	4
	7,73	6,67	6	7,5
Mitjana	2	2,31		2,08
Desviació				

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
	750	70	42	77
P9_A_4	757	70	44	76
SI	398	40	21	45
NO	352	30	21	32
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq				
	398	40	21	45
P9_B_4	402	40	21	44
SI	121	12	8	11
NO	277	28	13	33
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res				
	121	12	8	11
P9_C_4	121	12	7	11
(0)-0	16	1	3	0
(1)-1	2	1	0	0
(2)-2	3	0	0	0
(3)-3	7	1	1	0
(4)-4	3	0	0	0
(5)-5	8	2	0	2
(6)-6	13	2	0	3
(7)-7	6	0	0	0
(8)-8	21	3	0	1
(9)-9	13	1	2	3
(10)-10	25	1	2	2
(98)-NS	5	0	0	0
	121	12	8	11
P9_C_4R	121	12	7	11
[9-10]	38	2	4	5
[7-8]	27	3	0	1
[5-6]	21	4	0	5
[3-4]	10	1	1	0
[0-2]	21	2	3	0
Ns/Nc	5	0	0	0
	121	12	8	11
P9_C_4M	121	12	7	11
Casos vàlids	116	12	8	11
Mitjana	6,3	5,75	5,25	7,54
Desviació	3,42	3,14	4,83	1,95
En disposa? - Telefonia fixa				
	750	70	42	77
P10A_A	757	70	44	76
SI	655	66	33	69
NO	95	4	9	8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonia fixa				
	655	66	33	69
P10B_A	664	66	37	68
SI	116	13	4	13
NO	532	53	28	55
NC	7	0	0	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonia fixa				
	116	13	4	13
P10C_AML	117	13	5	13
Més econòmic, per preu, més barat	64	6	3	6
Li van oferir una oferta millor	17	5	0	2
Pack amb millors condicions	8	0	1	2

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	2	0	1
Insatisfacció amb la companyia	15	1	0	2
Altres	4	0	1	0
En disposa? - Internet				
	750	70	42	77
P10A_B	757	70	44	76
SI	653	59	37	69
NO	87	10	5	8
NC	10	1	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet				
	653	59	37	69
P10B_B	658	59	38	68
SI	124	13	7	13
NO	514	46	30	56
NC	15	0	0	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet				
	124	13	7	13
P10C_BML	123	13	6	12
Més econòmic, per preu, més barat	64	6	4	7
Li van oferir una oferta millor	15	3	1	1
Pack amb millors condicions	7	1	0	1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	2	0	1
Insatisfacció amb la companyia	21	1	0	1
Altres	4	0	1	1
NS/NC	3	0	1	0
En disposa? - Telefonía mòbil				
	750	70	42	77
P10A_C	757	70	44	76
SI	710	65	41	73
NO	28	4	0	4
NC	12	1	1	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil				
	710	65	41	73
P10B_C	717	65	43	72
SI	125	12	7	14
NO	577	53	35	58
NC	8	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil				
	125	12	7	14
P10C_CML	125	12	6	14
Més econòmic, per preu, més barat	56	5	1	7
Li van oferir una oferta millor	28	4	5	2
Pack amb millors condicions	9	1	0	2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	1	0	1
Insatisfacció amb la companyia	22	1	0	2
Altres	7	0	1	0
NS/NC	1	0	0	0
En disposa? - Internet mòbil				
	750	70	42	77
P10A_D	757	70	44	76
SI	637	56	37	67
NO	99	13	4	10
NC	15	1	1	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil				

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
	637	56	37	67
P10B_D	641	56	38	66
SI	111	11	5	10
NO	517	45	32	57
NC	8	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil				
	111	11	5	10
P10C_DML	111	11	4	10
Més econòmic, per preu, més barat	51	5	2	4
Li van oferir una oferta millor	20	3	2	2
Pack amb millors condicions	8	0	0	2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	2	0	1
Insatisfacció amb la companyia	20	1	0	1
Altres	5	0	1	0
NS/NC	2	0	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?				
	750	70	42	77
P11	757	70	44	76
Si	423	37	23	44
No	323	32	19	32
Ns/Nc	4	1	0	1
Amb quina freqüència compra per internet?				
	423	37	23	44
P12	424	37	22	43
Més d'un cop a la setmana	40	4	3	3
Un cop a la setmana	66	7	1	8
Menys d'un cop a la setmana	314	26	20	32
Ns/Nc	4	0	0	0
Alimentació i begudes				
	423	37	23	44
P13_A_1	424	37	22	43
SI	66	7	5	7
NO	356	30	19	36
NC	2	0	0	0
Alimentació i begudes				
	66	7	5	7
P13_B_1	65	7	4	7
SI	4	0	3	0
NO	62	7	2	7
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu				
	423	37	23	44
P13_A_2	424	37	22	43
SI	209	18	7	29
NO	212	19	17	15
NC	2	0	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu				
	209	18	7	29
P13_B_2	210	18	7	28
SI	18	0	0	4
NO	190	18	7	24
NS/NC	1	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)				
	423	37	23	44
P13_A_3	424	37	22	43

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
SI	8	1	0	1
NO	412	36	23	43
NC	3	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)				
	8	1	0	1
P13_B_3	8	1	0	1
SI	2	1	0	0
NO	6	0	0	1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)				
	423	37	23	44
P13_A_4	424	37	22	43
SI	63	6	2	4
NO	357	31	22	40
NC	3	0	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)				
	63	6	2	4
P13_B_4	64	6	2	4
SI	5	1	0	0
NO	58	5	2	4
Oci, entrades, llibres, música i joguines				
	423	37	23	44
P13_A_5	424	37	22	43
SI	112	10	5	11
NO	308	27	19	33
NC	3	0	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines				
	112	10	5	11
P13_B_5	111	10	3	11
SI	9	2	0	1
NO	103	8	5	10
Electrodomèstics				
	423	37	23	44
P13_A_6	424	37	22	43
SI	80	10	7	13
NO	339	27	16	31
NC	4	0	0	0
Electrodomèstics				
	80	10	7	13
P13_B_6	79	10	6	12
SI	8	0	3	1
NO	72	10	5	12
NS/NC	1	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)				
	423	37	23	44
P13_A_7	424	37	22	43
SI	136	9	8	16
NO	284	28	15	27
NC	3	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)				
	136	9	8	16
P13_B_7	135	9	7	16
SI	19	2	2	3
NO	117	7	7	13

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Formació (cursos,...)				
	423	37	23	44
P13_A_8	424	37	22	43
SI	1	0	0	0
NO	419	37	23	44
NC	3	0	0	0
Formació (cursos,...)				
	1	0	0	0
P13_B_8	1	0	0	0
NO	1	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?				
	423	37	23	44
P14	424	37	22	43
SI	411	37	22	44
NO	10	0	1	0
NS/NC	2	0	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?				
	10	0	1	0
P15_1	10	0	1	0
Que arribi el que demanes	6	0	0	0
Que et comuniquin les incidències	1	0	0	0
Altres	2	0	0	0
NS/NC	1	0	1	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres				
	423	37	23	44
P16	424	37	22	43
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	21	16	22
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	16	7	21
Ns/Nc	6	0	1	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica				
	750	70	42	77
P17	757	70	44	76
SI	412	35	25	40
NO	332	35	17	34
NS/NC	6	0	0	3
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	70	42	77
P18	757	70	44	76
SI	99	4	6	13
NO	638	64	36	63
NS/NC	13	2	0	1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?				
	99	4	6	13
P19_1	99	4	5	12
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	2	4	7
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	1	0	2
Li arriba publicitat	25	1	1	2
Altres	11	0	1	1
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?				
	750	70	42	77
P20R	757	70	44	76
Facua	4	0	0	1
Ocu	64	6	2	4

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Amazon	10	1	0	1
Gencat	23	2	3	2
Ajuntament	2	0	0	0
Associacions de consumidors	3	0	0	0
Agència Catalana del Consum	6	0	2	1
No coneix cap	599	54	34	65
Sap alguna però no recorda el nom	5	1	1	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	6	0	2
Ns/Nc	22	2	1	2
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?				
	750	70	42	77
P21	757	70	44	76
Si	70	7	5	6
No	680	63	37	71
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al				
	750	70	42	77
P22	757	70	44	76
Si	98	9	5	11
No	650	61	37	66
Ns/Nc	2	0	1	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)				
	750	70	42	77
P23_A_1	757	70	44	76
SI	406	37	26	36
NO	344	33	16	41
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)				
	406	37	26	36
P23_B_1	411	37	27	35
SI	92	6	4	7
NO	315	31	22	28
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)				
	92	6	4	7
P23_C_1	91	6	2	7
(0)-0	7	2	0	0
(2)-2	1	0	0	0
(3)-3	3	1	0	0
(4)-4	1	0	0	0
(5)-5	15	1	3	2
(6)-6	6	0	0	2
(7)-7	13	0	0	1
(8)-8	21	1	1	1
(9)-9	13	1	0	1
(10)-10	13	0	0	0
	92	6	4	7
P23_C_1R	91	6	2	7
[9-10]	26	1	0	1
[7-8]	33	1	1	2
[5-6]	21	1	3	4
[3-4]	4	1	0	0
[0-2]	8	2	0	0
	92	6	4	7
P23_C_1M	91	6	2	7
Casos vàlids	92	6	4	7
Mitjana	6,79	4,17	5,58	6,58

	Total			
Freqüències		Girona	Lleida	Tarragona
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Desviació	2,71	3,87	1,38	1,49
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)				
	750	70	42	77
P23_A_2	757	70	44	76
SI	194	25	11	24
NO	556	45	31	53
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)				
	194	25	11	24
P23_B_2	197	25	13	24
SI	40	7	3	6
NO	154	18	9	18
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)				
	40	7	3	6
P23_C_2	40	7	3	6
(0)-0	2	0	0	1
(1)-1	1	1	0	0
(2)-2	1	0	0	0
(3)-3	3	2	0	0
(4)-4	1	0	0	0
(5)-5	7	1	0	1
(6)-6	5	0	2	0
(7)-7	2	0	0	0
(8)-8	9	2	0	1
(9)-9	5	1	0	2
(10)-10	4	0	1	1
	40	7	3	6
P23_C_2R	40	7	3	6
[9-10]	9	1	1	3
[7-8]	11	2	0	1
[5-6]	12	1	2	1
[3-4]	4	2	0	0
[0-2]	4	1	0	1
	40	7	3	6
P23_C_2M	40	7	3	6
Casos vàlids	40	7	3	6
Mitjana	6,31	5,29	7,26	6,9
Desviació	2,76	3,09	2,34	3,71
Agència Catalana del Consum (ACC)				
	750	70	42	77
P23_A_3	757	70	44	76
SI	466	37	26	53
NO	284	33	16	24
Agència Catalana del Consum (ACC)				
	466	37	26	53
P23_B_3	472	37	28	53
SI	39	4	2	3
NO	428	33	24	50
Agència Catalana del Consum (ACC)				
	39	4	2	3
P23_C_3	39	4	2	3
(0)-0	3	2	0	0
(2)-2	1	0	1	0
(3)-3	3	1	0	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
(4)-4	3	0	0	0
(5)-5	2	0	0	0
(6)-6	6	0	0	1
(7)-7	7	0	1	1
(8)-8	6	1	0	0
(9)-9	5	0	0	1
(10)-10	3	0	0	0
	39	4	2	3
P23_C_3R	39	4	2	3
[9-10]	8	0	0	1
[7-8]	13	1	1	1
[5-6]	8	0	0	1
[3-4]	6	1	0	0
[0-2]	4	2	1	0
	39	4	2	3
P23_C_3M	39	4	2	3
Casos vàlids	39	4	2	3
Mitjana	6,19	2,75	4,69	7,33
Desviació	2,75	3,77	3,67	1,53
Juntes arbitral de consum (JAC)				
	750	70	42	77
P23_A_4	757	70	44	76
SI	115	8	8	12
NO	635	62	34	65
Juntes arbitral de consum (JAC)				
	115	8	8	12
P23_B_4	117	8	8	12
SI	15	4	2	1
NO	101	4	6	11
Juntes arbitral de consum (JAC)				
	15	4	2	1
P23_C_4	15	4	2	1
(0)-0	1	0	0	0
(1)-1	1	0	0	0
(3)-3	1	1	0	0
(4)-4	1	0	0	0
(6)-6	1	0	0	0
(7)-7	3	1	1	0
(8)-8	3	1	1	0
(9)-9	2	1	0	1
(10)-10	2	0	0	0
	15	4	2	1
P23_C_4R	15	4	2	1
[9-10]	4	1	0	1
[7-8]	6	2	2	0
[5-6]	1	0	0	0
[3-4]	2	1	0	0
[0-2]	2	0	0	0
	15	4	2	1
P23_C_4M	15	4	2	1
Casos vàlids	15	4	2	1
Mitjana	6,44	6,75	7,42	9
Desviació	3,14	2,63	0,76	

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Associacions de consumidors				
	750	70	42	77
P23_A_5	757	70	44	76
SI	472	37	28	48
NO	278	33	14	29
Associacions de consumidors				
	472	37	28	48
P23_B_5	477	37	30	47
SI	40	3	0	3
NO	432	34	28	45
Associacions de consumidors				
	40	3	0	3
P23_C_5	41	3	0	3
(0)-0	3	0	0	0
(2)-2	2	0	0	0
(3)-3	3	1	0	2
(4)-4	2	0	0	0
(5)-5	2	0	0	0
(6)-6	5	0	0	0
(7)-7	8	0	0	0
(8)-8	5	0	0	0
(9)-9	5	1	0	0
(10)-10	6	1	0	1
	40	3	0	3
P23_C_5R	41	3	0	3
[9-10]	11	2	0	1
[7-8]	13	0	0	0
[5-6]	7	0	0	0
[3-4]	5	1	0	2
[0-2]	5	0	0	0
	40	3	0	3
P23_C_5M	41	3	0	3
Casos vàlids	40	3	0	3
Mitjana	6,39	7,33		5,33
Desviació	2,92	3,79		4,04
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets				
	750	70	42	77
P24	757	70	44	76
(0)-0	22	1	1	1
(1)-1	4	2	2	0
(2)-2	16	1	1	2
(3)-3	10	1	3	0
(4)-4	25	0	1	2
(5)-5	94	9	3	9
(6)-6	90	10	4	11
(7)-7	119	7	8	15
(8)-8	96	12	2	11
(9)-9	37	4	4	4
(10)-10	29	5	3	3
(98)-NS	207	18	10	18
(99)-NC	1	0	1	0
	750	70	42	77
P24R	757	70	44	76
[9-10]	67	9	6	7

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
[7-8]	215	19	11	26
[5-6]	184	19	7	20
[3-4]	35	1	4	2
[0-2]	42	4	3	3
Ns/Nc	207	18	11	18
P24M	750	70	42	77
Casos vàlids	757	70	44	76
	543	52	31	59
Mitjana	6,28	6,6	6,15	6,58
Desviació	2,23	2,31	2,6	1,93
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca				
	750	70	42	77
P25	757	70	44	76
Sí	181	18	15	18
No	565	52	27	58
Ns/Nc	4	0	0	1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10				
	181	18	15	18
P26	183	18	16	18
(0)-0	3	1	0	1
(2)-2	1	0	0	0
(3)-3	1	1	0	0
(4)-4	3	0	1	0
(5)-5	12	0	1	4
(6)-6	11	0	1	2
(7)-7	28	3	3	1
(8)-8	29	5	1	0
(9)-9	12	1	2	3
(10)-10	13	0	3	2
(98)-NS	68	7	3	5
	181	18	15	18
P26R	183	18	16	18
[9-10]	26	1	5	5
[7-8]	57	8	4	1
[5-6]	23	0	2	6
[3-4]	4	1	1	0
[0-2]	4	1	0	1
Ns/Nc	68	7	3	5
	181	18	15	18
P26M	183	18	16	18
Casos vàlids	113	11	12	13
Mitjana	7,18	6,64	7,67	6,66
Desviació	2,04	2,69	2,05	2,82
Nacionalitat				
	750	70	42	77
D1_1	757	70	44	76
Argentina	1	0	0	1
Brasilera	3	0	0	1
Britànica	1	0	0	0
Espanyola	733	69	42	74
Colombiana	3	0	0	0
Dominicana	1	0	0	0
Equatoriana	2	0	0	0
Francesa	1	0	0	0

	Total	Girona	Lleida	Tarragona
Freqüències				
Total	750	70	42	77
Muestra real	757	70	44	76
Hondurenya	1	1	0	0
Italiana	1	0	0	1
Paraguaiana	1	0	0	0
Peruana	1	0	0	0
Romanesa	1	0	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?				
	750	70	42	77
D2	757	70	44	76
Treballa	373	32	20	41
No treballa	343	36	18	34
Està de baixa	32	2	4	2
No contesta	3	0	0	0
Vostè és? - No treballa				
	343	36	18	34
D3	349	36	22	34
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	20	14	16
Aturat/ada i ha treballat abans	46	7	1	5
Pensionista (abans no ha treballat)	25	4	1	5
Aturat/ada i busca la primera feina	4	0	0	2
Estudiant	32	4	1	4
Treball domèstic no remunerat	23	1	2	2
No contesta	2	0	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa				
	404	34	24	43
D4	405	34	22	42
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	4	1	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	7	3	11
Assalariat/ada indefinit/ida	251	17	14	23
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	6	6	8
No contesta	2	0	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?				
	750	70	42	77
D5	757	70	44	76
No sap llegir i escriure	3	1	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	2	1	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	10	5	3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	16	7	22
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	9	6	9
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	3	2	3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	6	4	12
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	8	3	10
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	14	10	15
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	1	4	2
Doctorat	7	0	0	1
Nc	2	0	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?				
	750	70	42	77
D6	757	70	44	76
Català (valencià/balear)	313	39	27	49
Castellà	274	18	9	18
Totes dues igual: català i castellà	151	11	6	11
Altres llengües o altres combinacions	11	1	0	0
No contesta	2	1	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Sexe			
	750	36	112
Q1	757	38	114
Home	363	14	50
Dona	387	22	62
Edat (Trams)			
	750	36	112
Q2	757	38	114
De 18 a 24	59	2	8
De 25 a 34	94	5	10
De 35 a 49	218	8	36
De 50 a 64	186	10	34
65 o més	193	11	24
Edat			
	750	36	112
EDAT	757	38	114
Casos vàlids	750	36	112
Mitjana	50,36	53,86	49,77
Desviació	16,96	18,61	15,74
Província			
	750	36	112
Q3	757	38	114
BARCELONA	561	8	59
GIRONA	70	11	21
LLEIDA	42	9	12
TARRAGONA	77	8	20
Província			
	750	36	112
Q3R	757	38	114
Barcelona ciutat	158	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	0	6
Resta Barcelona	297	8	54
Girona	70	11	21
Lleida	42	9	12
Tarragona	77	8	20
Grandària			
	750	36	112
Q4	757	38	114
menor o igual a 2.000 hab.	36	36	0
de 2.001 a 10.000 hab.	112	0	112
de 10.001 a 50.000 hab.	201	0	0
de 50.001 a 150.000 hab.	153	0	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	0	0
més d'1 milió d'hab	158	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	36	112
PO	757	38	114
CATALÀ	437	29	76
CASTELLÀ	288	8	32
Indiferent/NC/NC	25	0	5
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil			
	750	36	112
P1	757	38	114
(0)-0	24	1	5

Freqüències	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(1)-1	8	0	1
(2)-2	18	0	3
(3)-3	31	0	8
(4)-4	48	2	7
(5)-5	163	14	22
(6)-6	142	5	17
(7)-7	143	6	19
(8)-8	99	3	18
(9)-9	20	2	1
(10)-10	25	2	6
(98)-NS	28	2	7
	750	36	112
P1R	757	38	114
[9-10]	46	4	7
[7-8]	242	8	36
[5-6]	304	19	39
[3-4]	79	2	15
[0-2]	50	1	9
Ns/Nc	28	2	7
	750	36	112
P1M	757	38	114
Casos vàlids	722	34	105
Mitjana	5,85	6,02	5,76
Desviació	2,08	1,93	2,3
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers			
	750	36	112
P2	757	38	114
(0)-0	40	0	7
(1)-1	11	0	1
(2)-2	34	2	3
(3)-3	42	1	5
(4)-4	72	6	14
(5)-5	174	7	30
(6)-6	123	7	18
(7)-7	112	3	16
(8)-8	82	7	10
(9)-9	29	0	4
(10)-10	27	3	4
(98)-NS	5	0	2
	750	36	112
P2R	757	38	114
[9-10]	56	3	8
[7-8]	194	10	26
[5-6]	296	14	47
[3-4]	114	7	19
[0-2]	85	2	11
Ns/Nc	5	0	2
	750	36	112
P2M	757	38	114
Casos vàlids	745	36	110
Mitjana	5,46	6,01	5,4
Desviació	2,32	2,1	2,26

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

Freqüències	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P3	757	38	114
Sí	214	8	29
No	530	28	83
Nc/No ho recorda	7	0	0
	214	8	29
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	8	30
Producte o servei			
	214	8	29
P4	213	8	30
Alimentació i beguda	9	1	0
Roba	9	0	0
Vehicles	6	0	1
Habitatge	2	0	0
Compra on-line	18	0	5
Telefonia fixa/mòbil	85	4	10
Internet	8	0	2
Companyia elèctrica	11	0	1
Electrodomèstics	21	1	1
Restauració	2	0	0
Hotels	2	0	1
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	1	2
Serveis bancaris	3	0	1
Transport aeri	20	0	1
Tren	1	0	0
Altres (anotar)	36	1	6
	9	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	1	0
P4_C_A	9	1	0
SI	5	1	0
NO	4	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	1	0
P4_E_A	5	1	0
SI	4	0	0
NO	1	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	0	0
P4_F_A	4	0	0
Empresa proveïdora	3	0	0
Comerciant	1	0	0
Satisfacció			
	4	0	0
P4_G_A	4	0	0
(1)-1	1	0	0
(8)-8	1	0	0
(10)-10	2	0	0
	4	0	0
P4_G_AR	4	0	0
[9-10]	2	0	0
[7-8]	1	0	0
[0-2]	1	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	4	0	0
P4_G_AM	4	0	0
Casos vàlids	4	0	0
Mitjana	7,27		
Desviació	4,26		
	9	0	0
Base Incidència a: Roba	9	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	0	0
P4_C_B	9	0	0
SI	6	0	0
NO	3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	6	0	0
P4_E_B	6	0	0
SI	3	0	0
NO	3	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	0
P4_F_B	3	0	0
Empresa proveïdora	2	0	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	0	0
P4_G_B	3	0	0
(8)-8	1	0	0
(10)-10	2	0	0
	3	0	0
P4_G_BR	3	0	0
[9-10]	2	0	0
[7-8]	1	0	0
	3	0	0
P4_G_BM	3	0	0
Casos vàlids	3	0	0
Mitjana	9,33		
Desviació	1,15		
	6	0	1
Base Incidència a: Vehicles	6	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	0	1
P4_C_C	6	0	1
SI	5	0	1
NO	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_C	5	0	1
SI	3	0	1
NO	2	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_C	3	0	1
Ell/lla mateix	1	0	0
Empresa proveïdora	1	0	1
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_C	3	0	1
(5)-5	1	0	1
(9)-9	1	0	0
(10)-10	1	0	0
	3	0	1
P4_G_CR	3	0	1
[9-10]	2	0	0
[5-6]	1	0	1
	3	0	1
P4_G_CM	3	0	1
Casos vàlids	3	0	1
Mitjana	8		5
Desviació	2,65		
	2	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	1	0	0
NO	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	0	5
Base Incidència a: Compra on-line	18	0	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	0	5
P4_C_E	18	0	5
SI	13	0	3
NO	5	0	2

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Es va resoldre la incidència?			
	13	0	3
P4_E_E	13	0	3
SI	12	0	3
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	0	3
P4_F_E	12	0	3
Ell/lla mateix	4	0	1
Empresa proveïdora	2	0	0
Distribuïdor	4	0	0
Altres (anotar)	2	0	2
Satisfacció			
	12	0	3
P4_G_E	12	0	3
(0)-0	1	0	0
(5)-5	1	0	0
(7)-7	1	0	1
(8)-8	1	0	0
(9)-9	2	0	1
(10)-10	6	0	1
	12	0	3
P4_G_ER	12	0	3
[9-10]	8	0	2
[7-8]	2	0	1
[5-6]	1	0	0
[0-2]	1	0	0
	12	0	3
P4_G_EM	12	0	3
Casos vàlids	12	0	3
Mitjana	8,2		8,66
Desviació	2,95		1,54
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	4	10
	85	4	11
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	4	10
P4_B_F_COD	85	4	11
Problemes amb les factures /cobren de més	33	2	2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	0	1
Ofertes/tarifas enganyoses	18	1	4
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	0	1
Problemes per donar-se de baixa	10	1	1
Altres	10	1	2
Ns/Nc	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	4	10
P4_C_F	85	4	11
SI	68	4	10
NO	17	0	0
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	4	10
P4_D_F_COD	69	4	11

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Trucar/parlar amb la companyia	21	1	3
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	0	3
Trucar/anar oficina del consumidor	4	0	1
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	0	1
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	1	3
Altres	20	2	2
Es va resoldre la incidència?			
	68	4	10
P4_E_F	69	4	11
SI	38	2	6
NO	28	2	5
NC	2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	2	6
P4_F_F	39	2	6
Ell/lla mateix	14	2	2
Empresa proveïdora	18	0	4
Altres (anotar)	7	0	0
Satisfacció			
	38	2	6
P4_G_F	39	2	6
(0)-0	4	0	1
(1)-1	1	0	0
(2)-2	5	0	0
(3)-3	4	1	0
(4)-4	4	0	1
(5)-5	6	0	2
(6)-6	2	0	0
(7)-7	4	0	1
(8)-8	2	1	0
(10)-10	5	0	1
(98)-NS	2	0	0
	38	2	6
P4_G_FR	39	2	6
[9-10]	5	0	1
[7-8]	6	1	1
[5-6]	8	0	2
[3-4]	8	1	1
[0-2]	10	0	1
Ns/Nc	2	0	0
	38	2	6
P4_G_FM	39	2	6
Casos vàlids	36	2	6
Mitjana	4,76	5,5	5,16
Desviació	3,08	3,54	3,35
Base Incidència a: Internet	8	0	2
	8	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0	2
P4_C_G	8	0	2
SI	5	0	2
NO	3	0	0
Es va resoldre la incidència?			

Freqüències	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
P4_E_G	5	0	2
SI	5	0	2
NO	3	0	1
NO	2	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_G	3	0	1
Ell/lla mateix	1	0	1
Empresa proveïdora	1	0	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_G	3	0	1
(5)-5	1	0	1
(10)-10	2	0	0
	3	0	1
P4_G_GR	3	0	1
[9-10]	2	0	0
[5-6]	1	0	1
	3	0	1
P4_G_GM	3	0	1
Casos vàlids	3	0	1
Mitjana	8,33		5
Desviació	2,89		
	11	0	1
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	0	1
P4_C_H	11	0	1
SI	8	0	1
NO	2	0	0
NC	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	0	1
P4_E_H	8	0	1
SI	1	0	1
NO	7	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_H	1	0	1
Distribuïdor	1	0	1
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_H	1	0	1
(0)-0	1	0	1
	1	0	1
P4_G_HR	1	0	1
[0-2]	1	0	1
	1	0	1
P4_G_HM	1	0	1

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Casos vàlids	1	0	1
Mitjana	0		0
	21	1	1
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	1	1
Incidències - Electrodomèstics			
	18	1	1
P4_B_I_COD	16	1	1
Mal funcionament/està trencat	12	1	1
El producte arriba tard	1	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	1	1
P4_C_I	19	1	1
SI	15	1	1
NO	6	0	0
Mesures - Electrodomèstics			
	14	1	1
P4_D_I_COD	12	1	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	1	1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	4	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	1	1
P4_E_I	13	1	1
SI	7	0	0
NO	8	1	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	0	0
P4_F_I	7	0	0
Ell/lla mateix	1	0	0
Empresa proveïdora	5	0	0
Distribuïdor	1	0	0
Satisfacció			
	7	0	0
P4_G_I	7	0	0
(0)-0	1	0	0
(5)-5	1	0	0
(6)-6	1	0	0
(7)-7	1	0	0
(8)-8	1	0	0
(10)-10	1	0	0
(98)-NS	1	0	0
	7	0	0
P4_G_IR	7	0	0
[9-10]	1	0	0
[7-8]	2	0	0
[5-6]	2	0	0
[0-2]	1	0	0
Ns/Nc	1	0	0
	7	0	0
P4_G_IM	7	0	0
Casos vàlids	6	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Mitjana	5,99		
Desviació	3,42		
Base Incidència a: Restauració	2	0	0
	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_J	2	0	0
NO	2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	2	0	1
Base Incidència a: Hotels	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_K	2	0	1
SI	2	0	1
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	1
P4_E_K	2	0	1
SI	1	0	0
NO	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_K	1	0	0
Empresa proveïdora	1	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_K	1	0	0
(8)-8	1	0	0
	1	0	0
P4_G_KR	1	0	0
[7-8]	1	0	0
	1	0	0
P4_G_KM	1	0	0
Casos vàlids	1	0	0

Freqüències	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Mitjana	8		
	8	1	2
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	2
P4_C_L	8	1	2
SI	5	0	2
NO	3	1	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	2
P4_E_L	5	0	2
SI	3	0	2
NO	2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	2
P4_F_L	3	0	2
EI/lla mateix	1	0	1
Distribuïdor	1	0	0
Altres (anotar)	1	0	1
Satisfacció			
	3	0	2
P4_G_L	3	0	2
(0)-0	1	0	1
(7)-7	2	0	1
	3	0	2
P4_G_LR	3	0	2
[7-8]	2	0	1
[0-2]	1	0	1
	3	0	2
P4_G_LM	3	0	2
Casos vàlids	3	0	2
Mitjana	4,59		3,42
Desviació	4,11		5,01
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	0	0	0
	3	0	1
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	1
P4_C_N	3	0	1
SI	1	0	1
NO	2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_N	1	0	1
SI	1	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_N	1	0	1
Altres (anotar)	1	0	1
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_N	1	0	1
(10)-10	1	0	1
	1	0	1
P4_G_NR	1	0	1
[9-10]	1	0	1
	1	0	1
P4_G_NM	1	0	1
Casos vàlids	1	0	1
Mitjana	10		10
	20	0	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	0	1
Incidències - Transport aeri			
	20	0	1
P4_B_O_COD	20	0	1
Retards/cancel·lacions	14	0	1
Problema tècnic	1	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	0	1
P4_C_O	20	0	1
SI	17	0	0
NO	3	0	1
Mesures - Transport aeri			
	14	0	0
P4_D_O_COD	14	0	0
Retornen els diners	1	0	0
Va reclamar a la companyia	11	0	0
Paga per el seient	1	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Passa la nit a l'hotel	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	0	0
P4_E_O	17	0	0
SI	7	0	0
NO	10	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	0	0
P4_F_O	7	0	0
Ell/lla mateix	2	0	0
Empresa proveïdora	4	0	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	7	0	0
P4_G_O	7	0	0
(0)-0	1	0	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	1	0	0
(6)-6	3	0	0
	7	0	0
P4_G_OR	7	0	0
[5-6]	3	0	0
[3-4]	2	0	0
[0-2]	2	0	0
	7	0	0
P4_G_OM	7	0	0
Casos vàlids	7	0	0
Mitjana	3,86		
Desviació	2,34		
Base Incidència a: Tren	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	1	6
Base Incidència a: Altres	37	1	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	1	6
P4_C_Q	37	1	6
SI	30	1	5
NO	6	0	1
Es va resoldre la incidència?			
	30	1	5
P4_E_Q	31	1	5
SI	15	1	2
NO	15	0	3
NC	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	1	2
P4_F_Q	15	1	2
Ell/lla mateix	5	1	1
Empresa proveïdora	5	0	0
Comerciant	2	0	0
Altres (anotar)	3	0	1
Satisfacció			
	15	1	2
P4_G_Q	15	1	2
(0)-0	3	1	1
(1)-1	1	0	0
(4)-4	1	0	0
(5)-5	3	0	0
(7)-7	2	0	0
(8)-8	1	0	1
(9)-9	1	0	0
(10)-10	3	0	0
	15	1	2
P4_G_QR	15	1	2
[9-10]	4	0	0
[7-8]	3	0	1
[5-6]	3	0	0
[3-4]	1	0	0
[0-2]	4	1	1
	15	1	2
P4_G_QM	15	1	2
Casos vàlids	15	1	2
Mitjana	5,41	0	4,02
Desviació	3,76		5,71
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Botigues especialitzades de barri			
	750	36	112
P5_1	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	359	13	59
Un cop a la setmana	225	13	35

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Menys d'un cop a la setmana	56	1	5
No hi he comprat mai	110	9	14
Mercats municipals			
	750	36	112
P5_2	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	101	3	12
Un cop a la setmana	180	5	31
Menys d'un cop a la setmana	122	3	10
No hi he comprat mai	347	26	59
Supermercats de barri			
	750	36	112
P5_3	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	358	11	40
Un cop a la setmana	245	11	46
Menys d'un cop a la setmana	66	3	9
No hi he comprat mai	81	12	17
Grans superfícies			
	750	36	112
P5_4	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	98	3	16
Un cop a la setmana	168	6	34
Menys d'un cop a la setmana	263	13	33
No hi he comprat mai	221	14	30
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	36	112
P5_5	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	41	2	3
Un cop a la setmana	72	3	12
Menys d'un cop a la setmana	152	5	17
No hi he comprat mai	485	27	81
Dietètiques			
	750	36	112
P5_6	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	13	1	1
Un cop a la setmana	47	3	5
Menys d'un cop a la setmana	112	4	15
No hi he comprat mai	578	28	91
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	36	112
P6_1	757	38	114
SI	569	28	84
NO	181	8	28
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	36	112
P6_2	757	38	114
SI	199	9	29
NO	551	27	83
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)			
	750	36	112
P6_3	757	38	114
SI	402	21	53
NO	348	15	59
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P7_A	757	38	114
SI	228	10	33
NO	522	26	79
	228	10	33
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	11	34
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	10	33
P7_A_AML	229	11	34
Tenen preus més econòmics	115	6	22
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	4	3
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	0	0
Compra productes específics/per costum	21	1	1
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	0	0
Proximitat	3	0	0
Tot correcte/ho troba bé	5	0	2
No ho té en compte / li és igual	13	0	1
Altres	12	0	2
NS/NC	6	0	3
	522	26	79
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	27	80
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	26	79
P7_A_AML	527	27	80
Tenen preus més econòmics	1	0	1
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	0	2
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	6	25
Compra productes específics/per costum	17	1	5
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	4	7
Depèn del producte	32	2	3
Compra productes ecològics	5	0	0
Proximitat	8	1	0
Tot correcte/ho troba bé	1	0	0
No ho té en compte / li és igual	184	9	26
Altres	39	1	4
NS/NC	14	3	5
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	36	112
P7_B	757	38	114
SI	280	17	48
NO	470	19	64
	280	17	48
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	18	49
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	17	48
P7_A_BML	283	18	49
És el meu idioma/de Catalunya	135	8	25
Per proximitat	94	6	13
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0	1
Linteressa la qualitat	1	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	0	2

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Altres	33	3	5
NS/NC	4	1	2
	470	19	64
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	20	65
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	19	64
P7_A_BML	474	20	65
És el meu idioma/de Catalunya	2	0	0
Per proximitat	3	1	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	1	1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	0	1
Linteressa la qualitat	20	0	2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	17	56
Altres	13	0	4
NS/NC	2	0	0
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	36	112
P7_C	757	38	114
SI	567	27	85
NO	183	9	27
	567	27	85
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	28	87
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	27	85
P7_A_CML	575	28	87
Proximitat	354	14	61
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	5	5
Per curiositat/Informació	45	2	5
Qualitat	26	2	5
Productes ecològics	6	0	0
Per costum/el de sempre	6	1	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	0	3
Altres	52	4	7
NS/NC	6	0	0
	183	9	27
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	10	27
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	9	27
P7_A_CML	182	10	27
Proximitat	8	0	4
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	0	0
Per curiositat/Informació	2	0	0
Qualitat	6	0	1
Per costum/el de sempre	9	1	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	9	17
Altres	15	0	2
NS/NC	24	0	2
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P7_D	757	38	114
SI	495	21	63
NO	255	15	49
	495	21	63
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	22	64
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	21	63
P7_A_DML	499	22	64
Per estar informat/da/Per curiositat	109	7	14
Per salut	140	6	18
Per la composició	177	6	21
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0	1
Compra el mateix/costum	3	0	1
A vegades	19	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	0	4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	0	3
Altres	30	2	2
NS/NC	5	0	1
	255	15	49
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	16	50
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	15	49
P7_A_DML	258	16	50
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	0
Per salut	1	0	0
Per la composició	9	1	2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	0	4
Compra el mateix/costum	25	1	4
A vegades	4	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	2	2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	7	28
Altres	24	0	3
NS/NC	36	4	7
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	36	112
P7_E	757	38	114
SI	697	33	105
NO	53	3	7
	697	33	105
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	35	107
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	33	105
P7_A_EML	704	35	107
Només importa el consum / vendre més	198	13	31
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	19	59
A vegades	20	1	3
Indiferent/no influeix /sen refia	4	0	0
Altres	71	2	11
NS/NC	19	0	3

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	53	3	7
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	3	7
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	3	7
P7_A_EML	53	3	7
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	0	2
A vegades	5	0	2
Indiferent/no influeix /sen refia	14	1	2
Altres	14	1	0
NS/NC	13	1	1
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	36	112
P8_1	757	38	114
Sempre	293	14	38
Habitualment	130	9	21
Algunes vegades	161	4	25
Gairebé mai	85	4	13
Mai	82	6	16
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	36	112
P8_2	757	38	114
Sempre	562	25	80
Habitualment	130	9	16
Algunes vegades	39	1	13
Gairebé mai	8	0	0
Mai	11	1	3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	36	112
P8_3	757	38	114
Sempre	230	10	27
Habitualment	181	6	23
Algunes vegades	215	15	32
Gairebé mai	73	4	18
Mai	51	2	13
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	36	112
P8_4	757	38	114
Sempre	212	9	27
Habitualment	196	6	26
Algunes vegades	198	11	39
Gairebé mai	88	3	11
Mai	56	7	8
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	36	112
P8_5	757	38	114
Sempre	377	17	50
Habitualment	108	6	18
Algunes vegades	139	8	19
Gairebé mai	61	3	12
Mai	65	3	14

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P9_A_1	757	38	114
SI	305	15	45
NO	445	22	67
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	15	45
P9_B_1	309	15	46
SI	53	1	10
NO	252	14	36
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	1	10
P9_C_1	53	1	10
(0)-0	4	0	1
(1)-1	2	0	0
(3)-3	1	0	0
(5)-5	4	1	1
(6)-6	8	0	2
(7)-7	3	0	0
(8)-8	9	0	3
(9)-9	4	0	0
(10)-10	17	0	3
(99)-NC	1	0	0
	53	1	10
P9_C_1R	53	1	10
[9-10]	21	0	3
[7-8]	12	0	3
[5-6]	12	1	3
[3-4]	1	0	0
[0-2]	6	0	1
Ns/Nc	1	0	0
	53	1	10
P9_C_1M	53	1	10
Casos vàlids	52	1	10
Mitjana	7,13	5	7,09
Desviació	3,1		3,08
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	36	112
P9_A_2	757	38	114
SI	366	16	47
NO	384	20	65
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	366	16	47
P9_B_2	367	17	48
SI	43	1	7
NO	323	15	40
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	1	7
P9_C_2	43	1	7
(0)-0	2	0	0
(2)-2	4	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	3	0	1
(5)-5	3	1	1
(6)-6	3	0	1

Freqüències	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(7)-7	4	0	0
(8)-8	5	0	3
(9)-9	5	0	0
(10)-10	12	0	1
(99)-NC	1	0	0
	43	1	7
P9_C_2R	43	1	7
[9-10]	17	0	1
[7-8]	9	0	3
[5-6]	6	1	2
[3-4]	4	0	1
[0-2]	6	0	0
Ns/Nc	1	0	0
	43	1	7
P9_C_2M	43	1	7
Casos vàlids	42	1	7
Mitjana	6,87	5	7,01
Desviació	3,1		2,09
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	36	112
P9_A_3	757	38	114
SI	290	15	39
NO	460	21	73
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	15	39
P9_B_3	292	16	39
SI	30	0	8
NO	261	15	31
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	0	8
P9_C_3	30	0	8
(4)-4	3	0	2
(5)-5	1	0	1
(6)-6	5	0	0
(7)-7	2	0	0
(8)-8	7	0	4
(9)-9	3	0	0
(10)-10	8	0	1
(99)-NC	1	0	0
	30	0	8
P9_C_3R	30	0	8
[9-10]	11	0	1
[7-8]	9	0	4
[5-6]	6	0	1
[3-4]	3	0	2
Ns/Nc	1	0	0
	30	0	8
P9_C_3M	30	0	8
Casos vàlids	29	0	8
Mitjana	7,73		6,89
Desviació	2		2,23

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P9_A_4	757	38	114
SI	398	16	55
NO	352	20	57
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	16	55
P9_B_4	402	17	56
SI	121	5	20
NO	277	11	35
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	5	20
P9_C_4	121	5	20
(0)-0	16	0	4
(1)-1	2	0	1
(2)-2	3	0	0
(3)-3	7	0	1
(4)-4	3	0	0
(5)-5	8	0	1
(6)-6	13	0	5
(7)-7	6	0	0
(8)-8	21	1	5
(9)-9	13	1	1
(10)-10	25	3	2
(98)-NS	5	0	0
	121	5	20
P9_C_4R	121	5	20
[9-10]	38	4	3
[7-8]	27	1	5
[5-6]	21	0	6
[3-4]	10	0	1
[0-2]	21	0	5
Ns/Nc	5	0	0
	121	5	20
P9_C_4M	121	5	20
Casos vàlids	116	5	20
Mitjana	6,3	9,37	5,39
Desviació	3,42	0,93	3,5
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	36	112
P10A_A	757	38	114
SI	655	34	94
NO	95	2	18
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	34	94
P10B_A	664	36	96
SI	116	8	18
NO	532	26	76
NC	7	0	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	8	18
P10C_AML	117	8	18
Més econòmic, per preu, més barat	64	5	6
Li van oferir una oferta millor	17	1	3
Pack amb millors condicions	8	0	4

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	1	3
Insatisfacció amb la companyia	15	0	3
Altres	4	1	0
En disposa? - Internet			
	750	36	112
P10A_B	757	38	114
SI	653	31	98
NO	87	6	14
NC	10	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	31	98
P10B_B	658	32	100
SI	124	7	21
NO	514	24	78
NC	15	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	7	21
P10C_BML	123	7	21
Més econòmic, per preu, més barat	64	4	10
Li van oferir una oferta millor	15	1	2
Pack amb millors condicions	7	0	2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	1	6
Insatisfacció amb la companyia	21	0	2
Altres	4	1	1
NS/NC	3	0	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	36	112
P10A_C	757	38	114
SI	710	30	107
NO	28	6	5
NC	12	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	30	107
P10B_C	717	32	109
SI	125	5	25
NO	577	25	81
NC	8	0	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	5	25
P10C_CML	125	5	25
Més econòmic, per preu, més barat	56	1	10
Li van oferir una oferta millor	28	2	9
Pack amb millors condicions	9	0	2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	1	2
Insatisfacció amb la companyia	22	0	3
Altres	7	1	0
NS/NC	1	0	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	36	112
P10A_D	757	38	114
SI	637	27	95
NO	99	10	17
NC	15	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

Freqüències	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
P10B_D	637	27	95
SI	641	28	97
NO	111	4	21
NC	517	23	73
	8	0	2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	4	21
P10C_DML	111	4	21
Més econòmic, per preu, més barat	51	1	10
Li van oferir una oferta millor	20	1	4
Pack amb millors condicions	8	0	3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	1	3
Insatisfacció amb la companyia	20	0	2
Altres	5	1	0
NS/NC	2	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	36	112
P11	757	38	114
Si	423	17	63
No	323	19	49
Ns/Nc	4	0	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	17	63
P12	424	18	64
Més d'un cop a la setmana	40	0	8
Un cop a la setmana	66	5	7
Menys d'un cop a la setmana	314	12	49
Ns/Nc	4	0	0
Alimentació i begudes			
	423	17	63
P13_A_1	424	18	64
SI	66	3	6
NO	356	14	57
NC	2	0	0
Alimentació i begudes			
	66	3	6
P13_B_1	65	3	6
SI	4	1	0
NO	62	2	6
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	17	63
P13_A_2	424	18	64
SI	209	7	34
NO	212	10	30
NC	2	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	7	34
P13_B_2	210	7	34
SI	18	1	0
NO	190	6	34
NS/NC	1	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	17	63
P13_A_3	424	18	64

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
SI	8	0	1
NO	412	17	62
NC	3	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	0	1
P13_B_3	8	0	1
SI	2	0	0
NO	6	0	1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	17	63
P13_A_4	424	18	64
SI	63	3	13
NO	357	14	50
NC	3	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	3	13
P13_B_4	64	3	13
SI	5	0	1
NO	58	3	12
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	17	63
P13_A_5	424	18	64
SI	112	5	16
NO	308	12	48
NC	3	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	5	16
P13_B_5	111	5	16
SI	9	0	2
NO	103	5	14
Electrodomèstics			
	423	17	63
P13_A_6	424	18	64
SI	80	7	9
NO	339	11	54
NC	4	0	0
Electrodomèstics			
	80	7	9
P13_B_6	79	7	9
SI	8	1	1
NO	72	6	8
NS/NC	1	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	17	63
P13_A_7	424	18	64
SI	136	5	22
NO	284	13	42
NC	3	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	5	22
P13_B_7	135	5	22
SI	19	0	4
NO	117	5	18

Freqüències	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Formació (cursos,...)			
	423	17	63
P13_A_8	424	18	64
SI	1	0	0
NO	419	17	63
NC	3	0	0
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	1	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	17	63
P14	424	18	64
SI	411	17	62
NO	10	0	1
NS/NC	2	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	0	1
P15_1	10	0	1
Que arribi el que demanes	6	0	1
Que et comuniquin les incidències	1	0	0
Altres	2	0	0
NS/NC	1	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	17	63
P16	424	18	64
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	9	35
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	8	28
NS/Nc	6	1	1
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica			
	750	36	112
P17	757	38	114
SI	412	16	63
NO	332	20	48
NS/NC	6	0	1
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	36	112
P18	757	38	114
SI	99	1	15
NO	638	35	96
NS/NC	13	0	2
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	1	15
P19_1	99	1	15
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	0	10
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	0	2
Li arriba publicitat	25	1	1
Altres	11	0	2
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	36	112
P20R	757	38	114
Facua	4	0	1
Ocu	64	2	8

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Amazon	10	0	2
Gencat	23	1	6
Ajuntament	2	0	0
Associacions de consumidors	3	0	2
Agència Catalana del Consum	6	0	2
No coneix cap	599	33	86
Sap alguna però no recorda el nom	5	0	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	1	3
Ns/Nc	22	0	4
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	36	112
P21	757	38	114
Si	70	3	13
No	680	33	99
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
	750	36	112
P22	757	38	114
Si	98	2	17
No	650	34	94
Ns/Nc	2	0	1
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	36	112
P23_A_1	757	38	114
SI	406	16	60
NO	344	20	52
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	16	60
P23_B_1	411	17	61
SI	92	0	7
NO	315	16	53
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	0	7
P23_C_1	91	0	7
(0)-0	7	0	1
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	0	0
(4)-4	1	0	0
(5)-5	15	0	2
(6)-6	6	0	0
(7)-7	13	0	1
(8)-8	21	0	2
(9)-9	13	0	1
(10)-10	13	0	0
	92	0	7
P23_C_1R	91	0	7
[9-10]	26	0	1
[7-8]	33	0	3
[5-6]	21	0	2
[3-4]	4	0	0
[0-2]	8	0	1
	92	0	7
P23_C_1M	91	0	7
Casos vàlids	92	0	7
Mitjana	6,79		6

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Desviació	2,71		3,07
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	36	112
P23_A_2	757	38	114
SI	194	18	40
NO	556	18	72
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	18	40
P23_B_2	197	19	41
SI	40	3	10
NO	154	16	31
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	3	10
P23_C_2	40	3	10
(0)-0	2	1	1
(1)-1	1	0	1
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	0	0
(4)-4	1	0	0
(5)-5	7	0	2
(6)-6	5	0	1
(7)-7	2	0	0
(8)-8	9	1	2
(9)-9	5	0	1
(10)-10	4	1	2
	40	3	10
P23_C_2R	40	3	10
[9-10]	9	1	3
[7-8]	11	1	2
[5-6]	12	0	3
[3-4]	4	0	0
[0-2]	4	1	2
	40	3	10
P23_C_2M	40	3	10
Casos vàlids	40	3	10
Mitjana	6,31	5,8	6,2
Desviació	2,76	5,37	3,53
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	36	112
P23_A_3	757	38	114
SI	466	27	69
NO	284	9	43
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	27	69
P23_B_3	472	29	70
SI	39	0	6
NO	428	27	63
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	0	6
P23_C_3	39	0	6
(0)-0	3	0	1
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	0	0

Freqüències	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(4)-4	3	0	0
(5)-5	2	0	0
(6)-6	6	0	2
(7)-7	7	0	0
(8)-8	6	0	1
(9)-9	5	0	2
(10)-10	3	0	0
	39	0	6
P23_C_3R	39	0	6
[9-10]	8	0	2
[7-8]	13	0	1
[5-6]	8	0	2
[3-4]	6	0	0
[0-2]	4	0	1
	39	0	6
P23_C_3M	39	0	6
Casos vàlids	39	0	6
Mitjana	6,19		6,33
Desviació	2,75		3,4
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	36	112
P23_A_4	757	38	114
SI	115	6	19
NO	635	30	94
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	6	19
P23_B_4	117	6	19
SI	15	0	4
NO	101	6	15
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	0	4
P23_C_4	15	0	4
(0)-0	1	0	1
(1)-1	1	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	1	0	0
(6)-6	1	0	0
(7)-7	3	0	1
(8)-8	3	0	1
(9)-9	2	0	0
(10)-10	2	0	1
	15	0	4
P23_C_4R	15	0	4
[9-10]	4	0	1
[7-8]	6	0	2
[5-6]	1	0	0
[3-4]	2	0	0
[0-2]	2	0	1
	15	0	4
P23_C_4M	15	0	4
Casos vàlids	15	0	4
Mitjana	6,44		6,1
Desviació	3,14		4,54

Freqüències	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Associacions de consumidors			
	750	36	112
P23_A_5	757	38	114
SI	472	23	66
NO	278	14	46
Associacions de consumidors			
	472	23	66
P23_B_5	477	24	67
SI	40	1	4
NO	432	22	62
Associacions de consumidors			
	40	1	4
P23_C_5	41	1	4
(0)-0	3	0	1
(2)-2	2	0	0
(3)-3	3	0	1
(4)-4	2	0	0
(5)-5	2	0	0
(6)-6	5	0	1
(7)-7	8	0	0
(8)-8	5	0	0
(9)-9	5	0	0
(10)-10	6	1	1
	40	1	4
P23_C_5R	41	1	4
[9-10]	11	1	1
[7-8]	13	0	0
[5-6]	7	0	1
[3-4]	5	0	1
[0-2]	5	0	1
	40	1	4
P23_C_5M	41	1	4
Casos vàlids	40	1	4
Mitjana	6,39	10	4,77
Desviació	2,92		4,28
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	36	112
P24	757	38	114
(0)-0	22	1	4
(1)-1	4	0	1
(2)-2	16	0	1
(3)-3	10	0	1
(4)-4	25	0	6
(5)-5	94	5	15
(6)-6	90	7	13
(7)-7	119	7	15
(8)-8	96	3	20
(9)-9	37	4	3
(10)-10	29	3	4
(98)-NS	207	7	31
(99)-NC	1	0	0
	750	36	112
P24R	757	38	114
[9-10]	67	7	7

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
[7-8]	215	10	34
[5-6]	184	12	28
[3-4]	35	0	7
[0-2]	42	1	6
Ns/Nc	207	7	31
P24M	750	36	112
Casos vàlids	757	38	114
	543	30	81
Mitjana	6,28	6,85	6,18
Desviació	2,23	2,05	2,25
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	36	112
P25	757	38	114
Sí	181	9	36
No	565	28	76
Ns/Nc	4	0	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	9	36
P26	183	9	37
(0)-0	3	0	1
(2)-2	1	0	1
(3)-3	1	0	1
(4)-4	3	0	1
(5)-5	12	0	4
(6)-6	11	0	1
(7)-7	28	1	2
(8)-8	29	0	7
(9)-9	12	2	2
(10)-10	13	3	3
(98)-NS	68	3	14
	181	9	36
P26R	183	9	37
[9-10]	26	5	5
[7-8]	57	1	9
[5-6]	23	0	5
[3-4]	4	0	2
[0-2]	4	0	2
Ns/Nc	68	3	14
	181	9	36
P26M	183	9	37
Casos vàlids	113	6	22
Mitjana	7,18	9,19	6,59
Desviació	2,04	1,21	2,65
Nacionalitat			
	750	36	112
D1_1	757	38	114
Argentina	1	0	0
Brasilera	3	0	0
Britànica	1	0	0
Espanyola	733	36	111
Colombiana	3	0	0
Dominicana	1	0	0
Equatoriana	2	0	0
Francesa	1	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Freqüències			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Hondurenya	1	0	1
Italiana	1	0	0
Paraguaiana	1	0	0
Peruana	1	0	0
Romanesa	1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
D2	750	36	112
Treballa	373	19	59
No treballa	343	17	47
Està de baixa	32	1	7
No contesta	3	0	0
Vostè és? - No treballa			
D3	343	17	47
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	12	26
Aturat/ada i ha treballat abans	46	0	6
Pensionista (abans no ha treballat)	25	2	6
Aturat/ada i busca la primera feina	4	0	1
Estudiant	32	2	3
Treball domèstic no remunerat	23	1	5
No contesta	2	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
D4	404	20	65
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	0	3
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	8	8
Assalariat/ada indefinit/ida	251	10	42
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	2	12
No contesta	2	0	1
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
D5	750	36	112
No sap llegir i escriure	3	1	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	2	1
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	4	11
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	11	30
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	4	15
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	3	5
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	3	15
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	3	9
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	6	21
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	0	5
Doctorat	7	0	1
Nc	2	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
D6	750	36	112
D6	757	38	114
Català (valencià/balear)	313	27	64
Castellà	274	4	26
Totes dues igual: català i castellà	151	3	22
Altres llengües o altres combinacions	11	1	1
No contesta	2	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Sexe		
	750	201
Q1	757	203
Home	363	92
Dona	387	109
Edat (Trams)		
	750	201
Q2	757	203
De 18 a 24	59	12
De 25 a 34	94	31
De 35 a 49	218	66
De 50 a 64	186	46
65 o més	193	45
Edat		
	750	201
EDAT	757	203
Casos vàlids	750	201
Mitjana	50,36	48,86
Desviació	16,96	15,87
Província		
	750	201
Q3	757	203
BARCELONA	561	139
GIRONA	70	29
LLEIDA	42	5
TARRAGONA	77	28
Província		
	750	201
Q3R	757	203
Barcelona ciutat	158	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	40
Resta Barcelona	297	99
Girona	70	29
Lleida	42	5
Tarragona	77	28
Grandària		
	750	201
Q4	757	203
menor o igual a 2.000 hab.	36	0
de 2.001 a 10.000 hab.	112	0
de 10.001 a 50.000 hab.	201	201
de 50.001 a 150.000 hab.	153	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	0
més d'1 milió d'hab	158	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?		
	750	201
PO	757	203
CATALÀ	437	126
CASTELLÀ	288	68
Indiferent/NC/NC	25	7
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil		
	750	201
P1	757	203
(0)-0	24	5

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
(1)-1	8	3
(2)-2	18	6
(3)-3	31	8
(4)-4	48	5
(5)-5	163	41
(6)-6	142	44
(7)-7	143	39
(8)-8	99	31
(9)-9	20	7
(10)-10	25	4
(98)-NS	28	9
	750	201
P1R	757	203
[9-10]	46	11
[7-8]	242	70
[5-6]	304	85
[3-4]	79	13
[0-2]	50	14
Ns/Nc	28	9
	750	201
P1M	757	203
Casos vàlids	722	192
Mitjana	5,85	5,98
Desviació	2,08	2
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers		
	750	201
P2	757	203
(0)-0	40	8
(1)-1	11	1
(2)-2	34	11
(3)-3	42	15
(4)-4	72	21
(5)-5	174	56
(6)-6	123	29
(7)-7	112	28
(8)-8	82	21
(9)-9	29	6
(10)-10	27	4
(98)-NS	5	2
	750	201
P2R	757	203
[9-10]	56	10
[7-8]	194	49
[5-6]	296	85
[3-4]	114	36
[0-2]	85	20
Ns/Nc	5	2
	750	201
P2M	757	203
Casos vàlids	745	199
Mitjana	5,46	5,32
Desviació	2,32	2,12

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P3	757	203
Sí	214	54
No	530	145
Nc/No ho recorda	7	1
	214	54
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	55
Producte o servei		
	214	54
P4	213	55
Alimentació i beguda	9	1
Roba	9	1
Vehicles	6	2
Habitatge	2	1
Compra on-line	18	3
Telefonia fixa/mòbil	85	30
Internet	8	1
Companyia elèctrica	11	3
Electrodomèstics	21	6
Restauració	2	1
Hotels	2	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	1
Serveis bancaris	3	2
Transport aeri	20	5
Tren	1	1
Altres (anotar)	36	8
	9	1
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	1
P4_C_A	9	1
SI	5	1
NO	4	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	1
P4_E_A	5	1
SI	4	1
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	4	1
P4_F_A	4	1
Empresa proveïdora	3	1
Comerciant	1	0
Satisfacció		
	4	1
P4_G_A	4	1
(1)-1	1	0
(8)-8	1	0
(10)-10	2	1
	4	1
P4_G_AR	4	1
[9-10]	2	1
[7-8]	1	0
[0-2]	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
P4_G_AM	4	1
Casos vàlids	4	1
Mitjana	7,27	10
Desviació	4,26	
Base Incidència a: Roba	9	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	1
P4_C_B	9	1
SI	6	1
NO	3	0
Es va resoldre la incidència?		
	6	1
P4_E_B	6	1
SI	3	0
NO	3	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_B	3	0
Empresa proveïdora	2	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_B	3	0
(8)-8	1	0
(10)-10	2	0
	3	0
P4_G_BR	3	0
[9-10]	2	0
[7-8]	1	0
	3	0
P4_G_BM	3	0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	9,33	
Desviació	1,15	
Base Incidència a: Vehicles	6	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	6	2
P4_C_C	6	2
SI	5	2
NO	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	2
P4_E_C	5	2
SI	3	0
NO	2	2

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_C	3	0
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_C	3	0
(5)-5	1	0
(9)-9	1	0
(10)-10	1	0
	3	0
P4_G_CR	3	0
[9-10]	2	0
[5-6]	1	0
	3	0
P4_G_CM	3	0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	8	
Desviació	2,65	
	2	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	1
P4_C_D	2	1
SI	1	1
NO	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	1
P4_E_D	1	1
NO	1	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_D	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_D	0	0
	0	0
P4_G_DR	0	0
	0	0
P4_G_DM	0	0
	18	3
Base Incidència a: Compra on-line	18	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	18	3
P4_C_E	18	3
SI	13	2
NO	5	1

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Es va resoldre la incidència?		
	13	2
P4_E_E	13	2
SI	12	2
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	12	2
P4_F_E	12	2
Ell/lla mateix	4	1
Empresa proveïdora	2	0
Distribuïdor	4	1
Altres (anotar)	2	0
Satisfacció		
	12	2
P4_G_E	12	2
(0)-0	1	0
(5)-5	1	0
(7)-7	1	0
(8)-8	1	0
(9)-9	2	0
(10)-10	6	2
	12	2
P4_G_ER	12	2
[9-10]	8	2
[7-8]	2	0
[5-6]	1	0
[0-2]	1	0
	12	2
P4_G_EM	12	2
Casos vàlids	12	2
Mitjana	8,2	10
Desviació	2,95	0
	85	30
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	30
Incidències - Alimentació i beguda		
	85	30
P4_B_F_COD	85	30
Problemes amb les factures /cobren de més	33	11
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	6
Ofertes/tarifes enganyoses	18	7
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	3
Problemes per donar-se de baixa	10	5
Altres	10	2
Ns/Nc	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	85	30
P4_C_F	85	30
SI	68	21
NO	17	9
Mesures - Alimentació i beguda		
	68	21
P4_D_F_COD	69	21

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Trucar/parlar amb la companyia	21	11
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	7
Trucar/anar oficina del consumidor	4	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	1
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	0
Altres	20	6
Es va resoldre la incidència?		
	68	21
P4_E_F	69	21
SI	38	8
NO	28	12
NC	2	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	38	8
P4_F_F	39	8
Ell/lla mateix	14	2
Empresa proveïdora	18	3
Altres (anotar)	7	3
Satisfacció		
	38	8
P4_G_F	39	8
(0)-0	4	1
(1)-1	1	1
(2)-2	5	0
(3)-3	4	0
(4)-4	4	0
(5)-5	6	2
(6)-6	2	0
(7)-7	4	2
(8)-8	2	1
(10)-10	5	0
(98)-NS	2	1
	38	8
P4_G_FR	39	8
[9-10]	5	0
[7-8]	6	3
[5-6]	8	2
[3-4]	8	0
[0-2]	10	2
Ns/Nc	2	1
	38	8
P4_G_FM	39	8
Casos vàlids	36	7
Mitjana	4,76	4,71
Desviació	3,08	3,1
	8	1
Base Incidència a: Internet	8	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	1
P4_C_G	8	1
SI	5	0
NO	3	1
Es va resoldre la incidència?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	5	0
P4_E_G	5	0
SI	3	0
NO	2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_G	3	0
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_G	3	0
(5)-5	1	0
(10)-10	2	0
	3	0
P4_G_GR	3	0
[9-10]	2	0
[5-6]	1	0
	3	0
P4_G_GM	3	0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	8,33	
Desviació	2,89	
	11	3
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	11	3
P4_C_H	11	3
SI	8	2
NO	2	1
NC	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	8	2
P4_E_H	8	2
SI	1	0
NO	7	2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_H	1	0
Distribuïdor	1	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_H	1	0
(0)-0	1	0
	1	0
P4_G_HR	1	0
[0-2]	1	0
	1	0
P4_G_HM	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Casos vàlids	1	0
Mitjana	0	
	21	6
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	6
Incidències - Electrodomèstics		
	18	4
P4_B_I_COD	16	4
Mal funcionament/està trencat	12	2
El producte arriba tard	1	1
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	21	6
P4_C_I	19	6
SI	15	3
NO	6	3
Mesures - Electrodomèstics		
	14	2
P4_D_I_COD	12	2
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	1
L'empresa no pot fer res al respecte	4	0
Es va resoldre la incidència?		
	15	3
P4_E_I	13	3
SI	7	2
NO	8	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	2
P4_F_I	7	2
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	5	2
Distribuïdor	1	0
Satisfacció		
	7	2
P4_G_I	7	2
(0)-0	1	0
(5)-5	1	0
(6)-6	1	0
(7)-7	1	1
(8)-8	1	0
(10)-10	1	1
(98)-NS	1	0
	7	2
P4_G_IR	7	2
[9-10]	1	1
[7-8]	2	1
[5-6]	2	0
[0-2]	1	0
Ns/Nc	1	0
	7	2
P4_G_IM	7	2
Casos vàlids	6	2

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Mitjana	5,99	8,54
Desviació	3,42	2,15
Base Incidència a: Restauració	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	1
P4_C_J	2	1
NO	2	1
Es va resoldre la incidència?	0	0
P4_E_J	0	0
P4_F_J	0	0
P4_F_J	0	0
Satisfacció	0	0
P4_G_J	0	0
P4_G_JR	0	0
P4_G_JM	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0
P4_C_K	2	0
SI	2	0
Es va resoldre la incidència?	2	0
P4_E_K	2	0
SI	1	0
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0
P4_F_K	1	0
Empresa proveïdora	1	0
Satisfacció	1	0
P4_G_K	1	0
(8)-8	1	0
P4_G_KR	1	0
[7-8]	1	0
P4_G_KM	1	0
Casos vàlids	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Mitjana	8	
	8	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	1
P4_C_L	8	1
SI	5	0
NO	3	1
Es va resoldre la incidència?		
	5	0
P4_E_L	5	0
SI	3	0
NO	2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_L	3	0
Ell/lla mateix	1	0
Distribuïdor	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_L	3	0
(0)-0	1	0
(7)-7	2	0
	3	0
P4_G_LR	3	0
[7-8]	2	0
[0-2]	1	0
	3	0
P4_G_LM	3	0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	4,59	
Desviació	4,11	
	750	201
Base TOTAL	757	203
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	0	0
P4_C_M	0	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_M	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_M	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_M	0	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
P4_G_MR	0	0
	0	0
P4_G_MM	0	0
	0	0
	3	2
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	3	2
P4_C_N	3	2
SI	1	0
NO	2	2
Es va resoldre la incidència?		
	1	0
P4_E_N	1	0
SI	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_N	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_N	1	0
(10)-10	1	0
	1	0
P4_G_NR	1	0
[9-10]	1	0
	1	0
P4_G_NM	1	0
Casos vàlids	1	0
Mitjana	10	
	20	5
Base Incidència a: Transport aeri	20	5
Incidències - Transport aeri		
	20	5
P4_B_O_COD	20	5
Retards/cancel·lacions	14	3
Problema tècnic	1	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	20	5
P4_C_O	20	5
SI	17	5
NO	3	0
Mesures - Transport aeri		
	14	5
P4_D_O_COD	14	5
Retornen els diners	1	1
Va reclamar a la companyia	11	4
Paga per el seient	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Passa la nit a l'hotel	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	17	5
P4_E_O	17	5
SI	7	1
NO	10	4
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	1
P4_F_O	7	1
Ell/lla mateix	2	1
Empresa proveïdora	4	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	7	1
P4_G_O	7	1
(0)-0	1	0
(2)-2	1	1
(3)-3	1	0
(4)-4	1	0
(6)-6	3	0
	7	1
P4_G_OR	7	1
[5-6]	3	0
[3-4]	2	0
[0-2]	2	1
	7	1
P4_G_OM	7	1
Casos vàlids	7	1
Mitjana	3,86	2
Desviació	2,34	
Base Incidència a: Tren	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	1	1
P4_C_P	1	1
SI	1	1
Es va resoldre la incidència?		
	1	1
P4_E_P	1	1
NO	1	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_P	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_P	0	0
	0	0
P4_G_PR	0	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	0	0
P4_G_PM	0	0
	36	8
Base Incidència a: Altres	37	8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	36	8
P4_C_Q	37	8
SI	30	7
NO	6	1
Es va resoldre la incidència?		
	30	7
P4_E_Q	31	7
SI	15	2
NO	15	4
NC	1	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	15	2
P4_F_Q	15	2
Ell/lla mateix	5	0
Empresa proveïdora	5	2
Comerciant	2	0
Altres (anotar)	3	0
Satisfacció		
	15	2
P4_G_Q	15	2
(0)-0	3	0
(1)-1	1	0
(4)-4	1	0
(5)-5	3	1
(7)-7	2	1
(8)-8	1	0
(9)-9	1	0
(10)-10	3	0
	15	2
P4_G_QR	15	2
[9-10]	4	0
[7-8]	3	1
[5-6]	3	1
[3-4]	1	0
[0-2]	4	0
	15	2
P4_G_QM	15	2
Casos vàlids	15	2
Mitjana	5,41	5,98
Desviació	3,76	1,43
	750	201
Base TOTAL	757	203
Botigues especialitzades de barri		
	750	201
P5_1	757	203
Més d'un cop a la setmana	359	79
Un cop a la setmana	225	71

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Menys d'un cop a la setmana	56	23
No hi he comprat mai	110	28
Mercats municipals		
	750	201
P5_2	757	203
Més d'un cop a la setmana	101	25
Un cop a la setmana	180	42
Menys d'un cop a la setmana	122	39
No hi he comprat mai	347	95
Supermercats de barri		
	750	201
P5_3	757	203
Més d'un cop a la setmana	358	84
Un cop a la setmana	245	71
Menys d'un cop a la setmana	66	22
No hi he comprat mai	81	24
Grans superfícies		
	750	201
P5_4	757	203
Més d'un cop a la setmana	98	34
Un cop a la setmana	168	51
Menys d'un cop a la setmana	263	73
No hi he comprat mai	221	42
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables		
	750	201
P5_5	757	203
Més d'un cop a la setmana	41	12
Un cop a la setmana	72	20
Menys d'un cop a la setmana	152	40
No hi he comprat mai	485	130
Dietètiques		
	750	201
P5_6	757	203
Més d'un cop a la setmana	13	6
Un cop a la setmana	47	10
Menys d'un cop a la setmana	112	32
No hi he comprat mai	578	153
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?		
	750	201
P6_1	757	203
SI	569	151
NO	181	49
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament		
	750	201
P6_2	757	203
SI	199	60
NO	551	141
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí		
	750	201
P6_3	757	203
SI	402	113
NO	348	87
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P7_A	757	203
SI	228	60
NO	522	141
	228	60
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	61
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	228	60
P7_A_AML	229	61
Tenen preus més econòmics	115	30
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	12
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	2
Compra productes específics/per costum	21	6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	0
Proximitat	3	1
Tot correcte/ho troba bé	5	2
No ho té en compte / li és igual	13	6
Altres	12	2
NS/NC	6	0
	522	141
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	142
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	521	141
P7_A_AML	527	142
Tenen preus més econòmics	1	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	0
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	36
Compra productes específics/per costum	17	3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	31
Depèn del producte	32	10
Compra productes ecològics	5	1
Proximitat	8	3
Tot correcte/ho troba bé	1	0
No ho té en compte / li és igual	184	46
Altres	39	11
NS/NC	14	2
	750	201
Base TOTAL	757	203
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	750	201
P7_B	757	203
SI	280	77
NO	470	124
	280	77
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	77
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	280	77
P7_A_BML	283	77
És el meu idioma/de Catalunya	135	39
Per proximitat	94	32
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	1
L'interessa la qualitat	1	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	3

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Altres	33	2
NS/NC	4	0
	470	124
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	126
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	470	124
P7_A_BML	474	126
És el meu idioma/de Catalunya	2	0
Per proximitat	3	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	4
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	8
Linteressa la qualitat	20	4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	106
Altres	13	3
NS/NC	2	0
	750	201
Base TOTAL	757	203
Es fixa en la procedència dels productes?		
	750	201
P7_C	757	203
SI	567	151
NO	183	50
	567	151
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	153
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	567	151
P7_A_CML	575	153
Proximitat	354	99
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	25
Per curiositat/Informació	45	10
Qualitat	26	7
Productes ecològics	6	1
Per costum/el de sempre	6	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	1
Altres	52	11
NS/NC	6	2
	183	50
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	50
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	183	50
P7_A_CML	182	50
Proximitat	8	2
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	1
Per curiositat/Informació	2	1
Qualitat	6	1
Per costum/el de sempre	9	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	29
Altres	15	3
NS/NC	24	12
	750	201
Base TOTAL	757	203
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P7_D	757	203
SI	495	135
NO	255	65
	495	135
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	137
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	495	135
P7_A_DML	499	137
Per estar informat/da/Per curiositat	109	29
Per salut	140	34
Per la composició	177	51
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0
Compra el mateix/costum	3	0
A vegades	19	7
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	0
Altres	30	14
NS/NC	5	1
	255	65
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	66
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	255	65
P7_A_DML	258	66
Per estar informat/da/Per curiositat	1	1
Per salut	1	0
Per la composició	9	2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	4
Compra el mateix/costum	25	8
A vegades	4	1
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	34
Altres	24	3
NS/NC	36	12
	750	201
Base TOTAL	757	203
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	750	201
P7_E	757	203
SI	697	189
NO	53	12
	697	189
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	191
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	697	189
P7_A_EML	704	191
Només importa el consum / vendre més	198	51
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	116
A vegades	20	8
Indiferent/no influeix /sen refia	4	1
Altres	71	14
NS/NC	19	5

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	53	12
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	12
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	53	12
P7_A_EML	53	12
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	1
A vegades	5	2
Indiferent/no influeix /sen refia	14	6
Altres	14	2
NS/NC	13	1
	750	201
Base TOTAL	757	203
Pregunta per les condicions/garanties?		
	750	201
P8_1	757	203
Sempre	293	83
Habitualment	130	37
Algunes vegades	161	36
Gairebé mai	85	25
Mai	82	21
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum		
	750	201
P8_2	757	203
Sempre	562	160
Habitualment	130	29
Algunes vegades	39	6
Gairebé mai	8	3
Mai	11	3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?		
	750	201
P8_3	757	203
Sempre	230	65
Habitualment	181	50
Algunes vegades	215	59
Gairebé mai	73	16
Mai	51	11
Acostuma a comparar diferents preus?		
	750	201
P8_4	757	203
Sempre	212	49
Habitualment	196	51
Algunes vegades	198	55
Gairebé mai	88	31
Mai	56	15
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?		
	750	201
P8_5	757	203
Sempre	377	89
Habitualment	108	32
Algunes vegades	139	47
Gairebé mai	61	14
Mai	65	20
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P9_A_1	757	203
SI	305	78
NO	445	123
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els		
	305	78
P9_B_1	309	79
SI	53	14
NO	252	64
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi		
	53	14
P9_C_1	53	14
(0)-0	4	1
(1)-1	2	1
(3)-3	1	1
(5)-5	4	1
(6)-6	8	2
(7)-7	3	2
(8)-8	9	2
(9)-9	4	1
(10)-10	17	3
(99)-NC	1	0
	53	14
P9_C_1R	53	14
[9-10]	21	4
[7-8]	12	4
[5-6]	12	3
[3-4]	1	1
[0-2]	6	2
Ns/Nc	1	0
	53	14
P9_C_1M	53	14
Casos vàlids	52	14
Mitjana	7,13	6,41
Desviació	3,1	3,23
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de		
	750	201
P9_A_2	757	203
SI	366	97
NO	384	103
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	366	97
P9_B_2	367	98
SI	43	18
NO	323	80
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	43	18
P9_C_2	43	18
(0)-0	2	2
(2)-2	4	3
(3)-3	1	0
(4)-4	3	1
(5)-5	3	0
(6)-6	3	2

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
(7)-7	4	1
(8)-8	5	1
(9)-9	5	2
(10)-10	12	6
(99)-NC	1	0
	43	18
P9_C_2R	43	18
[9-10]	17	8
[7-8]	9	2
[5-6]	6	2
[3-4]	4	1
[0-2]	6	5
Ns/Nc	1	0
	43	18
P9_C_2M	43	18
Casos vàlids	42	18
Mitjana	6,87	6,34
Desviació	3,1	3,8
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:		
	750	201
P9_A_3	757	203
SI	290	76
NO	460	125
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j		
	290	76
P9_B_3	292	77
SI	30	10
NO	261	66
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c		
	30	10
P9_C_3	30	10
(4)-4	3	0
(5)-5	1	0
(6)-6	5	3
(7)-7	2	1
(8)-8	7	2
(9)-9	3	3
(10)-10	8	1
(99)-NC	1	0
	30	10
P9_C_3R	30	10
[9-10]	11	4
[7-8]	9	3
[5-6]	6	3
[3-4]	3	0
Ns/Nc	1	0
	30	10
P9_C_3M	30	10
Casos vàlids	29	10
Mitjana	7,73	7,8
Desviació	2	1,47

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P9_A_4	757	203
SI	398	109
NO	352	92
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq		
	398	109
P9_B_4	402	110
SI	121	28
NO	277	81
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res		
	121	28
P9_C_4	121	28
(0)-0	16	3
(1)-1	2	0
(2)-2	3	1
(3)-3	7	1
(4)-4	3	0
(5)-5	8	4
(6)-6	13	2
(7)-7	6	2
(8)-8	21	3
(9)-9	13	5
(10)-10	25	5
(98)-NS	5	2
	121	28
P9_C_4R	121	28
[9-10]	38	10
[7-8]	27	5
[5-6]	21	6
[3-4]	10	1
[0-2]	21	4
Ns/Nc	5	2
	121	28
P9_C_4M	121	28
Casos vàlids	116	26
Mitjana	6,3	6,56
Desviació	3,42	3,27
En disposa? - Telefonía fixa		
	750	201
P10A_A	757	203
SI	655	176
NO	95	25
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa		
	655	176
P10B_A	664	178
SI	116	30
NO	532	145
NC	7	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa		
	116	30
P10C_AML	117	30
Més econòmic, per preu, més barat	64	17
Li van oferir una oferta millor	17	5
Pack amb millors condicions	8	2

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	2
Insatisfacció amb la companyia	15	3
Altres	4	2
En disposa? - Internet		
	750	201
P10A_B	757	203
SI	653	173
NO	87	24
NC	10	4
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet		
	653	173
P10B_B	658	175
SI	124	29
NO	514	140
NC	15	4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet		
	124	29
P10C_BML	123	29
Més econòmic, per preu, més barat	64	20
Li van oferir una oferta millor	15	2
Pack amb millors condicions	7	2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	2
Insatisfacció amb la companyia	21	3
Altres	4	1
NS/NC	3	0
En disposa? - Telefonía mòbil		
	750	201
P10A_C	757	203
SI	710	191
NO	28	6
NC	12	4
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil		
	710	191
P10B_C	717	193
SI	125	35
NO	577	156
NC	8	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil		
	125	35
P10C_CML	125	35
Més econòmic, per preu, més barat	56	18
Li van oferir una oferta millor	28	4
Pack amb millors condicions	9	4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	0
Insatisfacció amb la companyia	22	6
Altres	7	3
NS/NC	1	0
En disposa? - Internet mòbil		
	750	201
P10A_D	757	203
SI	637	170
NO	99	27
NC	15	4
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	637	170
P10B_D	641	171
SI	111	29
NO	517	141
NC	8	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil		
	111	29
P10C_DML	111	29
Més econòmic, per preu, més barat	51	15
Li van oferir una oferta millor	20	4
Pack amb millors condicions	8	2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	1
Insatisfacció amb la companyia	20	3
Altres	5	3
NS/NC	2	1
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?		
	750	201
P11	757	203
Si	423	116
No	323	83
Ns/Nc	4	2
Amb quina freqüència compra per internet?		
	423	116
P12	424	117
Més d'un cop a la setmana	40	10
Un cop a la setmana	66	20
Menys d'un cop a la setmana	314	86
Ns/Nc	4	0
Alimentació i begudes		
	423	116
P13_A_1	424	117
SI	66	20
NO	356	96
NC	2	0
Alimentació i begudes		
	66	20
P13_B_1	65	20
SI	4	1
NO	62	19
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	423	116
P13_A_2	424	117
SI	209	60
NO	212	56
NC	2	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	209	60
P13_B_2	210	60
SI	18	4
NO	190	55
NS/NC	1	0
Vehicles (lloguer, compra...)		
	423	116
P13_A_3	424	117

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
SI	8	3
NO	412	113
NC	3	0
Vehicles (lloguer, compra...)		
	8	3
P13_B_3	8	3
SI	2	1
NO	6	2
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	423	116
P13_A_4	424	117
SI	63	16
NO	357	100
NC	3	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	63	16
P13_B_4	64	16
SI	5	1
NO	58	15
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	423	116
P13_A_5	424	117
SI	112	31
NO	308	85
NC	3	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	112	31
P13_B_5	111	31
SI	9	3
NO	103	28
Electrodomèstics		
	423	116
P13_A_6	424	117
SI	80	24
NO	339	92
NC	4	0
Electrodomèstics		
	80	24
P13_B_6	79	24
SI	8	0
NO	72	24
NS/NC	1	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	423	116
P13_A_7	424	117
SI	136	41
NO	284	75
NC	3	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	136	41
P13_B_7	135	41
SI	19	6
NO	117	35

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Formació (cursos,...)		
	423	116
P13_A_8	424	117
SI	1	1
NO	419	115
NC	3	0
Formació (cursos,...)		
	1	1
P13_B_8	1	1
NO	1	1
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?		
	423	116
P14	424	117
SI	411	115
NO	10	1
NS/NC	2	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?		
	10	1
P15_1	10	1
Que arribi el que demanes	6	0
Que et comuniquin les incidències	1	1
Altres	2	0
NS/NC	1	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres		
	423	116
P16	424	117
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	75
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	40
Ns/Nc	6	1
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?		
	750	201
P17	757	203
SI	412	115
NO	332	84
NS/NC	6	2
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (si és així, quins són?)		
	750	201
P18	757	203
SI	99	31
NO	638	167
NS/NC	13	3
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?		
	99	31
P19_1	99	31
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51	17
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	4
Li arriba publicitat	25	10
Altres	11	0
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?		
	750	201
P20R	757	203
Facua	4	1
Ocu	64	20

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Amazon	10	3
Gencat	23	8
Ajuntament	2	0
Associacions de consumidors	3	0
Agència Catalana del Consum	6	1
No coneix cap	599	159
Sap alguna però no recorda el nom	5	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	10
Ns/Nc	22	4
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?		
	750	201
P21	757	203
Si	70	15
No	680	185
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al		
	750	201
P22	757	203
Si	98	21
No	650	178
Ns/Nc	2	1
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	750	201
P23_A_1	757	203
SI	406	107
NO	344	93
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	406	107
P23_B_1	411	109
SI	92	25
NO	315	83
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	92	25
P23_C_1	91	25
(0)-0	7	3
(2)-2	1	0
(3)-3	3	0
(4)-4	1	1
(5)-5	15	4
(6)-6	6	2
(7)-7	13	3
(8)-8	21	5
(9)-9	13	3
(10)-10	13	4
	92	25
P23_C_1R	91	25
[9-10]	26	7
[7-8]	33	8
[5-6]	21	6
[3-4]	4	1
[0-2]	8	3
	92	25
P23_C_1M	91	25
Casos vàlids	92	25
Mitjana	6,79	6,56

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Desviació	2,71	3,02
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	750	201
P23_A_2	757	203
SI	194	58
NO	556	143
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	194	58
P23_B_2	197	59
SI	40	13
NO	154	45
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	40	13
P23_C_2	40	13
(0)-0	2	0
(1)-1	1	0
(2)-2	1	1
(3)-3	3	1
(4)-4	1	1
(5)-5	7	4
(6)-6	5	1
(7)-7	2	1
(8)-8	9	2
(9)-9	5	1
(10)-10	4	1
	40	13
P23_C_2R	40	13
[9-10]	9	2
[7-8]	11	3
[5-6]	12	5
[3-4]	4	2
[0-2]	4	1
	40	13
P23_C_2M	40	13
Casos vàlids	40	13
Mitjana	6,31	5,98
Desviació	2,76	2,39
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	750	201
P23_A_3	757	203
SI	466	117
NO	284	84
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	466	117
P23_B_3	472	118
SI	39	9
NO	428	108
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	39	9
P23_C_3	39	9
(0)-0	3	0
(2)-2	1	1
(3)-3	3	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
(4)-4	3	2
(5)-5	2	2
(6)-6	6	0
(7)-7	7	1
(8)-8	6	3
(9)-9	5	0
(10)-10	3	0
	39	9
P23_C_3R	39	9
[9-10]	8	0
[7-8]	13	4
[5-6]	8	2
[3-4]	6	2
[0-2]	4	1
	39	9
P23_C_3M	39	9
Casos vàlids	39	9
Mitjana	6,19	5,73
Desviació	2,75	2,14
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	750	201
P23_A_4	757	203
SI	115	24
NO	635	177
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	115	24
P23_B_4	117	24
SI	15	3
NO	101	21
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	15	3
P23_C_4	15	3
(0)-0	1	0
(1)-1	1	0
(3)-3	1	0
(4)-4	1	1
(6)-6	1	0
(7)-7	3	0
(8)-8	3	1
(9)-9	2	1
(10)-10	2	0
	15	3
P23_C_4R	15	3
[9-10]	4	1
[7-8]	6	1
[5-6]	1	0
[3-4]	2	1
[0-2]	2	0
	15	3
P23_C_4M	15	3
Casos vàlids	15	3
Mitjana	6,44	7
Desviació	3,14	2,65

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Associacions de consumidors		
	750	201
P23_A_5	757	203
SI	472	122
NO	278	79
Associacions de consumidors		
	472	122
P23_B_5	477	123
SI	40	14
NO	432	108
Associacions de consumidors		
	40	14
P23_C_5	41	14
(0)-0	3	0
(2)-2	2	0
(3)-3	3	1
(4)-4	2	1
(5)-5	2	2
(6)-6	5	0
(7)-7	8	4
(8)-8	5	2
(9)-9	5	4
(10)-10	6	0
	40	14
P23_C_5R	41	14
[9-10]	11	4
[7-8]	13	6
[5-6]	7	2
[3-4]	5	2
[0-2]	5	0
	40	14
P23_C_5M	41	14
Casos vàlids	40	14
Mitjana	6,39	6,92
Desviació	2,92	1,99
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets		
	750	201
P24	757	203
(0)-0	22	4
(1)-1	4	1
(2)-2	16	5
(3)-3	10	1
(4)-4	25	3
(5)-5	94	28
(6)-6	90	21
(7)-7	119	30
(8)-8	96	29
(9)-9	37	13
(10)-10	29	9
(98)-NS	207	58
(99)-NC	1	0
	750	201
P24R	757	203
[9-10]	67	22

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
[7-8]	215	59
[5-6]	184	48
[3-4]	35	4
[0-2]	42	10
Ns/Nc	207	58
P24M	750	201
Casos vàlids	757	203
	543	143
Mitjana	6,28	6,54
Desviació	2,23	2,15
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca		
	750	201
P25	757	203
Sí	181	43
No	565	157
Ns/Nc	4	1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10		
	181	43
P26	183	44
(0)-0	3	0
(2)-2	1	0
(3)-3	1	0
(4)-4	3	0
(5)-5	12	3
(6)-6	11	4
(7)-7	28	7
(8)-8	29	10
(9)-9	12	3
(10)-10	13	1
(98)-NS	68	15
	181	43
P26R	183	44
[9-10]	26	4
[7-8]	57	17
[5-6]	23	7
[3-4]	4	0
[0-2]	4	0
Ns/Nc	68	15
	181	43
P26M	183	44
Casos vàlids	113	28
Mitjana	7,18	7,32
Desviació	2,04	1,27
Nacionalitat		
	750	201
D1_1	757	203
Argentina	1	0
Brasilera	3	1
Britànica	1	1
Espanyola	733	195
Colombiana	3	1
Dominicana	1	0
Equatoriana	2	0
Francesa	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
Freqüències		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Hondurenya	1	0
Italiana	1	1
Paraguaiana	1	1
Peruana	1	0
Romanesa	1	1
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?		
	750	201
D2	757	203
Treballa	373	107
No treballa	343	85
Està de baixa	32	6
No contesta	3	3
Vostè és? - No treballa		
	343	85
D3	349	86
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	48
Aturat/ada i ha treballat abans	46	12
Pensionista (abans no ha treballat)	25	5
Aturat/ada i busca la primera feina	4	0
Estudiant	32	11
Treball domèstic no remunerat	23	8
No contesta	2	1
Vostè és? Treballa o Està de baixa		
	404	113
D4	405	114
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	2
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	20
Assalariat/ada indefinit/ida	251	71
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	20
No contesta	2	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?		
	750	201
D5	757	203
No sap llegir i escriure	3	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	4
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	13
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	49
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	32
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	14
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	35
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	23
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	25
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	6
Doctorat	7	1
Nc	2	1
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?		
	750	201
D6	757	203
Català (valencià/balear)	313	88
Castellà	274	69
Totes dues igual: català i castellà	151	41
Altres llengües o altres combinacions	11	2
No contesta	2	1

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Sexe		
	750	153
Q1	757	152
Home	363	76
Dona	387	77
Edat (Trams)		
	750	153
Q2	757	152
De 18 a 24	59	11
De 25 a 34	94	23
De 35 a 49	218	40
De 50 a 64	186	37
65 o més	193	42
Edat		
	750	153
EDAT	757	152
Casos vàlids	750	153
Mitjana	50,36	51,05
Desviació	16,96	17,78
Província		
	750	153
Q3	757	152
BARCELONA	561	107
GIRONA	70	9
LLEIDA	42	16
TARRAGONA	77	22
Província		
	750	153
Q3R	757	152
Barcelona ciutat	158	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	33
Resta Barcelona	297	74
Girona	70	9
Lleida	42	16
Tarragona	77	22
Grandària		
	750	153
Q4	757	152
menor o igual a 2.000 hab.	36	0
de 2.001 a 10.000 hab.	112	0
de 10.001 a 50.000 hab.	201	0
de 50.001 a 150.000 hab.	153	153
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	0
més d'1 milió d'hab	158	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?		
	750	153
PO	757	152
CATALÀ	437	78
CASTELLÀ	288	72
Indiferent/NC/NC	25	3
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil		
	750	153
P1	757	152
(0)-0	24	6

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
(1)-1	8	0
(2)-2	18	4
(3)-3	31	6
(4)-4	48	10
(5)-5	163	31
(6)-6	142	29
(7)-7	143	28
(8)-8	99	21
(9)-9	20	6
(10)-10	25	7
(98)-NS	28	6
	750	153
P1R	757	152
[9-10]	46	13
[7-8]	242	49
[5-6]	304	60
[3-4]	79	16
[0-2]	50	10
Ns/Nc	28	6
	750	153
P1M	757	152
Casos vàlids	722	147
Mitjana	5,85	5,97
Desviació	2,08	2,15
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers		
	750	153
P2	757	152
(0)-0	40	12
(1)-1	11	6
(2)-2	34	7
(3)-3	42	8
(4)-4	72	7
(5)-5	174	27
(6)-6	123	24
(7)-7	112	32
(8)-8	82	16
(9)-9	29	8
(10)-10	27	7
(98)-NS	5	0
	750	153
P2R	757	152
[9-10]	56	15
[7-8]	194	48
[5-6]	296	51
[3-4]	114	15
[0-2]	85	25
Ns/Nc	5	0
	750	153
P2M	757	152
Casos vàlids	745	153
Mitjana	5,46	5,47
Desviació	2,32	2,64

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P3	757	152
Sí	214	43
No	530	108
Nc/No ho recorda	7	2
	214	43
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	40
Producte o servei		
	214	43
P4	213	40
Alimentació i beguda	9	0
Roba	9	2
Vehicles	6	0
Habitatge	2	1
Compra on-line	18	2
Telefonia fixa/mòbil	85	18
Internet	8	2
Companyia elèctrica	11	0
Electrodomèstics	21	7
Restauració	2	0
Hotels	2	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	3
Serveis bancaris	3	0
Transport aeri	20	6
Tren	1	0
Altres (anotar)	36	5
	9	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	0
P4_C_A	9	0
SI	5	0
NO	4	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	0
P4_E_A	5	0
SI	4	0
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	4	0
P4_F_A	4	0
Empresa proveïdora	3	0
Comerciant	1	0
Satisfacció		
	4	0
P4_G_A	4	0
(1)-1	1	0
(8)-8	1	0
(10)-10	2	0
	4	0
P4_G_AR	4	0
[9-10]	2	0
[7-8]	1	0
[0-2]	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	4	0
P4_G_AM	4	0
Casos vàlids	4	0
	7,27	
Mitjana	7,27	
Desviació	4,26	
	9	2
Base Incidència a: Roba	9	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	2
P4_C_B	9	2
SI	6	1
NO	3	1
Es va resoldre la incidència?		
	6	1
P4_E_B	6	1
SI	3	0
NO	3	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_B	3	0
Empresa proveïdora	2	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_B	3	0
(8)-8	1	0
(10)-10	2	0
	3	0
P4_G_BR	3	0
[9-10]	2	0
[7-8]	1	0
	3	0
P4_G_BM	3	0
Casos vàlids	3	0
	9,33	
Mitjana	9,33	
Desviació	1,15	
	6	0
Base Incidència a: Vehicles	6	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	6	0
P4_C_C	6	0
SI	5	0
NO	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	0
P4_E_C	5	0
SI	3	0
NO	2	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_C	3	0
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_C	3	0
(5)-5	1	0
(9)-9	1	0
(10)-10	1	0
	3	0
P4_G_CR	3	0
[9-10]	2	0
[5-6]	1	0
	3	0
P4_G_CM	3	0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	8	
Desviació	2,65	
	2	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	1
P4_C_D	2	1
SI	1	0
NO	1	1
Es va resoldre la incidència?		
	1	0
P4_E_D	1	0
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_D	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_D	0	0
	0	0
P4_G_DR	0	0
	0	0
P4_G_DM	0	0
	18	2
Base Incidència a: Compra on-line	18	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	18	2
P4_C_E	18	2
SI	13	2
NO	5	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Es va resoldre la incidència?		
	13	2
P4_E_E	13	2
SI	12	1
NO	1	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	12	1
P4_F_E	12	1
Ell/lla mateix	4	0
Empresa proveïdora	2	0
Distribuïdor	4	1
Altres (anotar)	2	0
Satisfacció		
	12	1
P4_G_E	12	1
(0)-0	1	0
(5)-5	1	1
(7)-7	1	0
(8)-8	1	0
(9)-9	2	0
(10)-10	6	0
	12	1
P4_G_ER	12	1
[9-10]	8	0
[7-8]	2	0
[5-6]	1	1
[0-2]	1	0
	12	1
P4_G_EM	12	1
Casos vàlids	12	1
Mitjana	8,2	5
Desviació	2,95	
	85	18
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	17
Incidències - Alimentació i beguda		
	85	18
P4_B_F_COD	85	17
Problemes amb les factures /cobren de més	33	8
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	3
Ofertes/tarifes enganyoses	18	2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	5
Problemes per donar-se de baixa	10	1
Altres	10	1
Ns/Nc	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	85	18
P4_C_F	85	17
SI	68	14
NO	17	4
Mesures - Alimentació i beguda		
	68	14
P4_D_F_COD	69	14

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Trucar/parlar amb la companyia	21	4
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	3
Trucar/anar oficina del consumidor	4	1
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	0
Altres	20	6
Es va resoldre la incidència?		
	68	14
P4_E_F	69	14
SI	38	7
NO	28	6
NC	2	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	38	7
P4_F_F	39	7
Ell/lla mateix	14	2
Empresa proveïdora	18	3
Altres (anotar)	7	2
Satisfacció		
	38	7
P4_G_F	39	7
(0)-0	4	0
(1)-1	1	0
(2)-2	5	2
(3)-3	4	1
(4)-4	4	1
(5)-5	6	1
(6)-6	2	1
(7)-7	4	0
(8)-8	2	0
(10)-10	5	1
(98)-NS	2	0
	38	7
P4_G_FR	39	7
[9-10]	5	1
[7-8]	6	0
[5-6]	8	2
[3-4]	8	2
[0-2]	10	2
Ns/Nc	2	0
	38	7
P4_G_FM	39	7
Casos vàlids	36	7
Mitjana	4,76	4,63
Desviació	3,08	2,83
	8	2
Base Incidència a: Internet	8	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	2
P4_C_G	8	2
SI	5	1
NO	3	1
Es va resoldre la incidència?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	5	1
P4_E_G	5	1
SI	3	1
NO	2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	1
P4_F_G	3	1
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	1	0
Altres (anotar)	1	1
Satisfacció		
	3	1
P4_G_G	3	1
(5)-5	1	0
(10)-10	2	1
	3	1
P4_G_GR	3	1
[9-10]	2	1
[5-6]	1	0
	3	1
P4_G_GM	3	1
Casos vàlids	3	1
Mitjana	8,33	10
Desviació	2,89	
	11	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	11	0
P4_C_H	11	0
SI	8	0
NO	2	0
NC	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	8	0
P4_E_H	8	0
SI	1	0
NO	7	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_H	1	0
Distribuïdor	1	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_H	1	0
(0)-0	1	0
	1	0
P4_G_HR	1	0
[0-2]	1	0
	1	0
P4_G_HM	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Casos vàlids	1	0
Mitjana	0	
	21	7
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	5
Incidències - Electrodomèstics		
	18	6
P4_B_I_COD	16	4
Mal funcionament/està trencat	12	4
El producte arriba tard	1	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	21	7
P4_C_I	19	5
SI	15	5
NO	6	2
Mesures - Electrodomèstics		
	14	5
P4_D_I_COD	12	3
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	2
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0
L'empresa no pot fer res al respecte	4	3
Es va resoldre la incidència?		
	15	5
P4_E_I	13	3
SI	7	1
NO	8	4
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	1
P4_F_I	7	1
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	5	0
Distribuïdor	1	1
Satisfacció		
	7	1
P4_G_I	7	1
(0)-0	1	0
(5)-5	1	0
(6)-6	1	1
(7)-7	1	0
(8)-8	1	0
(10)-10	1	0
(98)-NS	1	0
	7	1
P4_G_IR	7	1
[9-10]	1	0
[7-8]	2	0
[5-6]	2	1
[0-2]	1	0
Ns/Nc	1	0
	7	1
P4_G_IM	7	1
Casos vàlids	6	1

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Mitjana	5,99	6
Desviació	3,42	
Base Incidència a: Restauració	2	0
	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0
P4_C_J	2	0
NO	2	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_J	0	0
P4_F_J		
	0	0
P4_F_J	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_J	0	0
	0	0
P4_G_JR	0	0
	0	0
P4_G_JM	0	0
	2	0
Base Incidència a: Hotels	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0
P4_C_K	2	0
SI	2	0
Es va resoldre la incidència?		
	2	0
P4_E_K	2	0
SI	1	0
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_K	1	0
Empresa proveïdora	1	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_K	1	0
(8)-8	1	0
	1	0
P4_G_KR	1	0
[7-8]	1	0
	1	0
P4_G_KM	1	0
Casos vàlids	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Mitjana	8	
	8	3
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	3
P4_C_L	8	3
SI	5	2
NO	3	1
Es va resoldre la incidència?		
	5	2
P4_E_L	5	2
SI	3	0
NO	2	2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_L	3	0
Ell/lla mateix	1	0
Distribuïdor	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_L	3	0
(0)-0	1	0
(7)-7	2	0
	3	0
P4_G_LR	3	0
[7-8]	2	0
[0-2]	1	0
	3	0
P4_G_LM	3	0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	4,59	
Desviació	4,11	
	750	153
Base TOTAL	757	152
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	0	0
P4_C_M	0	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_M	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_M	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_M	0	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
P4_G_MR	0	0
	0	0
P4_G_MM	0	0
	3	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	3	0
P4_C_N	3	0
SI	1	0
NO	2	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	0
P4_E_N	1	0
SI	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_N	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_N	1	0
(10)-10	1	0
	1	0
P4_G_NR	1	0
[9-10]	1	0
	1	0
P4_G_NM	1	0
Casos vàlids	1	0
Mitjana	10	
	20	6
Base Incidència a: Transport aeri	20	6
Incidències - Transport aeri		
	20	6
P4_B_O_COD	20	6
Retards/cancel·lacions	14	4
Problema tècnic	1	1
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	20	6
P4_C_O	20	6
SI	17	6
NO	3	0
Mesures - Transport aeri		
	14	4
P4_D_O_COD	14	4
Retornen els diners	1	0
Va reclamar a la companyia	11	3
Paga per el seient	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Passa la nit a l'hotel	1	1
Es va resoldre la incidència?		
	17	6
P4_E_O	17	6
SI	7	3
NO	10	3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	3
P4_F_O	7	3
Ell/lla mateix	2	0
Empresa proveïdora	4	2
Altres (anotar)	1	1
Satisfacció		
	7	3
P4_G_O	7	3
(0)-0	1	0
(2)-2	1	0
(3)-3	1	1
(4)-4	1	0
(6)-6	3	2
	7	3
P4_G_OR	7	3
[5-6]	3	2
[3-4]	2	1
[0-2]	2	0
	7	3
P4_G_OM	7	3
Casos vàlids	7	3
Mitjana	3,86	4,99
Desviació	2,34	1,74
Base Incidència a: Tren	1	0
	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	1	0
P4_C_P	1	0
SI	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	0
P4_E_P	1	0
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_P	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_P	0	0
	0	0
P4_G_PR	0	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
P4_G_PM	0	0
	0	0
	36	5
Base Incidència a: Altres	37	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	36	5
P4_C_Q	37	5
SI	30	5
NO	6	0
Es va resoldre la incidència?		
	30	5
P4_E_Q	31	5
SI	15	4
NO	15	1
NC	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	15	4
P4_F_Q	15	4
Ell/lla mateix	5	2
Empresa proveïdora	5	1
Comerciant	2	1
Altres (anotar)	3	0
Satisfacció		
	15	4
P4_G_Q	15	4
(0)-0	3	0
(1)-1	1	1
(4)-4	1	0
(5)-5	3	1
(7)-7	2	0
(8)-8	1	0
(9)-9	1	0
(10)-10	3	2
	15	4
P4_G_QR	15	4
[9-10]	4	2
[7-8]	3	0
[5-6]	3	1
[3-4]	1	0
[0-2]	4	1
	15	4
P4_G_QM	15	4
Casos vàlids	15	4
Mitjana	5,41	6,5
Desviació	3,76	4,36
	750	153
Base TOTAL	757	152
Botigues especialitzades de barri		
	750	153
P5_1	757	152
Més d'un cop a la setmana	359	73
Un cop a la setmana	225	45

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Menys d'un cop a la setmana	56	11
No hi he comprat mai	110	24
Mercats municipals		
	750	153
P5_2	757	152
Més d'un cop a la setmana	101	26
Un cop a la setmana	180	41
Menys d'un cop a la setmana	122	32
No hi he comprat mai	347	55
Supermercats de barri		
	750	153
P5_3	757	152
Més d'un cop a la setmana	358	72
Un cop a la setmana	245	53
Menys d'un cop a la setmana	66	15
No hi he comprat mai	81	14
Grans superfícies		
	750	153
P5_4	757	152
Més d'un cop a la setmana	98	13
Un cop a la setmana	168	34
Menys d'un cop a la setmana	263	62
No hi he comprat mai	221	44
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables		
	750	153
P5_5	757	152
Més d'un cop a la setmana	41	4
Un cop a la setmana	72	15
Menys d'un cop a la setmana	152	39
No hi he comprat mai	485	95
Dietètiques		
	750	153
P5_6	757	152
Més d'un cop a la setmana	13	1
Un cop a la setmana	47	12
Menys d'un cop a la setmana	112	25
No hi he comprat mai	578	116
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?		
	750	153
P6_1	757	152
SI	569	121
NO	181	32
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament		
	750	153
P6_2	757	152
SI	199	46
NO	551	107
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)		
	750	153
P6_3	757	152
SI	402	91
NO	348	62
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P7_A	757	152
SI	228	47
NO	522	107
	228	47
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	45
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	228	47
P7_A_AML	229	45
Tenen preus més econòmics	115	21
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	12
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	1
Compra productes específics/per costum	21	7
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	1
Proximitat	3	1
Tot correcte/ho troba bé	5	0
No ho té en compte / li és igual	13	2
Altres	12	2
NS/NC	6	0
	522	107
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	107
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	521	106
P7_A_AML	527	106
Tenen preus més econòmics	1	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	35
Compra productes específics/per costum	17	4
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	11
Depèn del producte	32	5
Compra productes ecològics	5	1
Proximitat	8	2
Tot correcte/ho troba bé	1	0
No ho té en compte / li és igual	184	40
Altres	39	8
NS/NC	14	0
	750	153
Base TOTAL	757	152
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	750	153
P7_B	757	152
SI	280	65
NO	470	89
	280	65
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	64
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	280	65
P7_A_BML	283	64
És el meu idioma/de Catalunya	135	28
Per proximitat	94	21
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0
L'interessa la qualitat	1	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	3

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Altres	33	12
NS/NC	4	1
	470	89
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	88
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	470	89
P7_A_BML	474	88
És el meu idioma/de Catalunya	2	2
Per proximitat	3	1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	9
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	2
Linteressa la qualitat	20	4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	66
Altres	13	3
NS/NC	2	2
	750	153
Base TOTAL	757	152
Es fixa en la procedència dels productes?		
	750	153
P7_C	757	152
SI	567	114
NO	183	39
	567	114
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	115
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	567	114
P7_A_CML	575	115
Proximitat	354	69
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	18
Per curiositat/Informació	45	13
Qualitat	26	5
Productes ecològics	6	0
Per costum/el de sempre	6	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	2
Altres	52	11
NS/NC	6	0
	183	39
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	37
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	183	39
P7_A_CML	182	37
Proximitat	8	1
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	1
Per curiositat/Informació	2	0
Qualitat	6	3
Per costum/el de sempre	9	2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	22
Altres	15	6
NS/NC	24	4
	750	153
Base TOTAL	757	152
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P7_D	757	152
SI	495	110
NO	255	44
	495	110
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	108
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	495	110
P7_A_DML	499	108
Per estar informat/da/Per curiositat	109	21
Per salut	140	32
Per la composició	177	40
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	1
Compra el mateix/costum	3	2
A vegades	19	6
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	0
Altres	30	2
NS/NC	5	2
	255	44
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	44
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	255	44
P7_A_DML	258	44
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0
Per salut	1	1
Per la composició	9	3
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	5
Compra el mateix/costum	25	6
A vegades	4	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	16
Altres	24	7
NS/NC	36	6
	750	153
Base TOTAL	757	152
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	750	153
P7_E	757	152
SI	697	140
NO	53	14
	697	140
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	140
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	697	140
P7_A_EML	704	140
Només importa el consum / vendre més	198	42
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	81
A vegades	20	2
Indiferent/no influeix /sen refia	4	1
Altres	71	15
NS/NC	19	4

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	53	14
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	12
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	53	14
P7_A_EML	53	12
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	1
A vegades	5	1
Indiferent/no influeix /sen refia	14	3
Altres	14	6
NS/NC	13	3
	750	153
Base TOTAL	757	152
Pregunta per les condicions/garanties?		
	750	153
P8_1	757	152
Sempre	293	65
Habitualment	130	27
Algunes vegades	161	31
Gairebé mai	85	16
Mai	82	15
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum		
	750	153
P8_2	757	152
Sempre	562	107
Habitualment	130	37
Algunes vegades	39	5
Gairebé mai	8	2
Mai	11	2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?		
	750	153
P8_3	757	152
Sempre	230	51
Habitualment	181	41
Algunes vegades	215	41
Gairebé mai	73	15
Mai	51	6
Acostuma a comparar diferents preus?		
	750	153
P8_4	757	152
Sempre	212	45
Habitualment	196	47
Algunes vegades	198	36
Gairebé mai	88	16
Mai	56	10
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?		
	750	153
P8_5	757	152
Sempre	377	81
Habitualment	108	23
Algunes vegades	139	25
Gairebé mai	61	19
Mai	65	5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P9_A_1	757	152
SI	305	71
NO	445	82
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els		
	305	71
P9_B_1	309	72
SI	53	11
NO	252	60
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi		
	53	11
P9_C_1	53	11
(0)-0	4	1
(1)-1	2	1
(3)-3	1	0
(5)-5	4	1
(6)-6	8	1
(7)-7	3	0
(8)-8	9	2
(9)-9	4	0
(10)-10	17	4
(99)-NC	1	1
	53	11
P9_C_1R	53	11
[9-10]	21	4
[7-8]	12	2
[5-6]	12	2
[3-4]	1	0
[0-2]	6	2
Ns/Nc	1	1
	53	11
P9_C_1M	53	11
Casos vàlids	52	10
Mitjana	7,13	6,73
Desviació	3,1	3,81
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de		
	750	153
P9_A_2	757	152
SI	366	77
NO	384	77
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura c		
	366	77
P9_B_2	367	74
SI	43	4
NO	323	73
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	43	4
P9_C_2	43	4
(0)-0	2	0
(2)-2	4	0
(3)-3	1	0
(4)-4	3	0
(5)-5	3	0
(6)-6	3	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
(7)-7	4	2
(8)-8	5	0
(9)-9	5	0
(10)-10	12	1
(99)-NC	1	1
	43	4
P9_C_2R	43	4
[9-10]	17	1
[7-8]	9	2
[5-6]	6	0
[3-4]	4	0
[0-2]	6	0
Ns/Nc	1	1
	43	4
P9_C_2M	43	4
Casos vàlids	42	3
Mitjana	6,87	8
Desviació	3,1	1,73
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:		
	750	153
P9_A_3	757	152
SI	290	68
NO	460	85
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j		
	290	68
P9_B_3	292	67
SI	30	4
NO	261	64
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c		
	30	4
P9_C_3	30	4
(4)-4	3	0
(5)-5	1	0
(6)-6	5	1
(7)-7	2	0
(8)-8	7	0
(9)-9	3	0
(10)-10	8	2
(99)-NC	1	1
	30	4
P9_C_3R	30	4
[9-10]	11	2
[7-8]	9	0
[5-6]	6	1
[3-4]	3	0
Ns/Nc	1	1
	30	4
P9_C_3M	30	4
Casos vàlids	29	3
Mitjana	7,73	8,67
Desviació	2	2,31
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P9_A_4	757	152
SI	398	91
NO	352	62
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq		
	398	91
P9_B_4	402	90
SI	121	25
NO	277	66
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res		
	121	25
P9_C_4	121	23
(0)-0	16	6
(1)-1	2	0
(2)-2	3	0
(3)-3	7	2
(4)-4	3	1
(5)-5	8	0
(6)-6	13	2
(7)-7	6	1
(8)-8	21	4
(9)-9	13	3
(10)-10	25	5
(98)-NS	5	1
	121	25
P9_C_4R	121	23
[9-10]	38	8
[7-8]	27	5
[5-6]	21	2
[3-4]	10	3
[0-2]	21	6
Ns/Nc	5	1
	121	25
P9_C_4M	121	23
Casos vàlids	116	24
Mitjana	6,3	5,68
Desviació	3,42	3,95
En disposa? - Telefonía fixa		
	750	153
P10A_A	757	152
SI	655	139
NO	95	15
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa		
	655	139
P10B_A	664	140
SI	116	21
NO	532	116
NC	7	2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa		
	116	21
P10C_AML	117	21
Més econòmic, per preu, més barat	64	17
Li van oferir una oferta millor	17	2
Pack amb millors condicions	8	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	1
Insatisfacció amb la companyia	15	0
Altres	4	1
En disposa? - Internet		
	750	153
P10A_B	757	152
SI	653	137
NO	87	12
NC	10	4
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet		
	653	137
P10B_B	658	136
SI	124	21
NO	514	115
NC	15	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet		
	124	21
P10C_BML	123	20
Més econòmic, per preu, més barat	64	11
Li van oferir una oferta millor	15	3
Pack amb millors condicions	7	1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	2
Insatisfacció amb la companyia	21	2
Altres	4	1
NS/NC	3	2
En disposa? - Telefonía mòbil		
	750	153
P10A_C	757	152
SI	710	145
NO	28	2
NC	12	6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil		
	710	145
P10B_C	717	144
SI	125	19
NO	577	126
NC	8	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil		
	125	19
P10C_CML	125	18
Més econòmic, per preu, més barat	56	8
Li van oferir una oferta millor	28	7
Pack amb millors condicions	9	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	0
Insatisfacció amb la companyia	22	1
Altres	7	3
NS/NC	1	0
En disposa? - Internet mòbil		
	750	153
P10A_D	757	152
SI	637	132
NO	99	15
NC	15	7
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	637	132
P10B_D	641	130
SI	111	16
NO	517	115
NC	8	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil		
	111	16
P10C_DML	111	15
Més econòmic, per preu, més barat	51	8
Li van oferir una oferta millor	20	5
Pack amb millors condicions	8	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	0
Insatisfacció amb la companyia	20	3
Altres	5	1
NS/NC	2	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?		
	750	153
P11	757	152
Si	423	89
No	323	64
Ns/Nc	4	1
Amb quina freqüència compra per internet?		
	423	89
P12	424	86
Més d'un cop a la setmana	40	14
Un cop a la setmana	66	10
Menys d'un cop a la setmana	314	62
Ns/Nc	4	2
Alimentació i begudes		
	423	89
P13_A_1	424	86
SI	66	15
NO	356	72
NC	2	1
Alimentació i begudes		
	66	15
P13_B_1	65	14
SI	4	2
NO	62	13
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	423	89
P13_A_2	424	86
SI	209	47
NO	212	42
NC	2	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	209	47
P13_B_2	210	47
SI	18	5
NO	190	41
NS/NC	1	1
Vehicles (lloguer, compra...)		
	423	89
P13_A_3	424	86

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
SI	8	3
NO	412	85
NC	3	1
Vehicles (lloguer, compra...)		
	8	3
P13_B_3	8	3
SI	2	1
NO	6	2
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	423	89
P13_A_4	424	86
SI	63	7
NO	357	81
NC	3	1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	63	7
P13_B_4	64	7
SI	5	0
NO	58	7
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	423	89
P13_A_5	424	86
SI	112	24
NO	308	64
NC	3	1
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	112	24
P13_B_5	111	22
SI	9	2
NO	103	22
Electrodomèstics		
	423	89
P13_A_6	424	86
SI	80	22
NO	339	66
NC	4	1
Electrodomèstics		
	80	22
P13_B_6	79	20
SI	8	3
NO	72	18
NS/NC	1	1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	423	89
P13_A_7	424	86
SI	136	28
NO	284	59
NC	3	1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	136	28
P13_B_7	135	26
SI	19	5
NO	117	23

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Formació (cursos,...)		
	423	89
P13_A_8	424	86
SI	1	0
NO	419	88
NC	3	1
Formació (cursos,...)		
	1	0
P13_B_8	1	0
NO	1	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?		
	423	89
P14	424	86
SI	411	85
NO	10	3
NS/NC	2	1
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?		
	10	3
P15_1	10	3
Que arribi el que demanes	6	2
Que et comuniquin les incidències	1	0
Altres	2	0
NS/NC	1	1
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres		
	423	89
P16	424	86
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	56
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	31
Ns/Nc	6	2
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?		
	750	153
P17	757	152
SI	412	74
NO	332	78
NS/NC	6	1
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (si és així, què ha estat el problema o incidència?)		
	750	153
P18	757	152
SI	99	18
NO	638	132
NS/NC	13	3
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?		
	99	18
P19_1	99	17
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51	12
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	2
Li arriba publicitat	25	3
Altres	11	1
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?		
	750	153
P20R	757	152
Facua	4	1
Ocu	64	10

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Amazon	10	2
Gencat	23	5
Ajuntament	2	2
Associacions de consumidors	3	0
Agència Catalana del Consum	6	2
No coneix cap	599	121
Sap alguna però no recorda el nom	5	4
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	3
Ns/Nc	22	6
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?		
	750	153
P21	757	152
Si	70	17
No	680	136
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al		
	750	153
P22	757	152
Si	98	20
No	650	133
Ns/Nc	2	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	750	153
P23_A_1	757	152
SI	406	94
NO	344	59
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	406	94
P23_B_1	411	94
SI	92	29
NO	315	65
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	92	29
P23_C_1	91	28
(0)-0	7	3
(2)-2	1	0
(3)-3	3	1
(4)-4	1	0
(5)-5	15	8
(6)-6	6	2
(7)-7	13	5
(8)-8	21	6
(9)-9	13	2
(10)-10	13	3
	92	29
P23_C_1R	91	28
[9-10]	26	5
[7-8]	33	11
[5-6]	21	10
[3-4]	4	1
[0-2]	8	3
	92	29
P23_C_1M	91	28
Casos vàlids	92	29
Mitjana	6,79	6,19

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Desviació	2,71	2,75
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	750	153
P23_A_2	757	152
SI	194	36
NO	556	117
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	194	36
P23_B_2	197	36
SI	40	6
NO	154	30
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	40	6
P23_C_2	40	6
(0)-0	2	0
(1)-1	1	0
(2)-2	1	0
(3)-3	3	1
(4)-4	1	0
(5)-5	7	1
(6)-6	5	0
(7)-7	2	1
(8)-8	9	1
(9)-9	5	2
(10)-10	4	0
	40	6
P23_C_2R	40	6
[9-10]	9	2
[7-8]	11	2
[5-6]	12	1
[3-4]	4	1
[0-2]	4	0
	40	6
P23_C_2M	40	6
Casos vàlids	40	6
Mitjana	6,31	6,83
Desviació	2,76	2,41
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	750	153
P23_A_3	757	152
SI	466	94
NO	284	59
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	466	94
P23_B_3	472	94
SI	39	9
NO	428	85
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	39	9
P23_C_3	39	9
(0)-0	3	1
(2)-2	1	0
(3)-3	3	1

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
(4)-4	3	0
(5)-5	2	0
(6)-6	6	1
(7)-7	7	2
(8)-8	6	1
(9)-9	5	1
(10)-10	3	2
	39	9
P23_C_3R	39	9
[9-10]	8	3
[7-8]	13	3
[5-6]	8	1
[3-4]	6	1
[0-2]	4	1
	39	9
P23_C_3M	39	9
Casos vàlids	39	9
Mitjana	6,19	6,66
Desviació	2,75	3,32
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	750	153
P23_A_4	757	152
SI	115	23
NO	635	130
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	115	23
P23_B_4	117	23
SI	15	4
NO	101	19
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	15	4
P23_C_4	15	4
(0)-0	1	0
(1)-1	1	0
(3)-3	1	1
(4)-4	1	0
(6)-6	1	0
(7)-7	3	1
(8)-8	3	0
(9)-9	2	1
(10)-10	2	1
	15	4
P23_C_4R	15	4
[9-10]	4	2
[7-8]	6	1
[5-6]	1	0
[3-4]	2	1
[0-2]	2	0
	15	4
P23_C_4M	15	4
Casos vàlids	15	4
Mitjana	6,44	7,25
Desviació	3,14	3,1

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Associacions de consumidors		
	750	153
P23_A_5	757	152
SI	472	103
NO	278	51
Associacions de consumidors		
	472	103
P23_B_5	477	102
SI	40	7
NO	432	96
Associacions de consumidors		
	40	7
P23_C_5	41	7
(0)-0	3	1
(2)-2	2	0
(3)-3	3	1
(4)-4	2	0
(5)-5	2	0
(6)-6	5	1
(7)-7	8	2
(8)-8	5	1
(9)-9	5	0
(10)-10	6	1
	40	7
P23_C_5R	41	7
[9-10]	11	1
[7-8]	13	3
[5-6]	7	1
[3-4]	5	1
[0-2]	5	1
	40	7
P23_C_5M	41	7
Casos vàlids	40	7
Mitjana	6,39	5,84
Desviació	2,92	3,34
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets		
	750	153
P24	757	152
(0)-0	22	5
(1)-1	4	2
(2)-2	16	3
(3)-3	10	4
(4)-4	25	4
(5)-5	94	15
(6)-6	90	15
(7)-7	119	23
(8)-8	96	22
(9)-9	37	9
(10)-10	29	8
(98)-NS	207	44
(99)-NC	1	1
	750	153
P24R	757	152
[9-10]	67	17

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
[7-8]	215	44
[5-6]	184	30
[3-4]	35	8
[0-2]	42	9
Ns/Nc	207	45
	750	153
P24M	757	152
Casos vàlids	543	109
Mitjana	6,28	6,38
Desviació	2,23	2,41
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca		
	750	153
P25	757	152
Sí	181	33
No	565	120
Ns/Nc	4	1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10		
	181	33
P26	183	32
(0)-0	3	2
(2)-2	1	0
(3)-3	1	0
(4)-4	3	1
(5)-5	12	1
(6)-6	11	3
(7)-7	28	5
(8)-8	29	5
(9)-9	12	1
(10)-10	13	2
(98)-NS	68	13
	181	33
P26R	183	32
[9-10]	26	3
[7-8]	57	10
[5-6]	23	4
[3-4]	4	1
[0-2]	4	2
Ns/Nc	68	13
	181	33
P26M	183	32
Casos vàlids	113	20
Mitjana	7,18	6,5
Desviació	2,04	2,67
Nacionalitat		
	750	153
D1_1	757	152
Argentina	1	1
Brasilera	3	0
Britànica	1	0
Espanyola	733	151
Colombiana	3	1
Dominicana	1	0
Equatoriana	2	0
Francesa	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
Freqüències		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Hondurenya	1	0
Italiana	1	0
Paraguaiana	1	0
Peruana	1	0
Romanesa	1	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?		
D2	750	153
Treballa	373	66
No treballa	343	78
Està de baixa	32	9
No contesta	3	0
Vostè és? - No treballa		
D3	343	78
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	49
Aturat/ada i ha treballat abans	46	10
Pensionista (abans no ha treballat)	25	7
Aturat/ada i busca la primera feina	4	1
Estudiant	32	6
Treball domèstic no remunerat	23	5
No contesta	2	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa		
D4	404	75
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	3
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	8
Assalariat/ada indefinit/ida	251	49
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	15
No contesta	2	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?		
D5	750	153
No sap llegir i escriure	3	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	3
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	7
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	40
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	21
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	12
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	25
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	11
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	21
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	11
Doctorat	7	2
Nc	2	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?		
D6	750	153
D6	757	152
Català (valencià/balear)	313	56
Castellà	274	67
Totes dues igual: català i castellà	151	29
Altres llengües o altres combinacions	11	1
No contesta	2	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Sexe			
	750	90	158
Q1	757	91	159
Home	363	49	82
Dona	387	41	75
Edat (Trams)			
	750	90	158
Q2	757	91	159
De 18 a 24	59	10	15
De 25 a 34	94	12	13
De 35 a 49	218	25	43
De 50 a 64	186	23	36
65 o més	193	20	51
Edat			
	750	90	158
EDAT	757	91	159
Casos vàlids	750	90	158
Mitjana	50,36	48,79	52,11
Desviació	16,96	17,51	17,58
Província			
	750	90	158
Q3	757	91	159
BARCELONA	561	90	158
GIRONA	70	0	0
LLEIDA	42	0	0
TARRAGONA	77	0	0
Província			
	750	90	158
Q3R	757	91	159
Barcelona ciutat	158	0	158
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	28	0
Resta Barcelona	297	62	0
Girona	70	0	0
Lleida	42	0	0
Tarragona	77	0	0
Grandària			
	750	90	158
Q4	757	91	159
menor o igual a 2.000 hab.	36	0	0
de 2.001 a 10.000 hab.	112	0	0
de 10.001 a 50.000 hab.	201	0	0
de 50.001 a 150.000 hab.	153	0	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	90	0
més d'1 milió d'hab	158	0	158
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	90	158
PO	757	91	159
CATALÀ	437	36	93
CASTELLÀ	288	50	59
Indiferent/NC/NC	25	4	6
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil			
	750	90	158
P1	757	91	159
(0)-0	24	3	4

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	més d'1 milió d'hab
		hab.	
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(1)-1	8	1	3
(2)-2	18	1	5
(3)-3	31	4	6
(4)-4	48	6	19
(5)-5	163	27	29
(6)-6	142	16	31
(7)-7	143	17	35
(8)-8	99	10	17
(9)-9	20	2	3
(10)-10	25	3	4
(98)-NS	28	1	3
	750	90	158
P1R	757	91	159
[9-10]	46	5	7
[7-8]	242	27	52
[5-6]	304	42	59
[3-4]	79	10	25
[0-2]	50	5	12
Ns/Nc	28	1	3
	750	90	158
P1M	757	91	159
Casos vàlids	722	89	155
Mitjana	5,85	5,75	5,68
Desviació	2,08	1,99	2,03
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers			
	750	90	158
P2	757	91	159
(0)-0	40	6	7
(1)-1	11	0	3
(2)-2	34	6	6
(3)-3	42	5	8
(4)-4	72	8	16
(5)-5	174	19	36
(6)-6	123	19	27
(7)-7	112	15	19
(8)-8	82	6	22
(9)-9	29	4	8
(10)-10	27	2	7
(98)-NS	5	1	0
	750	90	158
P2R	757	91	159
[9-10]	56	6	15
[7-8]	194	21	41
[5-6]	296	38	62
[3-4]	114	13	24
[0-2]	85	12	16
Ns/Nc	5	1	0
	750	90	158
P2M	757	91	159
Casos vàlids	745	89	158
Mitjana	5,46	5,29	5,62
Desviació	2,32	2,3	2,35

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P3	757	91	159
Sí	214	24	56
No	530	65	99
Nc/No ho recorda	7	1	3
	214	24	56
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	24	56
Producte o servei			
	214	24	56
P4	213	24	56
Alimentació i beguda	9	2	5
Roba	9	3	3
Vehicles	6	2	1
Habitatge	2	0	0
Compra on-line	18	2	6
Telefonia fixa/mòbil	85	6	17
Internet	8	1	2
Companyia elèctrica	11	2	5
Electrodomèstics	21	4	2
Restauració	2	0	1
Hotels	2	0	1
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	0	1
Serveis bancaris	3	0	0
Transport aeri	20	5	3
Tren	1	0	0
Altres (anotar)	36	4	13
	9	2	5
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	2	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	2	5
P4_C_A	9	2	5
SI	5	0	3
NO	4	2	2
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	3
P4_E_A	5	0	3
SI	4	0	3
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	0	3
P4_F_A	4	0	3
Empresa proveïdora	3	0	2
Comerciant	1	0	1
Satisfacció			
	4	0	3
P4_G_A	4	0	3
(1)-1	1	0	1
(8)-8	1	0	1
(10)-10	2	0	1
	4	0	3
P4_G_AR	4	0	3
[9-10]	2	0	1
[7-8]	1	0	1
[0-2]	1	0	1

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	4	0	3
P4_G_AM	4	0	3
Casos vàlids	4	0	3
	7,27		6,35
Mitjana	7,27		6,35
Desviació	4,26		4,73
	9	3	3
Base Incidència a: Roba	9	3	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	3	3
P4_C_B	9	3	3
SI	6	3	1
NO	3	0	2
Es va resoldre la incidència?			
	6	3	1
P4_E_B	6	3	1
SI	3	2	1
NO	3	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_B	3	2	1
Empresa proveïdora	2	1	1
Altres (anotar)	1	1	0
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_B	3	2	1
(8)-8	1	0	1
(10)-10	2	2	0
	3	2	1
P4_G_BR	3	2	1
[9-10]	2	2	0
[7-8]	1	0	1
	3	2	1
P4_G_BM	3	2	1
Casos vàlids	3	2	1
	9,33	10	8
Mitjana	9,33	10	8
Desviació	1,15	0	
	6	2	1
Base Incidència a: Vehicles	6	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	2	1
P4_C_C	6	2	1
SI	5	2	0
NO	1	0	1
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	0
P4_E_C	5	2	0
SI	3	2	0
NO	2	0	0

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	0
P4_F_C	3	2	0
Ell/lla mateix	1	1	0
Empresa proveïdora	1	0	0
Altres (anotar)	1	1	0
Satisfacció			
	3	2	0
P4_G_C	3	2	0
(5)-5	1	0	0
(9)-9	1	1	0
(10)-10	1	1	0
	3	2	0
P4_G_CR	3	2	0
[9-10]	2	2	0
[5-6]	1	0	0
	3	2	0
P4_G_CM	3	2	0
Casos vàlids	3	2	0
Mitjana	8	9,5	
Desviació	2,65	0,71	
	2	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	1	0	0
NO	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	2	6
Base Incidència a: Compra on-line	18	2	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	2	6
P4_C_E	18	2	6
SI	13	1	5
NO	5	1	1

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Es va resoldre la incidència?			
	13	1	5
P4_E_E	13	1	5
SI	12	1	5
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	1	5
P4_F_E	12	1	5
Ell/lla mateix	4	1	1
Empresa proveïdora	2	0	2
Distribuïdor	4	0	2
Altres (anotar)	2	0	0
Satisfacció			
	12	1	5
P4_G_E	12	1	5
(0)-0	1	1	0
(5)-5	1	0	0
(7)-7	1	0	0
(8)-8	1	0	1
(9)-9	2	0	1
(10)-10	6	0	3
	12	1	5
P4_G_ER	12	1	5
[9-10]	8	0	4
[7-8]	2	0	1
[5-6]	1	0	0
[0-2]	1	1	0
	12	1	5
P4_G_EM	12	1	5
Casos vàlids	12	1	5
Mitjana	8,2	0	9,38
Desviació	2,95		0,91
	85	6	17
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	6	17
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	6	17
P4_B_F_COD	85	6	17
Problemes amb les factures /cobren de més	33	1	9
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	1	0
Ofertes/tarifes enganyoses	18	0	4
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	2	2
Problemes per donar-se de baixa	10	0	2
Altres	10	2	2
Ns/Nc	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	6	17
P4_C_F	85	6	17
SI	68	5	14
NO	17	1	3
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	5	14
P4_D_F_COD	69	5	14

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Trucar/parlar amb la companyia	21	1	1
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	0	5
Trucar/anar oficina del consumidor	4	0	2
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	1	6
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	0	2
Altres	20	3	1
Es va resoldre la incidència?			
	68	5	14
P4_E_F	69	5	14
SI	38	5	11
NO	28	0	3
NC	2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	5	11
P4_F_F	39	5	11
Ell/lla mateix	14	2	4
Empresa proveïdora	18	2	6
Altres (anotar)	7	1	1
Satisfacció			
	38	5	11
P4_G_F	39	5	11
(0)-0	4	2	0
(1)-1	1	0	0
(2)-2	5	1	2
(3)-3	4	0	2
(4)-4	4	0	2
(5)-5	6	0	1
(6)-6	2	1	0
(7)-7	4	0	1
(8)-8	2	0	0
(10)-10	5	1	2
(98)-NS	2	0	1
	38	5	11
P4_G_FR	39	5	11
[9-10]	5	1	2
[7-8]	6	0	1
[5-6]	8	1	1
[3-4]	8	0	4
[0-2]	10	3	2
Ns/Nc	2	0	1
	38	5	11
P4_G_FM	39	5	11
Casos vàlids	36	5	10
Mitjana	4,76	3,64	5,04
Desviació	3,08	4,35	3,04
	8	1	2
Base Incidència a: Internet	8	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	2
P4_C_G	8	1	2
SI	5	1	1
NO	3	0	1
Es va resoldre la incidència?			

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
P4_E_G	5	1	1
SI	3	1	0
NO	2	0	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	1	0
P4_F_G	3	1	0
Ell/lla mateix	1	0	0
Empresa proveïdora	1	1	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	1	0
P4_G_G	3	1	0
(5)-5	1	0	0
(10)-10	2	1	0
	3	1	0
P4_G_GR	3	1	0
[9-10]	2	1	0
[5-6]	1	0	0
	3	1	0
P4_G_GM	3	1	0
Casos vàlids	3	1	0
Mitjana	8,33	10	
Desviació	2,89		
	11	2	5
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	2	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	2	5
P4_C_H	11	2	5
SI	8	2	3
NO	2	0	1
NC	1	0	1
Es va resoldre la incidència?			
	8	2	3
P4_E_H	8	2	3
SI	1	0	0
NO	7	2	3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_H	1	0	0
Distribuïdor	1	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_H	1	0	0
(0)-0	1	0	0
	1	0	0
P4_G_HR	1	0	0
[0-2]	1	0	0
	1	0	0
P4_G_HM	1	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Casos vàlids	1	0	0
Mitjana	0		
	21	4	2
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	4	2
Incidències - Electrodomèstics			
	18	4	2
P4_B_I_COD	16	4	2
Mal funcionament/està trencat	12	3	1
El producte arriba tard	1	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	4	2
P4_C_I	19	4	2
SI	15	4	1
NO	6	0	1
Mesures - Electrodomèstics			
	14	4	1
P4_D_I_COD	12	4	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	4	1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	4	1	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	4	1
P4_E_I	13	4	1
SI	7	3	1
NO	8	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	3	1
P4_F_I	7	3	1
Ell/lla mateix	1	1	0
Empresa proveïdora	5	2	1
Distribuïdor	1	0	0
Satisfacció			
	7	3	1
P4_G_I	7	3	1
(0)-0	1	1	0
(5)-5	1	0	1
(6)-6	1	0	0
(7)-7	1	0	0
(8)-8	1	1	0
(10)-10	1	0	0
(98)-NS	1	1	0
	7	3	1
P4_G_IR	7	3	1
[9-10]	1	0	0
[7-8]	2	1	0
[5-6]	2	0	1
[0-2]	1	1	0
Ns/Nc	1	1	0
	7	3	1
P4_G_IM	7	3	1
Casos vàlids	6	2	1

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Mitjana	5,99	4	5
Desviació	3,42	5,66	
Base Incidència a: Restauració	2	0	1
	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_J	2	0	1
NO	2	0	1
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	1
	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_K	2	0	1
SI	2	0	1
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	1
P4_E_K	2	0	1
SI	1	0	1
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_K	1	0	1
Empresa proveïdora	1	0	1
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_K	1	0	1
(8)-8	1	0	1
	1	0	1
P4_G_KR	1	0	1
[7-8]	1	0	1
	1	0	1
P4_G_KM	1	0	1
Casos vàlids	1	0	1

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Mitjana	8		8
	8	0	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0	1
P4_C_L	8	0	1
SI	5	0	1
NO	3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_L	5	0	1
SI	3	0	1
NO	2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_L	3	0	1
Ell/lla mateix	1	0	0
Distribuïdor	1	0	1
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_L	3	0	1
(0)-0	1	0	0
(7)-7	2	0	1
	3	0	1
P4_G_LR	3	0	1
[7-8]	2	0	1
[0-2]	1	0	0
	3	0	1
P4_G_LM	3	0	1
Casos vàlids	3	0	1
Mitjana	4,59		7
Desviació	4,11		
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	0
	3	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	0
P4_C_N	3	0	0
SI	1	0	0
NO	2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_N	1	0	0
SI	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_N	1	0	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_N	1	0	0
(10)-10	1	0	0
	1	0	0
P4_G_NR	1	0	0
[9-10]	1	0	0
	1	0	0
P4_G_NM	1	0	0
Casos vàlids	1	0	0
Mitjana	10		
	20	5	3
Base Incidència a: Transport aeri	20	5	3
Incidències - Transport aeri			
	20	5	3
P4_B_O_COD	20	5	3
Retards/cancel·lacions	14	3	3
Problema tècnic	1	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	4	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	5	3
P4_C_O	20	5	3
SI	17	4	2
NO	3	1	1
Mesures - Transport aeri			
	14	3	2
P4_D_O_COD	14	3	2
Retornen els diners	1	0	0
Va reclamar a la companyia	11	2	2
Paga per el seient	1	1	0

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Passa la nit a l'hotel	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	4	2
P4_E_O	17	4	2
SI	7	2	1
NO	10	2	1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	2	1
P4_F_O	7	2	1
Ell/lla mateix	2	1	0
Empresa proveïdora	4	1	1
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	7	2	1
P4_G_O	7	2	1
(0)-0	1	1	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	1	1	0
(6)-6	3	0	1
	7	2	1
P4_G_OR	7	2	1
[5-6]	3	0	1
[3-4]	2	1	0
[0-2]	2	1	0
	7	2	1
P4_G_OM	7	2	1
Casos vàlids	7	2	1
Mitjana	3,86	2	6
Desviació	2,34	2,83	
Base Incidència a: Tren			
	1	0	0
	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	4	13
Base Incidència a: Altres	37	4	13
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	4	13
P4_C_Q	37	4	13
SI	30	4	9
NO	6	0	4
Es va resoldre la incidència?			
	30	4	9
P4_E_Q	31	4	9
SI	15	0	6
NO	15	4	3
NC	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	0	6
P4_F_Q	15	0	6
Ell/lla mateix	5	0	1
Empresa proveïdora	5	0	2
Comerciant	2	0	1
Altres (anotar)	3	0	2
Satisfacció			
	15	0	6
P4_G_Q	15	0	6
(0)-0	3	0	1
(1)-1	1	0	0
(4)-4	1	0	1
(5)-5	3	0	1
(7)-7	2	0	1
(8)-8	1	0	0
(9)-9	1	0	1
(10)-10	3	0	1
	15	0	6
P4_G_QR	15	0	6
[9-10]	4	0	2
[7-8]	3	0	1
[5-6]	3	0	1
[3-4]	1	0	1
[0-2]	4	0	1
	15	0	6
P4_G_QM	15	0	6
Casos vàlids	15	0	6
Mitjana	5,41		5,87
Desviació	3,76		3,64
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Botigues especialitzades de barri			
	750	90	158
P5_1	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	359	44	91
Un cop a la setmana	225	27	35

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Menys d'un cop a la setmana	56	3	13
No hi he comprat mai	110	16	19
Mercats municipals			
	750	90	158
P5_2	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	101	11	25
Un cop a la setmana	180	19	43
Menys d'un cop a la setmana	122	15	25
No hi he comprat mai	347	46	66
Supermercats de barri			
	750	90	158
P5_3	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	358	52	98
Un cop a la setmana	245	24	41
Menys d'un cop a la setmana	66	8	10
No hi he comprat mai	81	6	9
Grans superfícies			
	750	90	158
P5_4	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	98	15	17
Un cop a la setmana	168	21	22
Menys d'un cop a la setmana	263	32	51
No hi he comprat mai	221	23	68
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	90	158
P5_5	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	41	5	15
Un cop a la setmana	72	14	9
Menys d'un cop a la setmana	152	18	35
No hi he comprat mai	485	53	99
Dietètiques			
	750	90	158
P5_6	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	13	3	1
Un cop a la setmana	47	8	10
Menys d'un cop a la setmana	112	9	27
No hi he comprat mai	578	70	120
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	90	158
P6_1	757	91	159
SI	569	57	127
NO	181	33	31
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	90	158
P6_2	757	91	159
SI	199	15	40
NO	551	75	117
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quím			
	750	90	158
P6_3	757	91	159
SI	402	42	81
NO	348	48	77
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P7_A	757	91	159
SI	228	33	45
NO	522	57	113
	228	33	45
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	33	45
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	33	45
P7_A_AML	229	33	45
Tenen preus més econòmics	115	15	22
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	10	6
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	1	3
Compra productes específics/per costum	21	1	5
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	0	1
Proximitat	3	0	1
Tot correcte/ho troba bé	5	1	0
No ho té en compte / li és igual	13	1	3
Altres	12	2	4
NS/NC	6	2	1
	522	57	113
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	58	114
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	57	113
P7_A_AML	527	58	114
Tenen preus més econòmics	1	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	1	1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	12	29
Compra productes específics/per costum	17	1	3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	7	16
Depèn del producte	32	7	5
Compra productes ecològics	5	0	3
Proximitat	8	1	1
Tot correcte/ho troba bé	1	1	0
No ho té en compte / li és igual	184	22	42
Altres	39	4	12
NS/NC	14	2	2
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	90	158
P7_B	757	91	159
SI	280	20	54
NO	470	70	103
	280	20	54
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	20	55
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	20	54
P7_A_BML	283	20	55
És el meu idioma/de Catalunya	135	7	28
Per proximitat	94	3	20
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	1	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0	0
L'interessa la qualitat	1	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	4	1

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Altres	33	5	7
NS/NC	4	0	0
	470	70	103
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	71	104
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	70	103
P7_A_BML	474	71	104
És el meu idioma/de Catalunya	2	0	0
Per proximitat	3	1	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	7	5
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	5	7
Linteressa la qualitat	20	3	7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	54	83
Altres	13	1	2
NS/NC	2	0	0
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	90	158
P7_C	757	91	159
SI	567	65	125
NO	183	25	33
	567	65	125
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	66	126
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	65	125
P7_A_CML	575	66	126
Proximitat	354	37	75
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	9	19
Per curiositat/Informació	45	11	5
Qualitat	26	3	4
Productes ecològics	6	0	5
Per costum/el de sempre	6	0	4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	1	1
Altres	52	7	12
NS/NC	6	0	4
	183	25	33
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	25	33
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	25	33
P7_A_CML	182	25	33
Proximitat	8	0	1
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	0	0
Per curiositat/Informació	2	0	1
Qualitat	6	0	1
Per costum/el de sempre	9	3	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	18	23
Altres	15	1	3
NS/NC	24	3	3
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P7_D	757	91	159
SI	495	59	107
NO	255	31	51
	495	59	107
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	60	108
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	59	107
P7_A_DML	499	60	108
Per estar informat/da/Per curiositat	109	14	25
Per salut	140	19	30
Per la composició	177	18	42
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0	0
Compra el mateix/costum	3	0	0
A vegades	19	3	3
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	3	5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	1	0
Altres	30	5	6
NS/NC	5	0	1
	255	31	51
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	31	51
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	31	51
P7_A_DML	258	31	51
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	0
Per salut	1	0	0
Per la composició	9	1	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	2	1
Compra el mateix/costum	25	2	5
A vegades	4	1	2
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	1	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	19	30
Altres	24	1	10
NS/NC	36	4	3
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	90	158
P7_E	757	91	159
SI	697	81	148
NO	53	9	10
	697	81	148
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	82	149
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	81	148
P7_A_EML	704	82	149
Només importa el consum / vendre més	198	23	38
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	48	78
A vegades	20	1	5
Indiferent/no influeix /sen refia	4	0	2
Altres	71	8	22
NS/NC	19	4	4

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	53	9	10
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	9	10
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	9	10
P7_A_EML	53	9	10
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	4	1
A vegades	5	0	0
Indiferent/no influeix /sen refia	14	0	2
Altres	14	2	3
NS/NC	13	3	4
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	90	158
P8_1	757	91	159
Sempre	293	35	57
Habitualment	130	17	20
Algunes vegades	161	18	48
Gairebé mai	85	9	19
Mai	82	11	14
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	90	158
P8_2	757	91	159
Sempre	562	69	120
Habitualment	130	16	24
Algunes vegades	39	5	9
Gairebé mai	8	0	3
Mai	11	0	2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	90	158
P8_3	757	91	159
Sempre	230	27	50
Habitualment	181	23	39
Algunes vegades	215	26	44
Gairebé mai	73	9	12
Mai	51	6	14
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	90	158
P8_4	757	91	159
Sempre	212	36	46
Habitualment	196	24	42
Algunes vegades	198	19	39
Gairebé mai	88	7	20
Mai	56	5	12
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	90	158
P8_5	757	91	159
Sempre	377	55	85
Habitualment	108	14	16
Algunes vegades	139	12	29
Gairebé mai	61	5	8
Mai	65	4	20

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P9_A_1	757	91	159
SI	305	40	56
NO	445	50	101
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	40	56
P9_B_1	309	40	57
SI	53	8	9
NO	252	32	48
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	8	9
P9_C_1	53	8	9
(0)-0	4	1	0
(1)-1	2	0	0
(3)-3	1	0	0
(5)-5	4	0	0
(6)-6	8	0	3
(7)-7	3	1	0
(8)-8	9	0	2
(9)-9	4	2	1
(10)-10	17	4	3
(99)-NC	1	0	0
	53	8	9
P9_C_1R	53	8	9
[9-10]	21	6	4
[7-8]	12	1	2
[5-6]	12	0	3
[3-4]	1	0	0
[0-2]	6	1	0
Ns/Nc	1	0	0
	53	8	9
P9_C_1M	53	8	9
Casos vàlids	52	8	9
Mitjana	7,13	8,11	8,12
Desviació	3,1	3,46	1,76
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	90	158
P9_A_2	757	91	159
SI	366	47	81
NO	384	43	77
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	366	47	81
P9_B_2	367	48	82
SI	43	7	6
NO	323	40	75
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	7	6
P9_C_2	43	7	6
(0)-0	2	0	0
(2)-2	4	1	0
(3)-3	1	0	1
(4)-4	3	0	1
(5)-5	3	0	1
(6)-6	3	0	0

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(7)-7	4	1	0
(8)-8	5	1	0
(9)-9	5	2	1
(10)-10	12	2	2
(99)-NC	1	0	0
	43	7	6
P9_C_2R	43	7	6
[9-10]	17	4	3
[7-8]	9	2	0
[5-6]	6	0	1
[3-4]	4	0	2
[0-2]	6	1	0
Ns/Nc	1	0	0
	43	7	6
P9_C_2M	43	7	6
Casos vàlids	42	7	6
Mitjana	6,87	7,85	6,88
Desviació	3,1	2,79	3,19
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	90	158
P9_A_3	757	91	159
SI	290	34	57
NO	460	55	100
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	34	57
P9_B_3	292	35	58
SI	30	5	3
NO	261	30	54
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	5	3
P9_C_3	30	5	3
(4)-4	3	1	0
(5)-5	1	0	0
(6)-6	5	1	0
(7)-7	2	1	0
(8)-8	7	0	1
(9)-9	3	0	0
(10)-10	8	2	2
(99)-NC	1	0	0
	30	5	3
P9_C_3R	30	5	3
[9-10]	11	2	2
[7-8]	9	1	1
[5-6]	6	1	0
[3-4]	3	1	0
Ns/Nc	1	0	0
	30	5	3
P9_C_3M	30	5	3
Casos vàlids	29	5	3
Mitjana	7,73	7,4	9,35
Desviació	2	2,62	1,16

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P9_A_4	757	91	159
SI	398	46	81
NO	352	44	77
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	46	81
P9_B_4	402	47	82
SI	121	19	26
NO	277	28	56
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	19	26
P9_C_4	121	19	26
(0)-0	16	3	0
(1)-1	2	0	1
(2)-2	3	1	1
(3)-3	7	0	3
(4)-4	3	1	1
(5)-5	8	1	2
(6)-6	13	2	2
(7)-7	6	2	1
(8)-8	21	4	4
(9)-9	13	0	3
(10)-10	25	5	6
(98)-NS	5	0	2
	121	19	26
P9_C_4R	121	19	26
[9-10]	38	5	9
[7-8]	27	6	5
[5-6]	21	3	4
[3-4]	10	1	4
[0-2]	21	4	2
Ns/Nc	5	0	2
	121	19	26
P9_C_4M	121	19	26
Casos vàlids	116	19	24
Mitjana	6,3	6,28	6,82
Desviació	3,42	3,53	2,93
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	90	158
P10A_A	757	91	159
SI	655	81	131
NO	95	9	27
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	81	131
P10B_A	664	82	132
SI	116	14	26
NO	532	65	104
NC	7	2	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	14	26
P10C_AML	117	14	26
Més econòmic, per preu, més barat	64	10	9
Li van oferir una oferta millor	17	1	5
Pack amb millors condicions	8	0	2

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	0	5
Insatisfacció amb la companyia	15	3	6
Altres	4	0	0
En disposa? - Internet	750	90	158
P10A_B	757	91	159
SI	653	75	138
NO	87	14	19
NC	10	1	1
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet	653	75	138
P10B_B	658	76	139
SI	124	15	31
NO	514	56	102
NC	15	5	5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet	124	15	31
P10C_BML	123	15	31
Més econòmic, per preu, més barat	64	9	10
Li van oferir una oferta millor	15	1	6
Pack amb millors condicions	7	0	2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	1	5
Insatisfacció amb la companyia	21	4	10
Altres	4	0	0
NS/NC	3	0	1
En disposa? - Telefonía mòbil	750	90	158
P10A_C	757	91	159
SI	710	86	151
NO	28	3	6
NC	12	1	1
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil	710	86	151
P10B_C	717	87	152
SI	125	14	28
NO	577	70	118
NC	8	2	5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil	125	14	28
P10C_CML	125	14	28
Més econòmic, per preu, més barat	56	8	11
Li van oferir una oferta millor	28	4	2
Pack amb millors condicions	9	0	3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	0	5
Insatisfacció amb la companyia	22	2	10
Altres	7	0	0
NS/NC	1	0	1
En disposa? - Internet mòbil	750	90	158
P10A_D	757	91	159
SI	637	76	137
NO	99	12	19
NC	15	2	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	637	76	137
P10B_D	641	77	138
SI	111	13	28
NO	517	61	104
NC	8	2	4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	13	28
P10C_DML	111	13	29
Més econòmic, per preu, més barat	51	7	10
Li van oferir una oferta millor	20	3	3
Pack amb millors condicions	8	0	3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	0	5
Insatisfacció amb la companyia	20	3	9
Altres	5	0	0
NS/NC	2	0	1
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	90	158
P11	757	91	159
Si	423	48	90
No	323	40	68
Ns/Nc	4	1	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	48	90
P12	424	49	90
Més d'un cop a la setmana	40	3	5
Un cop a la setmana	66	6	18
Menys d'un cop a la setmana	314	40	65
Ns/Nc	4	0	2
Alimentació i begudes			
	423	48	90
P13_A_1	424	49	90
SI	66	7	15
NO	356	41	75
NC	2	1	0
Alimentació i begudes			
	66	7	15
P13_B_1	65	7	15
SI	4	0	0
NO	62	7	15
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	48	90
P13_A_2	424	49	90
SI	209	21	41
NO	212	27	48
NC	2	1	1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	21	41
P13_B_2	210	21	41
SI	18	3	5
NO	190	18	36
NS/NC	1	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	48	90
P13_A_3	424	49	90

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
SI	8	1	0
NO	412	47	89
NC	3	1	1
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	1	0
P13_B_3	8	1	0
SI	2	0	0
NO	6	1	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	48	90
P13_A_4	424	49	90
SI	63	5	20
NO	357	43	69
NC	3	1	1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	5	20
P13_B_4	64	5	20
SI	5	1	2
NO	58	4	18
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	48	90
P13_A_5	424	49	90
SI	112	9	28
NO	308	39	61
NC	3	1	1
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	9	28
P13_B_5	111	9	28
SI	9	2	0
NO	103	7	28
Electrodomèstics			
	423	48	90
P13_A_6	424	49	90
SI	80	3	16
NO	339	45	72
NC	4	1	2
Electrodomèstics			
	80	3	16
P13_B_6	79	3	16
SI	8	0	3
NO	72	3	13
NS/NC	1	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	48	90
P13_A_7	424	49	90
SI	136	14	27
NO	284	34	62
NC	3	1	1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	14	27
P13_B_7	135	14	27
SI	19	1	3
NO	117	13	24

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Formació (cursos,...)			
	423	48	90
P13_A_8	424	49	90
SI	1	0	0
NO	419	48	89
NC	3	1	1
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	1	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	48	90
P14	424	49	90
SI	411	47	85
NO	10	1	4
NS/NC	2	0	1
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	1	4
P15_1	10	1	4
Que arribi el que demanes	6	0	3
Que et comuniquin les incidències	1	0	0
Altres	2	1	1
NS/NC	1	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	48	90
P16	424	49	90
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	29	58
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	20	31
Ns/Nc	6	0	1
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica			
	750	90	158
P17	757	91	159
SI	412	44	99
NO	332	44	58
NS/NC	6	1	1
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	90	158
P18	757	91	159
SI	99	10	24
NO	638	80	128
NS/NC	13	0	5
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	10	24
P19_1	99	10	25
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	1	12
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	1	3
Li arriba publicitat	25	5	5
Altres	11	3	5
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	90	158
P20R	757	91	159
Facua	4	0	1
Ocu	64	6	18

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Amazon	10	1	2
Gencat	23	1	3
Ajuntament	2	0	0
Associacions de consumidors	3	0	1
Agència Catalana del Consum	6	0	1
No coneix cap	599	76	124
Sap alguna però no recorda el nom	5	0	1
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	5	3
Ns/Nc	22	2	6
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	90	158
P21	757	91	159
Si	70	5	16
No	680	85	142
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
	750	90	158
P22	757	91	159
Si	98	10	28
No	650	80	130
Ns/Nc	2	0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	90	158
P23_A_1	757	91	159
SI	406	60	68
NO	344	30	89
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	60	68
P23_B_1	411	61	69
SI	92	20	11
NO	315	41	57
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	20	11
P23_C_1	91	20	11
(0)-0	7	0	0
(2)-2	1	0	1
(3)-3	3	1	1
(4)-4	1	0	0
(5)-5	15	0	1
(6)-6	6	2	0
(7)-7	13	2	2
(8)-8	21	6	2
(9)-9	13	5	2
(10)-10	13	4	2
	92	20	11
P23_C_1R	91	20	11
[9-10]	26	9	4
[7-8]	33	8	4
[5-6]	21	2	1
[3-4]	4	1	1
[0-2]	8	0	1
	92	20	11
P23_C_1M	91	20	11
Casos vàlids	92	20	11
Mitjana	6,79	8,11	7,08

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Desviació	2,71	1,7	2,71
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	90	158
P23_A_2	757	91	159
SI	194	21	21
NO	556	69	137
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	21	21
P23_B_2	197	21	21
SI	40	4	4
NO	154	17	17
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	4	4
P23_C_2	40	4	4
(0)-0	2	0	0
(1)-1	1	0	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	1	0
(4)-4	1	0	0
(5)-5	7	0	0
(6)-6	5	1	2
(7)-7	2	0	0
(8)-8	9	1	2
(9)-9	5	1	0
(10)-10	4	0	0
	40	4	4
P23_C_2R	40	4	4
[9-10]	9	1	0
[7-8]	11	1	2
[5-6]	12	1	2
[3-4]	4	1	0
[0-2]	4	0	0
	40	4	4
P23_C_2M	40	4	4
Casos vàlids	40	4	4
Mitjana	6,31	6,54	7,01
Desviació	2,76	2,65	1,16
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	90	158
P23_A_3	757	91	159
SI	466	49	110
NO	284	41	48
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	49	110
P23_B_3	472	50	111
SI	39	2	13
NO	428	47	97
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	2	13
P23_C_3	39	2	13
(0)-0	3	0	1
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	0	2

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(4)-4	3	0	1
(5)-5	2	0	0
(6)-6	6	0	3
(7)-7	7	1	3
(8)-8	6	0	1
(9)-9	5	1	1
(10)-10	3	0	1
	39	2	13
P23_C_3R	39	2	13
[9-10]	8	1	2
[7-8]	13	1	4
[5-6]	8	0	3
[3-4]	6	0	3
[0-2]	4	0	1
	39	2	13
P23_C_3M	39	2	13
Casos vàlids	39	2	13
Mitjana	6,19	7,99	5,83
Desviació	2,75	1,42	2,74
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	90	158
P23_A_4	757	91	159
SI	115	19	26
NO	635	71	132
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	19	26
P23_B_4	117	19	26
SI	15	2	2
NO	101	17	24
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	2	2
P23_C_4	15	2	2
(0)-0	1	0	0
(1)-1	1	0	1
(3)-3	1	0	0
(4)-4	1	0	0
(6)-6	1	1	0
(7)-7	3	1	0
(8)-8	3	0	1
(9)-9	2	0	0
(10)-10	2	0	0
	15	2	2
P23_C_4R	15	2	2
[9-10]	4	0	0
[7-8]	6	1	1
[5-6]	1	1	0
[3-4]	2	0	0
[0-2]	2	0	1
	15	2	2
P23_C_4M	15	2	2
Casos vàlids	15	2	2
Mitjana	6,44	6,51	4,5
Desviació	3,14	0,72	5,01

Freqüències	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Associacions de consumidors			
	750	90	158
P23_A_5	757	91	159
SI	472	54	105
NO	278	36	53
Associacions de consumidors			
	472	54	105
P23_B_5	477	55	106
SI	40	7	8
NO	432	47	97
Associacions de consumidors			
	40	7	8
P23_C_5	41	7	8
(0)-0	3	1	0
(2)-2	2	0	2
(3)-3	3	0	0
(4)-4	2	0	1
(5)-5	2	0	0
(6)-6	5	2	1
(7)-7	8	1	1
(8)-8	5	0	2
(9)-9	5	1	0
(10)-10	6	2	1
	40	7	8
P23_C_5R	41	7	8
[9-10]	11	3	1
[7-8]	13	1	3
[5-6]	7	2	1
[3-4]	5	0	1
[0-2]	5	1	2
	40	7	8
P23_C_5M	41	7	8
Casos vàlids	40	7	8
Mitjana	6,39	6,85	5,9
Desviació	2,92	3,51	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	90	158
P24	757	91	159
(0)-0	22	4	5
(1)-1	4	0	0
(2)-2	16	2	5
(3)-3	10	1	3
(4)-4	25	4	8
(5)-5	94	16	16
(6)-6	90	9	25
(7)-7	119	16	30
(8)-8	96	10	13
(9)-9	37	2	7
(10)-10	29	1	5
(98)-NS	207	26	42
(99)-NC	1	0	0
	750	90	158
P24R	757	91	159
[9-10]	67	3	12

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
[7-8]	215	26	42
[5-6]	184	25	41
[3-4]	35	5	11
[0-2]	42	6	10
Ns/Nc	207	26	42
	750	90	158
P24M	757	91	159
Casos vàlids	543	64	116
Mitjana	6,28	5,81	6,06
Desviació	2,23	2,17	2,19
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	90	158
P25	757	91	159
Sí	181	20	41
No	565	69	116
Ns/Nc	4	1	1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	20	41
P26	183	20	41
(0)-0	3	0	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	3	0	1
(5)-5	12	1	3
(6)-6	11	1	2
(7)-7	28	4	9
(8)-8	29	3	4
(9)-9	12	4	1
(10)-10	13	1	4
(98)-NS	68	6	17
	181	20	41
P26R	183	20	41
[9-10]	26	5	5
[7-8]	57	7	13
[5-6]	23	2	5
[3-4]	4	0	1
[0-2]	4	0	0
Ns/Nc	68	6	17
	181	20	41
P26M	183	20	41
Casos vàlids	113	14	24
Mitjana	7,18	7,79	7,29
Desviació	2,04	1,36	1,69
Nacionalitat			
	750	90	158
D1_1	757	91	159
Argentina	1	0	0
Brasilera	3	1	1
Britànica	1	0	0
Espanyola	733	88	152
Colombiana	3	1	0
Dominicana	1	0	1
Equatoriana	2	0	2
Francesa	1	0	1

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
Freqüències			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Hondurenya	1	0	0
Italiana	1	0	0
Paraguaiana	1	0	0
Peruana	1	0	1
Romanesa	1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
D2	750	90	158
Treballa	373	45	76
No treballa	343	42	75
Està de baixa	32	3	6
No contesta	3	0	0
Vostè és? - No treballa			
D3	343	42	75
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	349	42	76
Aturat/ada i ha treballat abans	211	25	52
Aturat/ada i ha treballat abans	46	7	11
Pensionista (abans no ha treballat)	25	5	1
Aturat/ada i busca la primera feina	4	1	1
Estudiant	32	4	5
Treball domèstic no remunerat	23	0	4
No contesta	2	0	1
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
D4	404	48	82
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	405	49	83
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	11	0	3
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	5	17
Assalariat/ada indefinit/ida	251	34	45
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	10	16
No contesta	2	0	1
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
D5	750	90	158
No sap llegir i escriure	757	91	159
No sap llegir i escriure	3	1	1
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	3	1
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	3	6
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	11	26
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	17	23
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	10	16
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	23	14
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	6	17
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	12	35
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	4	17
Doctorat	7	0	3
Nc	2	1	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
D6	750	90	158
D6	757	91	159
Català (valencià/balear)	313	17	60
Castellà	274	55	54
Totes dues igual: català i castellà	151	17	39
Altres llengües o altres combinacions	11	2	4
No contesta	2	0	0

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Sexe	750	363	387
Q1	757	365	392
Home	48,4	100	0
Dona	51,6	0	100
Edat (Trams)	750	363	387
Q2	757	365	392
De 18 a 24	7,9	8,5	7,2
De 25 a 34	12,5	13,2	11,9
De 35 a 49	29,1	30,3	27,9
De 50 a 64	24,8	25,1	24,5
65 o més	25,7	22,9	28,4
Edat	750	363	387
EDAT	757	365	392
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	49,47	51,19
Desviació	16,96	16,99	16,91
Província	750	363	387
Q3	757	365	392
BARCELONA	74,8	73,8	75,7
GIRONA	9,3	9,6	9
LLEIDA	5,6	6,1	5,2
TARRAGONA	10,3	10,5	10,1
Província	750	363	387
Q3R	757	365	392
Barcelona ciutat	21	22,7	19,5
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	14,2	14,2
Resta Barcelona	39,5	36,9	42
Girona	9,3	9,6	9
Lleida	5,6	6,1	5,2
Tarragona	10,3	10,5	10,1
Grandària	750	363	387
Q4	757	365	392
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	3,9	5,7
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	13,7	16,1
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	25,2	28,2
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	21	19,9
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	13,4	10,6
més d'1 milió d'hab	21	22,7	19,5
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?	750	363	387
PO	757	365	392
CATALÀ	58,3	59,6	57,1
CASTELLÀ	38,3	37,3	39,3
Indiferent/NC/NC	3,3	3	3,6
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que	750	363	387
P1	757	365	392
(0)-0	3,2	4,1	2,3

	Total	Q1	
% Verticals			
		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(1)-1	1,1	0,5	1,6
(2)-2	2,5	1,3	3,5
(3)-3	4,2	3,2	5,1
(4)-4	6,4	6,6	6,3
(5)-5	21,7	27,1	16,6
(6)-6	18,9	17	20,6
(7)-7	19,1	17,6	20,4
(8)-8	13,2	14	12,5
(9)-9	2,7	2,7	2,8
(10)-10	3,4	2,7	4
(98)-NS	3,7	3,1	4,3
	750	363	387
P1R	757	365	392
[9-10]	6,1	5,4	6,8
[7-8]	32,3	31,7	32,9
[5-6]	40,6	44,2	37,2
[3-4]	10,6	9,8	11,4
[0-2]	6,7	6	7,4
Ns/Nc	3,7	3,1	4,3
	750	363	387
P1M	757	365	392
Casos vàlids	96,3	96,9	95,7
Mitjana	5,85	5,81	5,89
Desviació	2,08	2,04	2,11
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona consumidora?			
	750	363	387
P2	757	365	392
(0)-0	5,3	4,1	6,5
(1)-1	1,5	1,6	1,3
(2)-2	4,6	4,6	4,6
(3)-3	5,6	6,8	4,4
(4)-4	9,6	9,4	9,7
(5)-5	23,1	23,9	22,4
(6)-6	16,4	17,1	15,7
(7)-7	15	14,4	15,5
(8)-8	10,9	12	9,8
(9)-9	3,9	3,2	4,5
(10)-10	3,6	2,5	4,6
(98)-NS	0,7	0,3	1
	750	363	387
P2R	757	365	392
[9-10]	7,5	5,7	9,1
[7-8]	25,8	26,4	25,3
[5-6]	39,5	41	38,1
[3-4]	15,1	16,3	14,1
[0-2]	11,4	10,3	12,3
Ns/Nc	0,7	0,3	1
	750	363	387
P2M	757	365	392
Casos vàlids	99,3	99,7	99
Mitjana	5,46	5,43	5,48
Desviació	2,32	2,21	2,43

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidora (serveis

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P3	757	365	392
Sí	28,5	27,6	29,3
No	70,6	71,9	69,4
Nc/No ho recorda	0,9	0,5	1,3
	214	100	113
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	99	114
Producte o servei			
	214	100	113
P4	213	99	114
Alimentació i beguda	4,1	2	5,9
Roba	4,2	3	5,3
Vehicles	2,8	4	1,7
Habitatge	0,9	1	0,8
Compra on-line	8,4	8	8,9
Telefonia fixa/mòbil	39,7	41,3	38,4
Internet	3,8	5	2,7
Companyia elèctrica	5	6	4,2
Electrodomèstics	9,8	11,2	8,6
Restauració	0,9	1	0,8
Hotels	1	0	1,9
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	3	4,2
Serveis bancaris	1,4	1	1,7
Transport aeri	9,2	10,9	7,8
Tren	0,4	0	0,8
Altres (anotar)	17	11,8	21,5
	9	2	7
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	2	7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	2	7
P4_C_A	9	2	7
SI	55,4	100	42,4
NO	44,6	0	57,6
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	3
P4_E_A	5	2	3
SI	82,2	100	70
NO	17,8	0	30
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	2	2
P4_F_A	4	2	2
Empresa proveïdora	74,8	100	50
Comerciant	25,2	0	50
Satisfacció			
	4	2	2
P4_G_A	4	2	2
(1)-1	24,8	49,9	0
(8)-8	25,2	0	50
(10)-10	50,1	50,1	50
	4	2	2
P4_G_AR	4	2	2
[9-10]	50,1	50,1	50
[7-8]	25,2	0	50
[0-2]	24,8	49,9	0

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	4	2	2
P4_G_AM	4	2	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	7,27	5,51	9
Desviació	4,26	6,41	1,41
	9	3	6
Base Incidència a: Roba	9	3	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	3	6
P4_C_B	9	3	6
SI	66,8	66,7	66,9
NO	33,2	33,3	33,1
Es va resoldre la incidència?			
	6	2	4
P4_E_B	6	2	4
SI	50	100	25
NO	50	0	75
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_B	3	2	1
Empresa proveïdora	66,7	100	0
Altres (anotar)	33,3	0	100
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_B	3	2	1
(8)-8	33,3	50	0
(10)-10	66,7	50	100
	3	2	1
P4_G_BR	3	2	1
[9-10]	66,7	50	100
[7-8]	33,3	50	0
	3	2	1
P4_G_BM	3	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	9,33	9	10
Desviació	1,15	1,41	
	6	4	2
Base Incidència a: Vehicles	6	4	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	4	2
P4_C_C	6	4	2
SI	83,3	75,2	100
NO	16,7	24,8	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	3	2
P4_E_C	5	3	2
SI	60,5	100	0
NO	39,5	0	100

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	3	0
P4_F_C	3	3	0
Ell/lla mateix	33,1	33,1	0
Empresa proveïdora	33,5	33,5	0
Altres (anotar)	33,5	33,5	0
Satisfacció			
	3	3	0
P4_G_C	3	3	0
(5)-5	33,5	33,5	0
(9)-9	33,1	33,1	0
(10)-10	33,5	33,5	0
	3	3	0
P4_G_CR	3	3	0
[9-10]	66,5	66,5	0
[5-6]	33,5	33,5	0
	3	3	0
P4_G_CM	3	3	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8	8	
Desviació	2,65	2,65	
	2	1	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	1
P4_C_D	2	1	1
SI	48,8	0	100
NO	51,2	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_D	1	0	1
NO	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	8	10
Base Incidència a: Compra on-line	18	8	10
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	8	10
P4_C_E	18	8	10
SI	72,6	50,1	90,5
NO	27,4	49,9	9,5

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Es va resoldre la incidència?			
	13	4	9
P4_E_E	13	4	9
SI	92,4	100	89
NO	7,6	0	11
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	4	8
P4_F_E	12	4	8
Ell/lla mateix	32,7	50	24,1
Empresa proveïdora	18,3	0	27,3
Distribuïdor	32,7	50	24,1
Altres (anotar)	16,3	0	24,4
Satisfacció			
	12	4	8
P4_G_E	12	4	8
(0)-0	7,9	0	11,8
(5)-5	8,3	25	0
(7)-7	8,3	0	12,4
(8)-8	9,1	0	13,7
(9)-9	16,3	0	24,4
(10)-10	50,1	75	37,8
	12	4	8
P4_G_ER	12	4	8
[9-10]	66,4	75	62,2
[7-8]	17,4	0	26
[5-6]	8,3	25	0
[0-2]	7,9	0	11,8
	12	4	8
P4_G_EM	12	4	8
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,2	8,75	7,93
Desviació	2,95	2,5	3,28
	85	41	44
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	42	43
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	41	44
P4_B_F_COD	85	42	43
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	35,8	41,2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	11,8	13,7
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	21,2	20,2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	9,6	20,5
Problemes per donar-se de baixa	11,7	9,6	13,6
Altres	11,5	16,5	6,8
Ns/Nc	1,1	0	2,2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	41	44
P4_C_F	85	42	43
SI	80,1	80,9	79,4
NO	19,9	19,1	20,6
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	33	35
P4_D_F_COD	69	34	35

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	29,8	31,5
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	29,3	23
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	0	11,4
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	14	11,1
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	3	14,3
Altres	29,2	35,7	22,9
Es va resoldre la incidència?			
	68	33	35
P4_E_F	69	34	35
SI	56,4	58,6	54,3
NO	40,7	38,5	42,8
NC	2,9	2,9	2,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	20	19
P4_F_F	39	20	19
Ell/lla mateix	36,2	25,3	47,6
Empresa proveïdora	45,7	54,4	36,7
Altres (anotar)	18,1	20,3	15,7
Satisfacció			
	38	20	19
P4_G_F	39	20	19
(0)-0	10,2	10,1	10,3
(1)-1	2,6	5,1	0
(2)-2	12,6	19,6	5,2
(3)-3	10,2	10,1	10,4
(4)-4	10,4	10,2	10,5
(5)-5	15,2	14,4	16
(6)-6	5,2	0	10,7
(7)-7	10,3	10,2	10,4
(8)-8	5,2	5	5,3
(10)-10	13,1	10,2	16,2
(98)-NS	5	5	5,1
	38	20	19
P4_G_FR	39	20	19
[9-10]	13,1	10,2	16,2
[7-8]	15,5	15,2	15,7
[5-6]	20,4	14,4	26,6
[3-4]	20,6	20,3	20,9
[0-2]	25,4	34,9	15,5
Ns/Nc	5	5	5,1
	38	20	19
P4_G_FM	39	20	19
Casos vàlids	95	95	94,9
Mitjana	4,76	4,22	5,32
Desviació	3,08	3,07	3,08
	8	5	3
Base Incidència a: Internet	8	5	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	5	3
P4_C_G	8	5	3
SI	61,6	79,9	32,2
NO	38,4	20,1	67,8
Es va resoldre la incidència?			

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	5	4	1
P4_E_G	5	4	1
SI	60,3	50,4	100
NO	39,7	49,6	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_G	3	2	1
Ell/lla mateix	33,3	50	0
Empresa proveïdora	33,3	50	0
Altres (anotar)	33,3	0	100
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_G	3	2	1
(5)-5	33,3	50	0
(10)-10	66,7	50	100
	3	2	1
P4_G_GR	3	2	1
[9-10]	66,7	50	100
[5-6]	33,3	50	0
	3	2	1
P4_G_GM	3	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,33	7,5	10
Desviació	2,89	3,54	
	11	6	5
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	6	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	6	5
P4_C_H	11	6	5
SI	72,9	83,5	59,6
NO	17,8	0	40,4
NC	9,2	16,5	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	5	3
P4_E_H	8	5	3
SI	12,8	20	0
NO	87,2	80	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	1	0
P4_F_H	1	1	0
Distribuïdor	100	100	0
Satisfacció			
	1	1	0
P4_G_H	1	1	0
(0)-0	100	100	0
	1	1	0
P4_G_HR	1	1	0
[0-2]	100	100	0
	1	1	0
P4_G_HM	1	1	0

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	0	0	
	21	11	10
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	9	10
Incidències - Electrodomèstics			
	18	9	9
P4_B_I_COD	16	7	9
Mal funcionament/està trencat	67	77,9	56
El producte arriba tard	5,6	11,1	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	22	55,4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	11	10
P4_C_I	19	9	10
SI	70,7	53,7	90,2
NO	29,3	46,3	9,8
Mesures - Electrodomèstics			
	14	6	8
P4_D_I_COD	12	4	8
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	50	87,3
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	12,7
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	50	12,1
Es va resoldre la incidència?			
	15	6	9
P4_E_I	13	4	9
SI	46,6	50	44,3
NO	53,4	50	55,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	3	4
P4_F_I	7	3	4
Ell/lla mateix	13,8	0	24,4
Empresa proveïdora	71,7	100	50
Distribuïdor	14,5	0	25,6
Satisfacció			
	7	3	4
P4_G_I	7	3	4
(0)-0	14,5	33,3	0
(5)-5	14,5	33,3	0
(6)-6	14,5	0	25,6
(7)-7	13,8	0	24,4
(8)-8	14,5	33,3	0
(10)-10	14,5	0	25,6
(98)-NS	13,8	0	24,4
	7	3	4
P4_G_IR	7	3	4
[9-10]	14,5	0	25,6
[7-8]	28,3	33,3	24,4
[5-6]	29	33,3	25,6
[0-2]	14,5	33,3	0
Ns/Nc	13,8	0	24,4
	7	3	4
P4_G_IM	7	3	4
Casos vàlids	86,2	100	75,6

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Mitjana	5,99	4,33	7,68
Desviació	3,42	4,04	2,1
	2	1	1
Base Incidència a: Restauració	2	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	1
P4_C_J	2	1	1
NO	100	100	100
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	2	0	2
Base Incidència a: Hotels	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	2
P4_C_K	2	0	2
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	2
P4_E_K	2	0	2
SI	47,5	0	47,5
NO	52,5	0	52,5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_K	1	0	1
Empresa proveïdora	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_K	1	0	1
(8)-8	100	0	100
	1	0	1
P4_G_KR	1	0	1
[7-8]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_KM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Mitjana	8		8
	8	3	5
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	3	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	8	3	5
P4_C_L	8	3	5
SI	62,7	66,4	60,4
NO	37,3	33,6	39,6
Es va resoldre la incidència?	5	2	3
P4_E_L	5	2	3
SI	59,5	0	100
NO	40,5	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	3	0	3
P4_F_L	3	0	3
Ei/lla mateix	32,8	0	32,8
Distribuïdor	32,8	0	32,8
Altres (anotar)	34,4	0	34,4
Satisfacció	3	0	3
P4_G_L	3	0	3
(0)-0	34,4	0	34,4
(7)-7	65,6	0	65,6
	3	0	3
P4_G_LR	3	0	3
[7-8]	65,6	0	65,6
[0-2]	34,4	0	34,4
	3	0	3
P4_G_LM	3	0	3
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		4,59
Desviació	4,11		4,11
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	3	1	2
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	1	2
P4_C_N	3	1	2
SI	33,3	0	50,6
NO	66,7	100	49,4
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_N	1	0	1
SI	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_N	1	0	1
Altres (anotar)	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_N	1	0	1
(10)-10	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NR	1	0	1
[9-10]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	10		10
	20	11	9
Base Incidència a: Transport aeri	20	11	9
Incidències - Transport aeri			
	20	11	9
P4_B_O_COD	20	11	9
Retards/cancel·lacions	69,7	63,6	77,3
Problema tècnic	5	9	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	27,4	44,3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	11	9
P4_C_O	20	11	9
SI	84,9	72,7	100
NO	15,1	27,3	0
Mesures - Transport aeri			
	14	5	9
P4_D_O_COD	14	5	9
Retornen els diners	6,9	0	10,8
Va reclamar a la companyia	78,7	59,9	89,2
Paga per el seient	7,3	20,2	0

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Passa la nit a l'hotel	7,1	19,9	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	8	9
P4_E_O	17	8	9
SI	41,3	62,5	22,2
NO	58,7	37,5	77,8
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	5	2
P4_F_O	7	5	2
Ell/lla mateix	28,2	20,1	48,8
Empresa proveïdora	57,3	59,7	51,2
Altres (anotar)	14,4	20,1	0
Satisfacció			
	7	5	2
P4_G_O	7	5	2
(0)-0	14,4	20,1	0
(2)-2	13,8	0	48,8
(3)-3	14,4	0	51,2
(4)-4	14,4	20,1	0
(6)-6	42,9	59,7	0
	7	5	2
P4_G_OR	7	5	2
[5-6]	42,9	59,7	0
[3-4]	28,9	20,1	51,2
[0-2]	28,2	20,1	48,8
	7	5	2
P4_G_OM	7	5	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	4,39	2,51
Desviació	2,34	2,61	0,72
Base Incidència a: Tren	1	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	1
P4_C_P	1	0	1
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_P	1	0	1
NO	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	12	24
Base Incidència a: Altres	37	12	25
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	12	24
P4_C_Q	37	12	25
SI	83,8	66,5	92,2
NO	16,2	33,5	7,8
Es va resoldre la incidència?			
	30	8	23
P4_E_Q	31	8	23
SI	48,6	50,1	48,1
NO	48,2	49,9	47,7
NC	3,1	0	4,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	4	11
P4_F_Q	15	4	11
Ell/lla mateix	33,3	0	45,5
Empresa proveïdora	33,2	24,8	36,3
Comerciant	13,4	25	9,2
Altres (anotar)	20	50,2	9
Satisfacció			
	15	4	11
P4_G_Q	15	4	11
(0)-0	19,8	0	27
(1)-1	6,8	0	9,2
(4)-4	6,6	0	9
(5)-5	20,1	0	27,5
(7)-7	13,2	25,3	8,8
(8)-8	6,7	25	0
(9)-9	6,6	24,8	0
(10)-10	20,2	25	18,5
	15	4	11
P4_G_QR	15	4	11
[9-10]	26,8	49,8	18,5
[7-8]	19,9	50,2	8,8
[5-6]	20,1	0	27,5
[3-4]	6,6	0	9
[0-2]	26,6	0	36,3
	15	4	11
P4_G_QM	15	4	11
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	5,41	8,49	4,29
Desviació	3,76	1,3	3,75
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Botigues especialitzades de barri			
	750	363	387
P5_1	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	47,9	47,4	48,3
Un cop a la setmana	29,9	28,9	30,9

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Menys d'un cop a la setmana	7,5	8,3	6,7
No hi he comprat mai	14,7	15,4	14,1
Mercats municipals			
	750	363	387
P5_2	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	13,5	13,7	13,2
Un cop a la setmana	24	23,7	24,4
Menys d'un cop a la setmana	16,3	15,5	17
No hi he comprat mai	46,2	47,2	45,3
Supermercats de barri			
	750	363	387
P5_3	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	47,7	49,4	46,1
Un cop a la setmana	32,7	32,9	32,6
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,2	9,4
No hi he comprat mai	10,8	9,6	11,9
Grans superfícies			
	750	363	387
P5_4	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	13	13	13
Un cop a la setmana	22,4	24,3	20,6
Menys d'un cop a la setmana	35	36,3	33,8
No hi he comprat mai	29,5	26,4	32,5
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	363	387
P5_5	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	5,4	4,9	5,9
Un cop a la setmana	9,6	9,4	9,8
Menys d'un cop a la setmana	20,3	18,7	21,8
No hi he comprat mai	64,7	67	62,5
Dietètiques			
	750	363	387
P5_6	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	1,7	0,6	2,9
Un cop a la setmana	6,3	5,7	6,8
Menys d'un cop a la setmana	14,9	12,3	17,4
No hi he comprat mai	77	81,4	72,9
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	363	387
P6_1	757	365	392
SI	75,9	73,1	78,5
NO	24,1	26,9	21,5
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament social i econòmic i l'			
	750	363	387
P6_2	757	365	392
SI	26,6	25,2	27,8
NO	73,4	74,8	72,2
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics en la seva elabo			
	750	363	387
P6_3	757	365	392
SI	53,6	49,6	57,4
NO	46,4	50,4	42,6
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q1	
% Verticals			Home Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P7_A	757	365	392
SI	30,4	31	29,8
NO	69,6	69	70,2
	228	113	116
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	112	117
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	113	116
P7_A_AML	229	112	117
Tenen preus més econòmics	50,5	47,1	53,9
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	22,1	18,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3,5	2,6
Compra productes específics/per costum	9	7,9	10
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0,9	0,9
Proximitat	1,3	0,9	1,7
Tot correcte/ho troba bé	2,3	3,7	0,8
No ho té en compte / li és igual	5,6	7,1	4,2
Altres	5,1	5,1	5,2
NS/NC	2,6	2,6	2,6
	522	250	271
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	253	275
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	250	271
P7_A_AML	527	253	274
Tenen preus més econòmics	0,2	0,4	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1,2	0,7
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	28,4	26,3
Compra productes específics/per costum	3,2	2	4,3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	12,2	16,2
Depèn del producte	6,1	5,1	7
Compra productes ecològics	0,9	0,4	1,4
Proximitat	1,5	2	1
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0,4
No ho té en compte / li és igual	35,3	36,1	34,6
Altres	7,6	9,9	5,4
NS/NC	2,7	2,8	2,5
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	363	387
P7_B	757	365	392
SI	37,4	37,2	37,5
NO	62,6	62,8	62,5
	280	135	145
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	136	147
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	135	145
P7_A_BML	283	136	147
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	49,4	46,9
Per proximitat	33,4	31,7	35,1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0,7	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0,7	0,7
L'interessa la qualitat	0,3	0	0,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	5,9	3,4

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Altres	11,8	9,4	14,1
NS/NC	1,4	2,2	0,6
	470	228	242
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	229	245
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?	470	228	242
P7_A_BML	474	229	245
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0,4	0,4
Per proximitat	0,6	0,9	0,4
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	5,5	5,6
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	2,5	6,9
Linteressa la qualitat	4,2	3,9	4,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	83,3	79,3
Altres	2,8	3,1	2,4
NS/NC	0,4	0,4	0,4
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Es fixa en la procedència dels productes?	750	363	387
P7_C	757	365	392
SI	75,6	73,5	77,6
NO	24,4	26,5	22,4
	567	267	300
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	270	305
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?	567	267	300
P7_A_CML	575	270	305
Proximitat	62,5	52,4	71,5
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	16,2	12,1
Per curiositat/Informació	8	10,4	5,8
Qualitat	4,6	7,5	2
Productes ecològics	1	1,1	1
Per costum/el de sempre	1,1	1,1	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,8	1
Altres	9,1	11,4	7,2
NS/NC	1	1,9	0,3
	183	96	87
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	95	87
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?	183	96	87
P7_A_CML	182	95	87
Proximitat	4,3	4,1	4,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	1	1,2
Per curiositat/Informació	1,1	0	2,3
Qualitat	3,2	5,2	1,1
Per costum/el de sempre	4,9	5,1	4,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	62,1	66,7
Altres	8,1	8,3	7,9
NS/NC	13	14,3	11,7
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q1	
% Verticals			Home Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P7_D	757	365	392
SI	66	61	70,7
NO	34	39	29,3
	495	221	274
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	222	277
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	221	274
P7_A_DML	499	222	277
Per estar informat/da/Per curiositat	22	21,6	22,3
Per salut	28,4	25,9	30,4
Per la composició	35,8	35,3	36,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,5	0,4
Compra el mateix/costum	0,6	0,9	0,4
A vegades	3,8	4,5	3,3
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,6	4,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	1,4	0,4
Altres	6,1	6,2	6
NS/NC	1	0,9	1,1
	255	142	113
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	143	115
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	142	113
P7_A_DML	258	143	115
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0,8
Per salut	0,4	0,7	0
Per la composició	3,5	2,8	4,4
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	3,4	9,6
Compra el mateix/costum	10	9	11,1
A vegades	1,6	2,1	0,9
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	2,1	2,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	48,8	56,4
Altres	9,5	15	2,6
NS/NC	14,1	16,1	11,6
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	363	387
P7_E	757	365	392
SI	92,9	93,2	92,5
NO	7,1	6,8	7,5
	697	338	358
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	342	362
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	338	358
P7_A_EML	704	342	362
Només importa el consum / vendre més	28,4	28,7	28,1
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	57,6	57,6
A vegades	2,9	2,7	3
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0	1,1
Altres	10,2	10,1	10,2
NS/NC	2,8	3,2	2,5

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	53	25	29
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	23	30
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	25	29
P7_A_EML	53	23	30
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	16,1	16,4
A vegades	9,3	8	10,3
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	27,2	23,6
Altres	25,4	24,3	26,4
NS/NC	23,7	24,3	23,2
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	363	387
P8_1	757	365	392
Sempre	39,1	37,6	40,5
Habitualment	17,3	16,4	18,1
Algunes vegades	21,4	22,1	20,7
Gairebé mai	11,3	11,7	10,9
Mai	10,9	12,1	9,7
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum preferent?			
	750	363	387
P8_2	757	365	392
Sempre	74,9	67,5	81,8
Habitualment	17,3	22	13
Algunes vegades	5,2	7,4	3,1
Gairebé mai	1,1	1,4	0,8
Mai	1,4	1,6	1,2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	363	387
P8_3	757	365	392
Sempre	30,6	26,9	34,1
Habitualment	24,1	25,9	22,5
Algunes vegades	28,7	28,8	28,6
Gairebé mai	9,8	10,6	9
Mai	6,8	7,8	5,8
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	363	387
P8_4	757	365	392
Sempre	28,2	26,5	29,8
Habitualment	26,2	27,7	24,8
Algunes vegades	26,4	26,3	26,4
Gairebé mai	11,7	10,7	12,7
Mai	7,5	8,8	6,2
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	363	387
P8_5	757	365	392
Sempre	50,3	45,5	54,7
Habitualment	14,4	12,6	16
Algunes vegades	18,6	23,1	14,3
Gairebé mai	8,1	7,8	8,4
Mai	8,7	11	6,5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts.

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P9_A_1	757	365	392
SI	40,7	40,6	40,7
NO	59,3	59,4	59,3

Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d

	305	148	157
P9_B_1	309	149	160
SI	17,3	18,9	15,7
NO	82,7	81,1	84,3

Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuï

	53	28	25
P9_C_1	53	28	25
(0)-0	7,8	7,2	8,5
(1)-1	3,8	3,6	4
(3)-3	1,9	0	4
(5)-5	7,6	7,2	8,1
(6)-6	14,9	10,7	19,7
(7)-7	5,7	10,7	0
(8)-8	17,1	25,1	8,1
(9)-9	7,5	14,2	0
(10)-10	31,8	17,8	47,6
(99)-NC	1,9	3,6	0

	53	28	25
P9_C_1R	53	28	25
[9-10]	39,3	32	47,6
[7-8]	22,7	35,7	8,1
[5-6]	22,5	17,9	27,8
[3-4]	1,9	0	4
[0-2]	11,6	10,8	12,5
Ns/Nc	1,9	3,6	0

	53	28	25
P9_C_1M	53	28	25
Casos vàlids	98,1	96,4	100

Mitjana	7,13	7,1	7,15
Desviació	3,1	2,86	3,4

Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que per

	750	363	387
P9_A_2	757	365	392
SI	48,8	52,6	45,2
NO	51,2	47,4	54,8

Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la coi

	366	191	175
P9_B_2	367	190	177
SI	11,7	14,7	8,5
NO	88,3	85,3	91,5

Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que p

	43	28	15
P9_C_2	43	28	15
(0)-0	5,1	7,8	0
(2)-2	9	3,5	19,3
(3)-3	2,3	3,6	0
(4)-4	7	10,7	0
(5)-5	7	10,7	0
(6)-6	6,9	7,1	6,4

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(7)-7	9,3	7,1	13,5
(8)-8	11,6	7,1	20
(9)-9	11,5	17,6	0
(10)-10	28	21,3	40,8
(99)-NC	2,3	3,6	0
	43	28	15
P9_C_2R	43	28	15
[9-10]	39,5	38,9	40,8
[7-8]	20,9	14,2	33,5
[5-6]	13,9	17,8	6,4
[3-4]	9,3	14,3	0
[0-2]	14,1	11,3	19,3
Ns/Nc	2,3	3,6	0
	43	28	15
P9_C_2M	43	28	15
Casos vàlids	97,7	96,4	100
Mitjana	6,87	6,58	7,39
Desviació	3,1	3,16	3,04

Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis

	750	363	387
P9_A_3	757	365	392
SI	38,7	38,3	39
NO	61,3	61,7	61

Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels prod

	290	139	151
P9_B_3	292	138	154
SI	10,2	9,3	11
NO	89,8	90,7	89

Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serv

	30	13	17
P9_C_3	30	13	17
(4)-4	9,9	15,3	5,7
(5)-5	3,4	0	6
(6)-6	16,5	23,1	11,4
(7)-7	6,8	0	12
(8)-8	23,3	15,5	29,4
(9)-9	10,1	7,6	12
(10)-10	26,6	30,7	23,4
(99)-NC	3,4	7,7	0
	30	13	17
P9_C_3R	30	13	17
[9-10]	36,7	38,4	35,4
[7-8]	30,1	15,5	41,4
[5-6]	19,9	23,1	17,4
[3-4]	9,9	15,3	5,7
Ns/Nc	3,4	7,7	0
	30	13	17
P9_C_3M	30	13	17
Casos vàlids	96,6	92,3	100
Mitjana	7,73	7,58	7,83
Desviació	2	2,31	1,8

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el qu

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P9_A_4	757	365	392
SI	53,1	54,9	51,4
NO	46,9	45,1	48,6
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en u			
	398	199	199
P9_B_4	402	199	203
SI	30,5	27	33,9
NO	69,5	73	66,1
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el			
	121	54	68
P9_C_4	121	52	69
(0)-0	13,1	16,7	10,2
(1)-1	1,6	0	3
(2)-2	2,4	3,7	1,4
(3)-3	5,7	3,7	7,2
(4)-4	2,5	3,7	1,5
(5)-5	6,6	7,4	5,9
(6)-6	10,8	15,2	7,3
(7)-7	4,8	3,7	5,7
(8)-8	17,2	14,8	19,1
(9)-9	10,6	11,4	9,9
(10)-10	20,7	16,1	24,4
(98)-NS	4,1	3,7	4,4
	121	54	68
P9_C_4R	121	52	69
[9-10]	31,3	27,5	34,4
[7-8]	22	18,5	24,8
[5-6]	17,4	22,6	13,2
[3-4]	8,1	7,4	8,7
[0-2]	17,2	20,4	14,6
Ns/Nc	4,1	3,7	4,4
	121	54	68
P9_C_4M	121	52	69
Casos vàlids	95,9	96,3	95,6
Mitjana	6,3	5,91	6,62
Desviació	3,42	3,47	3,37
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	363	387
P10A_A	757	365	392
SI	87,3	82,3	92,1
NO	12,7	17,7	7,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	299	356
P10B_A	664	302	362
SI	17,7	15,8	19,4
NO	81,2	82,9	79,7
NC	1,1	1,3	0,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	47	69
P10C_AML	117	47	70
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	61,8	50,2
Li van oferir una oferta millor	14,8	19,5	11,6
Pack amb millors condicions	6,7	1,9	10

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	10,5	9,9
Insatisfacció amb la companyia	12,7	8,4	15,6
Altres	3,3	2,1	4,1
En disposa? - Internet			
	750	363	387
P10A_B	757	365	392
SI	87	85,6	88,3
NO	11,6	13,3	10,1
NC	1,3	1,1	1,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	311	342
P10B_B	658	312	346
SI	18,9	17,8	20
NO	78,8	79,4	78,3
NC	2,3	2,9	1,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	55	68
P10C_BML	123	55	68
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	53	50,8
Li van oferir una oferta millor	12,4	14,8	10,4
Pack amb millors condicions	5,7	1,8	8,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	12,6	14,4
Insatisfacció amb la companyia	16,8	14,4	18,7
Altres	3,1	1,8	4,2
NS/NC	2,3	5,1	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	363	387
P10A_C	757	365	392
SI	94,7	96,4	93,1
NO	3,7	2,2	5,1
NC	1,6	1,3	1,8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	350	360
P10B_C	717	352	365
SI	17,6	14,6	20,5
NO	81,3	83,7	79
NC	1,1	1,7	0,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	51	74
P10C_CML	125	51	74
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	47	42,8
Li van oferir una oferta millor	22,5	27,7	18,9
Pack amb millors condicions	7,1	0	12,1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	5,8	6,6
Insatisfacció amb la companyia	17,3	15,6	18,5
Altres	5,4	3,9	6,4
NS/NC	0,8	2	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	363	387
P10A_D	757	365	392
SI	84,9	87,3	82,6
NO	13,2	10,8	15,3
NC	2	1,9	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	637	317	320
P10B_D	641	318	323
SI	17,5	13,9	21
NO	81,3	84,5	78,1
NC	1,2	1,6	0,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	44	67
P10C_DML	111	44	67
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	47,7	44,3
Li van oferir una oferta millor	18,1	23	14,9
Pack amb millors condicions	7,1	0	11,8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	11,2	7,2
Insatisfacció amb la companyia	17,8	18	17,6
Altres	4,3	0	7,1
NS/NC	1,8	2,3	1,5
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	363	387
P11	757	365	392
Si	56,4	59,5	53,5
No	43,1	40	45,9
Ns/Nc	0,5	0,5	0,5
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	216	207
P12	424	215	209
Més d'un cop a la setmana	9,4	12,4	6,2
Un cop a la setmana	15,6	21,4	9,5
Menys d'un cop a la setmana	74,1	65,8	82,8
Ns/Nc	0,9	0,5	1,4
Alimentació i begudes			
	423	216	207
P13_A_1	424	215	209
SI	15,5	13,5	17,5
NO	84	85,5	82,5
NC	0,5	0,9	0
Alimentació i begudes			
	66	29	36
P13_B_1	65	29	36
SI	5,9	3,4	7,9
NO	94,1	96,6	92,1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	216	207
P13_A_2	424	215	209
SI	49,4	39	60,1
NO	50,2	60,5	39,4
NC	0,5	0,5	0,5
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	84	125
P13_B_2	210	84	126
SI	8,5	13,1	5,4
NO	91	85,7	94,6
NS/NC	0,5	1,2	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	216	207
P13_A_3	424	215	209

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
SI	1,9	2,3	1,4
NO	97,4	96,8	98,1
NC	0,7	0,9	0,5
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	5	3
P13_B_3	8	5	3
SI	25,1	20,1	33,3
NO	74,9	79,9	66,7
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	216	207
P13_A_4	424	215	209
SI	14,9	17,4	12,2
NO	84,4	81,7	87,3
NC	0,7	0,9	0,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	38	25
P13_B_4	64	38	26
SI	8,1	7,9	8,3
NO	91,9	92,1	91,7
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	216	207
P13_A_5	424	215	209
SI	26,4	25,8	27,1
NO	72,9	73,3	72,4
NC	0,7	0,9	0,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	56	56
P13_B_5	111	54	57
SI	7,9	8,9	7
NO	92,1	91,1	93
Electrodomèstics			
	423	216	207
P13_A_6	424	215	209
SI	19	26,3	11,3
NO	80,1	72,3	88,2
NC	0,9	1,4	0,5
Electrodomèstics			
	80	57	23
P13_B_6	79	55	24
SI	9,6	10	8,5
NO	89,2	88,2	91,5
NS/NC	1,2	1,7	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	216	207
P13_A_7	424	215	209
SI	32,1	43,7	20
NO	67,2	55,4	79,5
NC	0,7	0,9	0,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	94	41
P13_B_7	135	93	42
SI	13,8	10,4	21,6
NO	86,2	89,6	78,4

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Formació (cursos,...)			
	423	216	207
P13_A_8	424	215	209
SI	0,2	0	0,5
NO	99,1	99,1	99
NC	0,7	0,9	0,5
Formació (cursos,...)			
	1	0	1
P13_B_8	1	0	1
NO	100	0	100
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	216	207
P14	424	215	209
SI	97,2	97,2	97,1
NO	2,4	1,8	2,9
NS/NC	0,5	0,9	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	4	6
P15_1	10	4	6
Que arribi el que demanes	60,7	50,1	67,6
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	15,8
Altres	19,8	24,8	16,6
NS/NC	10	25,2	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres per internet o b			
	423	216	207
P16	424	215	209
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	57,6	65,7
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	41,5	32,4
Ns/Nc	1,4	0,9	1,9
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de Protecció de d			
	750	363	387
P17	757	365	392
SI	54,9	53	56,6
NO	44,3	45,8	42,9
NS/NC	0,9	1,2	0,5
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (explotació de les se			
	750	363	387
P18	757	365	392
SI	13,2	12,1	14,2
NO	85,1	84,8	85,3
NS/NC	1,8	3,1	0,5
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	44	55
P19_1	99	44	55
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	47,4	55,2
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	16,3	9,2
Li arriba publicitat	25	29,6	21,4
Altres	10,9	6,7	14,2
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	363	387
P20R	757	365	392
Facua	0,6	0,9	0,3
Ocu	8,5	11,1	6

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Amazon	1,4	2,8	0
Gencat	3,1	3,4	2,8
Ajuntament	0,3	0,5	0
Associacions de consumidors	0,4	0,5	0,2
Agència Catalana del Consum	0,8	0,8	0,8
No coneix cap	79,9	73,8	85,5
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0,5	0,8
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	4,7	2,1
Ns/Nc	2,9	3,3	2,5
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	363	387
P21	757	365	392
Si	9,3	11	7,6
No	90,7	89	92,4
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al consumidor dels seu			
	750	363	387
P22	757	365	392
Si	13	12,5	13,5
No	86,7	87,5	86
Ns/Nc	0,2	0	0,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	363	387
P23_A_1	757	365	392
SI	54,2	53,8	54,5
NO	45,8	46,2	45,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	195	211
P23_B_1	411	196	215
SI	22,5	19,3	25,6
NO	77,5	80,7	74,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	38	54
P23_C_1	91	36	55
(0)-0	7,5	5,3	9,1
(2)-2	1,1	0	1,8
(3)-3	3,2	2,6	3,6
(4)-4	1,1	2,6	0
(5)-5	16,2	18,5	14,7
(6)-6	6,4	0	10,9
(7)-7	14,1	16,4	12,5
(8)-8	22,5	20,4	23,9
(9)-9	13,9	13,1	14,4
(10)-10	14	21,1	9,1
	92	38	54
P23_C_1R	91	36	55
[9-10]	27,9	34,2	23,4
[7-8]	36,6	36,8	36,4
[5-6]	22,7	18,5	25,6
[3-4]	4,3	5,3	3,6
[0-2]	8,6	5,3	10,9
	92	38	54
P23_C_1M	91	36	55
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,79	7,18	6,52

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Desviació	2,71	2,6	2,78
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	363	387
P23_A_2	757	365	392
SI	25,8	22,5	29
NO	74,2	77,5	71
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	82	112
P23_B_2	197	83	114
SI	20,4	16	23,6
NO	79,6	84	76,4
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	13	26
P23_C_2	40	13	27
(0)-0	5,1	7,6	3,8
(1)-1	2,5	0	3,8
(2)-2	2,5	0	3,7
(3)-3	7,5	0	11,2
(4)-4	2,5	7,5	0
(5)-5	17,4	15,3	18,5
(6)-6	12	7,5	14,3
(7)-7	5	7,5	3,8
(8)-8	22,6	37,8	15,1
(9)-9	13,1	16,7	11,4
(10)-10	9,8	0	14,6
	40	13	26
P23_C_2R	40	13	27
[9-10]	22,9	16,7	26
[7-8]	27,6	45,4	18,8
[5-6]	29,4	22,8	32,7
[3-4]	10	7,5	11,2
[0-2]	10,1	7,6	11,3
	40	13	26
P23_C_2M	40	13	27
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	6,57	6,18
Desviació	2,76	2,54	2,89
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	363	387
P23_A_3	757	365	392
SI	62,2	66,7	57,9
NO	37,8	33,3	42,1
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	242	224
P23_B_3	472	245	227
SI	8,3	8,2	8,3
NO	91,7	91,8	91,7
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	20	19
P23_C_3	39	20	19
(0)-0	7,8	0	16
(2)-2	2,2	0	4,6
(3)-3	7,8	10,1	5,3

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(4)-4	7,6	9,9	5,2
(5)-5	5,2	5	5,3
(6)-6	15,3	15	15,7
(7)-7	18,1	25,1	10,7
(8)-8	15,5	15	15,9
(9)-9	12,8	14,9	10,6
(10)-10	7,7	5	10,6
	39	20	19
P23_C_3R	39	20	19
[9-10]	20,5	19,9	21,1
[7-8]	33,6	40,1	26,6
[5-6]	20,5	20	21
[3-4]	15,4	20	10,6
[0-2]	10	0	20,6
	39	20	19
P23_C_3M	39	20	19
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,19	6,65	5,7
Desviació	2,75	2,03	3,34
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	750	363	387
P23_A_4	757	365	392
SI	15,4	17,7	13,2
NO	84,6	82,3	86,8
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	115	64	51
P23_B_4	117	65	52
SI	12,7	10,4	15,5
NO	87,3	89,6	84,5
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	15	7	8
P23_C_4	15	7	8
(0)-0	6,8	14,9	0
(1)-1	6,7	0	12,4
(3)-3	6,8	0	12,6
(4)-4	6,8	0	12,6
(6)-6	6,5	0	12,1
(7)-7	20,5	29,8	12,6
(8)-8	18,4	25,6	12,4
(9)-9	13,7	0	25,3
(10)-10	13,6	29,7	0
	15	7	8
P23_C_4R	15	7	8
[9-10]	27,3	29,7	25,3
[7-8]	39	55,4	25
[5-6]	6,5	0	12,1
[3-4]	13,7	0	25,3
[0-2]	13,5	14,9	12,4
	15	7	8
P23_C_4M	15	7	8
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	7,1	5,88
Desviació	3,14	3,47	2,95

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Associacions de consumidors			
	750	363	387
P23_A_5	757	365	392
SI	63	64,8	61,2
NO	37	35,2	38,8
Associacions de consumidors			
	472	235	237
P23_B_5	477	236	241
SI	8,5	6,8	10,3
NO	91,5	93,2	89,7
Associacions de consumidors			
	40	16	24
P23_C_5	41	16	25
(0)-0	7,4	6,3	8,1
(2)-2	4,8	0	7,9
(3)-3	7,4	0	12,3
(4)-4	4,8	6,2	3,9
(5)-5	4,9	6,2	4
(6)-6	12,1	12,4	11,9
(7)-7	19,5	18,9	20
(8)-8	12,1	18,8	7,8
(9)-9	12,2	12,5	12
(10)-10	14,8	18,8	12,2
	40	16	24
P23_C_5R	41	16	25
[9-10]	27	31,3	24,2
[7-8]	31,7	37,6	27,8
[5-6]	17	18,6	15,9
[3-4]	12,3	6,2	16,2
[0-2]	12,2	6,3	16
	40	16	24
P23_C_5M	41	16	25
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	7,13	5,92
Desviació	2,92	2,61	3,06
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors?			
	750	363	387
P24	757	365	392
(0)-0	3	4	2
(1)-1	0,5	0,2	0,7
(2)-2	2,1	1,7	2,5
(3)-3	1,3	1,6	1
(4)-4	3,3	3,6	3
(5)-5	12,6	12,6	12,6
(6)-6	11,9	12,4	11,5
(7)-7	15,9	18,3	13,7
(8)-8	12,8	15	10,7
(9)-9	5	4,3	5,6
(10)-10	3,9	3,3	4,5
(98)-NS	27,5	22,8	32
(99)-NC	0,1	0,2	0
	750	363	387
P24R	757	365	392
[9-10]	8,9	7,6	10,1

	Total	Q1	
% Verticals		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
[7-8]	28,7	33,3	24,4
[5-6]	24,5	25	24,1
[3-4]	4,6	5,2	4
[0-2]	5,6	5,9	5,2
Ns/Nc	27,7	23	32
	750	363	387
P24M	757	365	392
Casos vàlids	72,3	77	68
Mitjana	6,28	6,23	6,33
Desviació	2,23	2,24	2,23
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
	750	363	387
P25	757	365	392
Sí	24,2	26,5	21,9
No	75,3	72,6	77,8
Ns/Nc	0,5	0,8	0,3
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiu			
	181	96	85
P26	183	98	85
(0)-0	1,7	1	2,4
(2)-2	0,6	1	0
(3)-3	0,6	1	0
(4)-4	1,6	2,1	1,1
(5)-5	6,6	3,1	10,6
(6)-6	6	6,1	5,8
(7)-7	15,5	12,6	18,7
(8)-8	15,9	16,5	15,2
(9)-9	6,9	5,8	8
(10)-10	7,4	7,9	6,9
(98)-NS	37,4	42,7	31,3
	181	96	85
P26R	183	98	85
[9-10]	14,3	13,7	14,9
[7-8]	31,4	29,1	33,9
[5-6]	12,6	9,2	16,4
[3-4]	2,2	3,1	1,1
[0-2]	2,2	2,1	2,4
Ns/Nc	37,4	42,7	31,3
	181	96	85
P26M	183	98	85
Casos vàlids	62,6	57,3	68,7
Mitjana	7,18	7,29	7,07
Desviació	2,04	2,05	2,05
Nacionalitat			
	750	363	387
D1_1	757	365	392
Argentina	0,1	0	0,3
Brasilera	0,4	0,3	0,5
Britànica	0,1	0	0,3
Espanyola	97,8	99,2	96,4
Colombiana	0,4	0,3	0,5
Dominicana	0,1	0	0,2
Equatoriana	0,3	0	0,5
Francesa	0,1	0	0,2

	Total	Q1	
% Verticals			Home Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Hondurenya	0,1	0,3	0
Italiana	0,1	0	0,3
Paraguaiana	0,1	0	0,3
Peruana	0,1	0	0,3
Romanesa	0,1	0	0,3
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
	750	363	387
D2	757	365	392
Treballa	49,7	53,9	45,7
No treballa	45,7	43,1	48,2
Està de baixa	4,2	2,7	5,6
No contesta	0,4	0,3	0,5
Vostè és? - No treballa			
	343	157	186
D3	349	160	189
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	65,1	58,7
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	16	11,1
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	7,4	7,4
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	1,9	0,6
Estudiant	9,3	9,6	9,1
Treball domèstic no remunerat	6,6	0	12,1
No contesta	0,6	0	1
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	205	199
D4	405	204	201
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	2,4	2,9
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	20,4	11,9
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	67,5	56,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	9,7	27,6
No contesta	0,5	0	1
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	363	387
D5	757	365	392
No sap llegir i escriure	0,4	0,3	0,5
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	0,3	3,3
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	5,9	5,6
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	22,5	22
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	13,1	16,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	7	8,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	18,6	12
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	8,8	9,6
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	14,9	16,7
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	7,2	4,3
Doctorat	0,9	1,1	0,8
Nc	0,3	0,3	0,3
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	363	387
D6	757	365	392
Català (valencià/balear)	41,7	42	41,4
Castellà	36,5	36,5	36,6
Totes dues igual: català i castellà	20,1	19,8	20,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1,4	1,5
No contesta	0,3	0,3	0,3

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Sexe						
	750	59	94	218	186	193
Q1	757	57	91	222	189	198
Home	48,4	52,5	51,1	50,5	48,9	43
Dona	51,6	47,5	48,9	49,5	51,1	57
Edat (Trams)						
	750	59	94	218	186	193
Q2	757	57	91	222	189	198
De 18 a 24	7,9	100	0	0	0	0
De 25 a 34	12,5	0	100	0	0	0
De 35 a 49	29,1	0	0	100	0	0
De 50 a 64	24,8	0	0	0	100	0
65 o més	25,7	0	0	0	0	100
Edat						
	750	59	94	218	186	193
EDAT	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	50,36	21,19	30,04	42,16	57,33	71,71
Desviació	16,96	1,76	2,85	3,71	4,32	6,22
Provincia						
	750	59	94	218	186	193
Q3	757	57	91	222	189	198
BARCELONA	74,8	74,6	75,5	75,2	74,7	74,1
GIRONA	9,3	10,2	8,5	8,7	10,2	9,3
LLEIDA	5,6	5,1	5,3	5,5	5,4	6,2
TARRAGONA	10,3	10,2	10,6	10,6	9,7	10,4
Provincia						
	750	59	94	218	186	193
Q3R	757	57	91	222	189	198
Barcelona ciutat	21	25,5	13,8	19,6	19,4	26,4
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	15,6	21,3	16	12,4	10,1
Resta Barcelona	39,5	33,5	40,4	39,6	43	37,5
Girona	9,3	10,2	8,5	8,7	10,2	9,3
Lleida	5,6	5,1	5,3	5,5	5,4	6,2
Tarragona	10,3	10,2	10,6	10,6	9,7	10,4
Grandària						
	750	59	94	218	186	193
Q4	757	57	91	222	189	198
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	3,4	5,3	3,6	5,4	5,9
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	13,9	10,6	16,7	18	12,4
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	20,9	33	30,4	24,9	23,3
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	19	24,5	18,3	20	21,8
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	17,3	12,8	11,5	12,4	10,2
més d'1 milió d'hab	21	25,5	13,8	19,6	19,4	26,4
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?						
	750	59	94	218	186	193
PO	757	57	91	222	189	198
CATALÀ	58,3	53,6	66	55	58,5	59,6
CASTELLÀ	38,3	39,3	31,9	40,5	37,7	39,4
Indiferent/NC/NC	3,3	7,1	2,1	4,6	3,8	1
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibilitats de tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei						
	750	59	94	218	186	193
P1	757	57	91	222	189	198
(0)-0	3,2	0	1,1	4	3,8	3,6

% Verticals	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
(1)-1	1,1	3,7	1,1	0,5	1,6	0,5
(2)-2	2,5	1,7	0	3,1	2,7	3
(3)-3	4,2	5,1	4,3	5,8	2	4,1
(4)-4	6,4	5,1	7,4	7,6	4,8	6,6
(5)-5	21,7	10,3	19,1	21,2	26,4	22,4
(6)-6	18,9	16	22,3	21,8	18	15,7
(7)-7	19,1	31,9	25,5	19	18	13,1
(8)-8	13,2	19,2	14,9	9,8	12,1	15,5
(9)-9	2,7	0	1,1	0,9	3,6	5,6
(10)-10	3,4	3,4	0	1,8	4,8	5,5
(98)-NS	3,7	3,6	3,2	4,6	2,2	4,5
	750	59	94	218	186	193
P1R	757	57	91	222	189	198
[9-10]	6,1	3,4	1,1	2,7	8,4	11,1
[7-8]	32,3	51,1	40,4	28,8	30,1	28,7
[5-6]	40,6	26,3	41,5	43	44,4	38,1
[3-4]	10,6	10,2	11,7	13,4	6,8	10,7
[0-2]	6,7	5,4	2,1	7,6	8,1	7,1
Ns/Nc	3,7	3,6	3,2	4,6	2,2	4,5
	750	59	94	218	186	193
P1M	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	96,3	96,4	96,8	95,4	97,8	95,5
Mitjana	5,85	6,23	6	5,54	5,89	5,99
Desviació	2,08	1,94	1,61	2,01	2,17	2,27
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers						
	750	59	94	218	186	193
P2	757	57	91	222	189	198
(0)-0	5,3	7,3	4,3	5,5	3,8	6,5
(1)-1	1,5	5,3	3,2	0,5	1,1	1
(2)-2	4,6	9	5,3	4,7	3,8	3,5
(3)-3	5,6	7,1	8,5	7,2	3,8	3,6
(4)-4	9,6	8,8	13,8	8,6	8,7	9,7
(5)-5	23,1	14,1	31,9	24	26,7	17,2
(6)-6	16,4	17,1	14,9	14,8	14,4	20,6
(7)-7	15	17,3	10,6	17,5	19,6	9
(8)-8	10,9	8,7	6,4	10,5	9,3	15,7
(9)-9	3,9	3,4	0	3,1	4,1	6,5
(10)-10	3,6	1,9	1,1	3,7	3,8	5
(98)-NS	0,7	0	0	0	1,1	1,5
	750	59	94	218	186	193
P2R	757	57	91	222	189	198
[9-10]	7,5	5,3	1,1	6,8	7,9	11,6
[7-8]	25,8	26	17	28	28,9	24,7
[5-6]	39,5	31,2	46,8	38,7	41,1	37,9
[3-4]	15,1	16	22,3	15,8	12,4	13,3
[0-2]	11,4	21,6	12,8	10,7	8,6	11
Ns/Nc	0,7	0	0	0	1,1	1,5
	750	59	94	218	186	193
P2M	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	99,3	100	100	100	98,9	98,5
Mitjana	5,46	4,93	4,8	5,46	5,67	5,74
Desviació	2,32	2,57	1,99	2,3	2,17	2,49

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona cœeris, telefonia mòbil o fixa, electrodomèstics, comerç electrònic o

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	750	59	94	218	186	193
P3	757	57	91	222	189	198
Sí	28,5	31,6	38,3	33,6	25,1	20,3
No	70,6	68,4	61,7	64,6	73,9	79,2
Nc/No ho recorda	0,9	0	0	1,8	1,1	0,5
	214	19	36	73	47	39
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	18	33	75	47	40
Producte o servei						
	214	19	36	73	47	39
P4	213	18	33	75	47	40
Alimentació i beguda	4,1	0	5,6	5,1	2,1	5
Roba	4,2	5,4	5,6	0	10,7	2,5
Vehicles	2,8	0	8,3	4	0	0
Habitatge	0,9	5,4	0	1,3	0	0
Compra on-line	8,4	28	0	9,3	10,7	2,5
Telefonia fixa/mòbil	39,7	54,8	44,4	33,6	39,9	39,5
Internet	3,8	5,9	0	4,1	4,3	5,1
Companyia elèctrica	5	0	2,8	7,8	8,6	0
Electrodomèstics	9,8	5,4	16,7	13,6	6,4	2,6
Restauració	0,9	0	0	2,6	0	0
Hotels	1	5,9	2,8	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	0	0	9,3	0	2,6
Serveis bancaris	1,4	0	0	1,3	2,1	2,5
Transport aeri	9,2	10,7	8,3	7,9	10,7	10,1
Tren	0,4	0	0	1,3	0	0
Altres (anotar)	17	0	11,1	18,5	12,9	32,7
	9	0	2	4	1	2
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0	2	4	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	9	0	2	4	1	2
P4_C_A	9	0	2	4	1	2
SI	55,4	0	100	49,2	0	50,2
NO	44,6	0	0	50,8	100	49,8
Es va resoldre la incidència?						
	5	0	2	2	0	1
P4_E_A	5	0	2	2	0	1
SI	82,2	0	100	53,5	0	100
NO	17,8	0	0	46,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	4	0	2	1	0	1
P4_F_A	4	0	2	1	0	1
Empresa proveïdora	74,8	0	50	100	0	100
Comerciant	25,2	0	50	0	0	0
Satisfacció						
	4	0	2	1	0	1
P4_G_A	4	0	2	1	0	1
(1)-1	24,8	0	0	0	0	100
(8)-8	25,2	0	50	0	0	0
(10)-10	50,1	0	50	100	0	0
	4	0	2	1	0	1
P4_G_AR	4	0	2	1	0	1
[9-10]	50,1	0	50	100	0	0
[7-8]	25,2	0	50	0	0	0
[0-2]	24,8	0	0	0	0	100

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	4	0	2	1	0	1
P4_G_AM	4	0	2	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100	100	0	100
Mitjana	7,27		9	10		1
Desviació	4,26		1,41			
	9	1	2	0	5	1
Base Incidència a: Roba	9	1	2	0	5	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	9	1	2	0	5	1
P4_C_B	9	1	2	0	5	1
SI	66,8	100	100	0	60	0
NO	33,2	0	0	0	40	100
Es va resoldre la incidència?						
	6	1	2	0	3	0
P4_E_B	6	1	2	0	3	0
SI	50	100	50	0	33,3	0
NO	50	0	50	0	66,7	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	1	1	0	1	0
P4_F_B	3	1	1	0	1	0
Empresa proveïdora	66,7	100	0	0	100	0
Altres (anotar)	33,3	0	100	0	0	0
Satisfacció						
	3	1	1	0	1	0
P4_G_B	3	1	1	0	1	0
(8)-8	33,3	0	0	0	100	0
(10)-10	66,7	100	100	0	0	0
	3	1	1	0	1	0
P4_G_BR	3	1	1	0	1	0
[9-10]	66,7	100	100	0	0	0
[7-8]	33,3	0	0	0	100	0
	3	1	1	0	1	0
P4_G_BM	3	1	1	0	1	0
Casos vàlids	100	100	100	0	100	0
Mitjana	9,33	10	10		8	
Desviació	1,15					
	6	0	3	3	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	0	3	3	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	6	0	3	3	0	0
P4_C_C	6	0	3	3	0	0
SI	83,3	0	100	66,3	0	0
NO	16,7	0	0	33,7	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	5	0	3	2	0	0
P4_E_C	5	0	3	2	0	0
SI	60,5	0	66,7	50,9	0	0
NO	39,5	0	33,3	49,1	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	0	2	1	0	0
P4_F_C	3	0	2	1	0	0
Ell/lla mateix	33,1	0	0	100	0	0
Empresa proveïdora	33,5	0	50	0	0	0
Altres (anotar)	33,5	0	50	0	0	0
Satisfacció						
	3	0	2	1	0	0
P4_G_C	3	0	2	1	0	0
(5)-5	33,5	0	50	0	0	0
(9)-9	33,1	0	0	100	0	0
(10)-10	33,5	0	50	0	0	0
	3	0	2	1	0	0
P4_G_CR	3	0	2	1	0	0
[9-10]	66,5	0	50	100	0	0
[5-6]	33,5	0	50	0	0	0
	3	0	2	1	0	0
P4_G_CM	3	0	2	1	0	0
Casos vàlids	100	0	100	100	0	0
Mitjana	8		7,5	9		
Desviació	2,65		3,54			
	2	1	0	1	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	1	0	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	2	1	0	1	0	0
P4_C_D	2	1	0	1	0	0
SI	48,8	0	0	100	0	0
NO	51,2	100	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	1	0	0	1	0	0
P4_E_D	1	0	0	1	0	0
NO	100	0	0	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	0	0	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
	0	0	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0	0
	18	5	0	7	5	1
Base Incidència a: Compra on-line	18	5	0	7	5	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	18	5	0	7	5	1
P4_C_E	18	5	0	7	5	1
SI	72,6	80,8	0	57	80	100
NO	27,4	19,2	0	43	20	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Es va resoldre la incidència?						
	13	4	0	4	4	1
P4_E_E	13	4	0	4	4	1
SI	92,4	100	0	100	75	100
NO	7,6	0	0	0	25	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	12	4	0	4	3	1
P4_F_E	12	4	0	4	3	1
Ell/lla mateix	32,7	23,7	0	24,4	66,7	0
Empresa proveïdora	18,3	52,5	0	0	0	0
Distribuïdor	32,7	23,7	0	50	33,3	0
Altres (anotar)	16,3	0	0	25,6	0	100
Satisfacció						
	12	4	0	4	3	1
P4_G_E	12	4	0	4	3	1
(0)-0	7,9	0	0	24,4	0	0
(5)-5	8,3	23,7	0	0	0	0
(7)-7	8,3	0	0	25,6	0	0
(8)-8	9,1	26,3	0	0	0	0
(9)-9	16,3	0	0	0	33,3	100
(10)-10	50,1	50	0	50	66,7	0
	12	4	0	4	3	1
P4_G_ER	12	4	0	4	3	1
[9-10]	66,4	50	0	50	100	100
[7-8]	17,4	26,3	0	25,6	0	0
[5-6]	8,3	23,7	0	0	0	0
[0-2]	7,9	0	0	24,4	0	0
	12	4	0	4	3	1
P4_G_EM	12	4	0	4	3	1
Casos vàlids	100	100	0	100	100	100
Mitjana	8,2	8,29		6,79	9,67	9
Desviació	2,95	2,31		4,7	0,58	
	85	10	16	25	19	15
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	10	15	25	19	16
Incidències - Alimentació i beguda						
	85	10	16	25	19	15
P4_B_F_COD	85	10	15	25	19	16
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	40,2	37,5	20	53,7	49,9
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	9,8	25	4	10,2	19,1
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	9,8	18,8	40,6	14,6	5,5
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	10,8	6,3	19,6	21,5	12,7
Problemes per donar-se de baixa	11,7	9,8	12,5	3,9	21,5	12,7
Altres	11,5	19,6	6,3	16	5,4	11,9
Ns/Nc	1,1	0	0	3,9	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	85	10	16	25	19	15
P4_C_F	85	10	15	25	19	16
SI	80,1	79,4	75	80,2	73,7	93,7
NO	19,9	20,6	25	19,8	26,3	6,3
Mesures - Alimentació i beguda						
	68	8	12	20	14	14
P4_D_F_COD	69	8	12	20	14	15

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	12,3	8,3	36	43,8	39,8
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	26	33,3	19,7	21,9	33
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	0	16,7	0	0	13,5
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	12,3	0	14,5	12,5	20,3
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0	0	9,9	21,9	6,7
Altres	29,2	49,4	50	34,8	7,3	13,7
Es va resoldre la incidència?						
	68	8	12	20	14	14
P4_E_F	69	8	12	20	14	15
SI	56,4	50,6	66,7	59,3	43,8	59,2
NO	40,7	49,4	25	40,7	56,2	34
NC	2,9	0	8,3	0	0	6,8
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	38	4	8	12	6	9
P4_F_F	39	4	8	12	6	9
Ell/lla mateix	36,2	51,3	37,5	41,3	33,3	22,9
Empresa proveïdora	45,7	24,4	37,5	33,6	50	77,1
Altres (anotar)	18,1	24,4	25	25,1	16,7	0
Satisfacció						
	38	4	8	12	6	9
P4_G_F	39	4	8	12	6	9
(0)-0	10,2	24,4	0	16,6	0	11,4
(1)-1	2,6	0	12,5	0	0	0
(2)-2	12,6	24,4	12,5	8,4	0	21,4
(3)-3	10,2	0	12,5	16,6	0	11,5
(4)-4	10,4	0	12,5	8,5	16,7	11,4
(5)-5	15,2	24,4	12,5	8,4	16,7	21,5
(6)-6	5,2	0	12,5	0	16,7	0
(7)-7	10,3	0	0	16,7	33,3	0
(8)-8	5,2	0	0	8,4	16,7	0
(10)-10	13,1	26,9	25	8,1	0	11,4
(98)-NS	5	0	0	8,1	0	11,5
	38	4	8	12	6	9
P4_G_FR	39	4	8	12	6	9
[9-10]	13,1	26,9	25	8,1	0	11,4
[7-8]	15,5	0	0	25,1	50	0
[5-6]	20,4	24,4	25	8,4	33,3	21,5
[3-4]	20,6	0	25	25,1	16,7	22,9
[0-2]	25,4	48,7	25	25	0	32,8
Ns/Nc	5	0	0	8,1	0	11,5
	38	4	8	12	6	9
P4_G_FM	39	4	8	12	6	9
Casos vàlids	95	100	100	91,9	100	88,5
Mitjana	4,76	4,4	5,13	4,45	6,17	3,89
Desviació	3,08	4,4	3,4	3,26	1,47	3,04
	8	1	0	3	2	2
Base Incidència a: Internet	8	1	0	3	2	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	8	1	0	3	2	2
P4_C_G	8	1	0	3	2	2
SI	61,6	0	0	66,5	50	100
NO	38,4	100	0	33,5	50	0
Es va resoldre la incidència?						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	5	0	0	2	1	2
P4_E_G	5	0	0	2	1	2
SI	60,3	0	0	50,3	100	50,4
NO	39,7	0	0	49,7	0	49,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	0	0	1	1	1
P4_F_G	3	0	0	1	1	1
Ell/lla mateix	33,3	0	0	100	0	0
Empresa proveïdora	33,3	0	0	0	100	0
Altres (anotar)	33,3	0	0	0	0	100
Satisfacció						
	3	0	0	1	1	1
P4_G_G	3	0	0	1	1	1
(5)-5	33,3	0	0	100	0	0
(10)-10	66,7	0	0	0	100	100
	3	0	0	1	1	1
P4_G_GR	3	0	0	1	1	1
[9-10]	66,7	0	0	0	100	100
[5-6]	33,3	0	0	100	0	0
	3	0	0	1	1	1
P4_G_GM	3	0	0	1	1	1
Casos vàlids	100	0	0	100	100	100
Mitjana	8,33			5	10	10
Desviació	2,89					
	11	0	1	6	4	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0	1	6	4	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	11	0	1	6	4	0
P4_C_H	11	0	1	6	4	0
SI	72,9	0	100	49,2	100	0
NO	17,8	0	0	33,5	0	0
NC	9,2	0	0	17,4	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	8	0	1	3	4	0
P4_E_H	8	0	1	3	4	0
SI	12,8	0	0	0	25	0
NO	87,2	0	100	100	75	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	0	0	0	1	0
P4_F_H	1	0	0	0	1	0
Distribuïdor	100	0	0	0	100	0
Satisfacció						
	1	0	0	0	1	0
P4_G_H	1	0	0	0	1	0
(0)-0	100	0	0	0	100	0
	1	0	0	0	1	0
P4_G_HR	1	0	0	0	1	0
[0-2]	100	0	0	0	100	0
	1	0	0	0	1	0
P4_G_HM	1	0	0	0	1	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	100	0	0	0	100	0
Mitjana	0				0	
	21	1	6	10	3	1
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	1	4	10	3	1
Incidències - Electrodomèstics						
	18	1	5	8	3	1
P4_B_I_COD	16	1	3	8	3	1
Mal funcionament/està trencat	67	100	80	50,3	66,7	100
El producte arriba tard	5,6	0	20	0	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	0	0	62,5	33,3	100
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	21	1	6	10	3	1
P4_C_I	19	1	4	10	3	1
SI	70,7	100	83,3	48,4	100	100
NO	29,3	0	16,7	51,6	0	0
Mesures - Electrodomèstics						
	14	1	5	4	3	1
P4_D_I_COD	12	1	3	4	3	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	100	40	74,1	100	100
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0	25,9	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	60	24,7	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	15	1	5	5	3	1
P4_E_I	13	1	3	5	3	1
SI	46,6	100	20	60,4	66,7	0
NO	53,4	0	80	39,6	33,3	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	7	1	1	3	2	0
P4_F_I	7	1	1	3	2	0
Ell/lla mateix	13,8	0	0	32,8	0	0
Empresa proveïdora	71,7	100	100	67,2	50	0
Distribuïdor	14,5	0	0	0	50	0
Satisfacció						
	7	1	1	3	2	0
P4_G_I	7	1	1	3	2	0
(0)-0	14,5	0	0	0	50	0
(5)-5	14,5	0	100	0	0	0
(6)-6	14,5	0	0	0	50	0
(7)-7	13,8	0	0	32,8	0	0
(8)-8	14,5	100	0	0	0	0
(10)-10	14,5	0	0	34,4	0	0
(98)-NS	13,8	0	0	32,8	0	0
	7	1	1	3	2	0
P4_G_IR	7	1	1	3	2	0
[9-10]	14,5	0	0	34,4	0	0
[7-8]	28,3	100	0	32,8	0	0
[5-6]	29	0	100	0	50	0
[0-2]	14,5	0	0	0	50	0
Ns/Nc	13,8	0	0	32,8	0	0
	7	1	1	3	2	0
P4_G_IM	7	1	1	3	2	0
Casos vàlids	86,2	100	100	67,2	100	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Mitjana	5,99	8	5	8,54	3	
Desviació	3,42			2,15	4,24	
Base Incidència a: Restauració	2	0	0	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0	0	2	0	0
P4_C_J	2	0	0	2	0	0
NO	100	0	0	100	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0	0
Satisfacció	0	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	1	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	1	1	0	0	0
P4_C_K	2	1	1	0	0	0
SI	100	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	2	1	1	0	0	0
P4_E_K	2	1	1	0	0	0
SI	47,5	0	100	0	0	0
NO	52,5	100	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0	1	0	0	0
P4_F_K	1	0	1	0	0	0
Empresa proveïdora	100	0	100	0	0	0
Satisfacció	1	0	1	0	0	0
P4_G_K	1	0	1	0	0	0
(8)-8	100	0	100	0	0	0
P4_G_KR	1	0	1	0	0	0
[7-8]	100	0	100	0	0	0
P4_G_KM	1	0	1	0	0	0
Casos vàlids	100	0	100	0	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P4_G_MR	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0	0
	3	0	0	1	1	1
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	0	1	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	3	0	0	1	1	1
P4_C_N	3	0	0	1	1	1
SI	33,3	0	0	0	0	100
NO	66,7	0	0	100	100	0
Es va resoldre la incidència?						
	1	0	0	0	0	1
P4_E_N	1	0	0	0	0	1
SI	100	0	0	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	0	0	0	0	1
P4_F_N	1	0	0	0	0	1
Altres (anotar)	100	0	0	0	0	100
Satisfacció						
	1	0	0	0	0	1
P4_G_N	1	0	0	0	0	1
(10)-10	100	0	0	0	0	100
	1	0	0	0	0	1
P4_G_NR	1	0	0	0	0	1
[9-10]	100	0	0	0	0	100
	1	0	0	0	0	1
P4_G_NM	1	0	0	0	0	1
Casos vàlids	100	0	0	0	0	100
Mitjana	10					10
	20	2	3	6	5	4
Base Incidència a: Transport aeri	20	2	3	6	5	4
Incidències - Transport aeri						
	20	2	3	6	5	4
P4_B_O_COD	20	2	3	6	5	4
Retards/cancel·lacions	69,7	0	66,7	100	80	49,8
Problema tècnic	5	0	0	0	0	24,9
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	100	33,3	32,9	20	25,3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	20	2	3	6	5	4
P4_C_O	20	2	3	6	5	4
SI	84,9	100	66,7	83	80	100
NO	15,1	0	33,3	17	20	0
Mesures - Transport aeri						
	14	1	2	5	3	3
P4_D_O_COD	14	1	2	5	3	3
Retornen els diners	6,9	0	0	19,8	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	0	100	80,2	100	66,7
Paga per el seient	7,3	100	0	0	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P4_G_PM	0	0	0	0	0	0
	36	0	4	14	6	13
Base Incidència a: Altres	37	0	4	14	6	13
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	36	0	4	14	6	13
P4_C_Q	37	0	4	14	6	13
SI	83,8	0	100	78,6	83,3	84,5
NO	16,2	0	0	21,4	16,7	15,5
Es va resoldre la incidència?	30	0	4	11	5	11
P4_E_Q	31	0	4	11	5	11
SI	48,6	0	75	45,9	60	36,3
NO	48,2	0	25	45,1	40	63,7
NC	3,1	0	0	9	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	15	0	3	5	3	4
P4_F_Q	15	0	3	5	3	4
El/lla mateix	33,3	0	33,3	40	33,3	25
Empresa proveïdora	33,2	0	66,7	19,5	0	50,1
Comerciant	13,4	0	0	20,2	33,3	0
Altres (anotar)	20	0	0	20,2	33,3	25
Satisfacció	15	0	3	5	3	4
P4_G_Q	15	0	3	5	3	4
(0)-0	19,8	0	0	40	0	25
(1)-1	6,8	0	0	0	33,3	0
(4)-4	6,6	0	0	0	0	25
(5)-5	20,1	0	66,7	0	0	25
(7)-7	13,2	0	0	19,5	33,3	0
(8)-8	6,7	0	0	20,2	0	0
(9)-9	6,6	0	0	0	0	25,1
(10)-10	20,2	0	33,3	20,2	33,3	0
	15	0	3	5	3	4
P4_G_QR	15	0	3	5	3	4
[9-10]	26,8	0	33,3	20,2	33,3	25,1
[7-8]	19,9	0	0	39,8	33,3	0
[5-6]	20,1	0	66,7	0	0	25
[3-4]	6,6	0	0	0	0	25
[0-2]	26,6	0	0	40	33,3	25
	15	0	3	5	3	4
P4_G_QM	15	0	3	5	3	4
Casos vàlids	100	0	100	100	100	100
Mitjana	5,41		6,67	5,01	6	4,51
Desviació	3,76		2,89	4,71	4,58	3,71
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Botigues especialitzades de barri	750	59	94	218	186	193
P5_1	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	47,9	34,4	35,1	49,6	54,4	50
Un cop a la setmana	29,9	38,5	36,2	32,5	24,4	26,7

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Menys d'un cop a la setmana	7,5	9	11,7	5,9	6,9	7,1
No hi he comprat mai	14,7	18	17	11,9	14,3	16,1
Mercats municipals						
	750	59	94	218	186	193
P5_2	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	13,5	10,3	14,9	10	12,8	18,3
Un cop a la setmana	24	19,4	24,5	20,5	29,8	23,7
Menys d'un cop a la setmana	16,3	15,8	14,9	19,3	14,9	15,1
No hi he comprat mai	46,2	54,5	45,7	50,3	42,5	43
Supermercats de barri						
	750	59	94	218	186	193
P5_3	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	47,7	47,5	33	52,9	48,6	48,2
Un cop a la setmana	32,7	33,3	34	32,9	33,9	30,7
Menys d'un cop a la setmana	8,8	10,5	14,9	7,1	6,5	9,5
No hi he comprat mai	10,8	8,7	18,1	7,1	11,1	11,7
Grans superfícies						
	750	59	94	218	186	193
P5_4	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	13	24,6	18,1	14	7,5	11,1
Un cop a la setmana	22,4	31,6	22,3	23,5	24,3	16,6
Menys d'un cop a la setmana	35	22,7	34	38,7	38,4	31,9
No hi he comprat mai	29,5	21,1	25,5	23,7	29,8	40,3
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables						
	750	59	94	218	186	193
P5_5	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	5,4	7	4,3	6,7	4,8	4,6
Un cop a la setmana	9,6	5,1	10,6	9,4	10,9	9,6
Menys d'un cop a la setmana	20,3	15,6	21,3	23,9	21,3	16,2
No hi he comprat mai	64,7	72,3	63,8	60	63	69,7
Dietètiques						
	750	59	94	218	186	193
P5_6	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	1,7	5,4	2,1	0,9	1,1	2
Un cop a la setmana	6,3	3,4	6,4	4	5,9	10,1
Menys d'un cop a la setmana	14,9	1,7	16	16,5	17,2	14,6
No hi he comprat mai	77	89,5	75,5	78,6	75,9	73,3
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?						
	750	59	94	218	186	193
P6_1	757	57	91	222	189	198
SI	75,9	52,5	75,5	77,4	79,5	78
NO	24,1	47,5	24,5	22,6	20,5	22
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament equitat entre països)?						
	750	59	94	218	186	193
P6_2	757	57	91	222	189	198
SI	26,6	20,7	25,5	29,7	25,1	26,7
NO	73,4	79,3	74,5	70,3	74,9	73,3
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)?						
	750	59	94	218	186	193
P6_3	757	57	91	222	189	198
SI	53,6	55,8	64,9	54,8	52,1	47,5
NO	46,4	44,2	35,1	45,2	47,9	52,5
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	750	59	94	218	186	193
P7_A	757	57	91	222	189	198
SI	30,4	33,6	37,2	29,2	31,2	26,8
NO	69,6	66,4	62,8	70,8	68,8	73,2
	228	20	35	64	58	52
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	19	33	65	59	53
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	228	20	35	64	58	52
P7_A_AML	229	19	33	65	59	53
Tenen preus més econòmics	50,5	58,1	48,6	53,5	55,6	39,6
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	26,3	22,9	21,9	15,5	20,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	0	0	0	3,5	9,5
Compra productes específics/per costum	9	0	11,4	12	8,6	7,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	0	0	1,7	1,9
Proximitat	1,3	0	2,9	1,5	1,7	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0	0	5	1,7	1,9
No ho té en compte / li és igual	5,6	0	8,6	6,2	3,5	7,6
Altres	5,1	10,6	8,6	1,5	4,7	5,7
NS/NC	2,6	5	0	0	3,5	5,7
	522	39	59	154	128	141
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	38	58	157	130	145
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	521	39	59	154	128	140
P7_A_AML	527	38	58	157	130	144
Tenen preus més econòmics	0,2	0	0	0	0,8	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	2,6	0	0	1,6	1,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	34,5	18,6	21,8	29,1	33,5
Compra productes específics/per costum	3,2	0	5,1	3,1	3,1	3,5
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	10,2	16,9	13,2	11,4	18,1
Depèn del producte	6,1	5,4	8,5	5,1	8,5	4,1
Compra productes ecològics	0,9	2,6	0	1,9	0	0,7
Proximitat	1,5	0	1,7	2,4	1,6	0,7
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	1,7	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	36,8	42,4	43,5	33,2	24,9
Altres	7,6	2,6	6,8	6,5	9,9	8,4
NS/NC	2,7	5,4	0	2,5	0,8	4,8
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	750	59	94	218	186	193
P7_B	757	57	91	222	189	198
SI	37,4	23,9	35,1	30,3	43,5	44,7
NO	62,6	76,1	64,9	69,7	56,5	55,3
	280	14	33	66	81	86
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	14	32	67	82	88
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	280	14	33	66	81	86
P7_A_BML	283	14	32	67	82	88
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	43,3	48,5	39,6	49,1	54,3
Per proximitat	33,4	35,4	42,4	41,6	32,9	24
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	0	0	0	1,1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	0	0	1,1	1,1
Linteressa la qualitat	0,3	0	0	0	0	1,1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	7,1	3	2,9	8,6	2,3

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Altres	11,8	7,1	6,1	14,5	9,5	14,9
NS/NC	1,4	7,1	0	2,8	0	1,2
	470	45	61	152	105	107
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	43	59	155	107	110
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?	470	45	61	152	105	107
P7_A_BML	474	43	59	155	107	110
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0	0,7	0	0,9
Per proximitat	0,6	0	0	0,7	1	0,9
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	0	0	3,8	5,3	13,8
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	2,2	6,6	4,4	6,4	3,7
Linteressa la qualitat	4,2	4,7	6,6	2,6	1,9	7,3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	90,9	82	83,9	82,7	71,6
Altres	2,8	2,2	3,3	4	2,8	0,9
NS/NC	0,4	0	1,6	0	0	0,8
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Es fixa en la procedència dels productes?	750	59	94	218	186	193
P7_C	757	57	91	222	189	198
SI	75,6	55,5	63,8	75,2	81,4	82,4
NO	24,4	44,5	36,2	24,8	18,6	17,6
	567	33	60	164	151	159
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	32	59	167	154	163
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?	567	33	60	164	151	159
P7_A_CML	575	32	59	167	154	163
Proximitat	62,5	40,7	61,7	63	68	61,5
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	15,6	13,3	11,4	14,3	16,5
Per curiositat/Informació	8	18,6	11,7	8,4	5,2	6,6
Qualitat	4,6	12,5	5	4,4	3,3	4,4
Productes ecològics	1	3,4	0	1,8	0,6	0,6
Per costum/el de sempre	1,1	0	3,3	0,6	1,3	0,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	3,1	0	0,6	0,6	3,1
Altres	9,1	6,1	6,7	11,7	8,6	8,6
NS/NC	1	6,1	1,7	1,2	0	0,6
	183	26	34	54	35	34
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	25	32	55	35	35
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?	183	26	34	54	35	34
P7_A_CML	182	25	32	55	35	35
Proximitat	4,3	3,8	2,9	1,8	8,7	5,8
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	2,9	1,8	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	3,8	0	1,8	0	0
Qualitat	3,2	0	0	5,5	0	8,7
Per costum/el de sempre	4,9	4,2	2,9	5,8	7,8	2,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	67,9	58,8	67	69,3	57,2
Altres	8,1	4,2	17,6	5,3	5,8	8,3
NS/NC	13	16	14,7	10,9	8,4	17,1
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	750	59	94	218	186	193
P7_D	757	57	91	222	189	198
SI	66	63	70,2	63,1	66	68,3
NO	34	37	29,8	36,9	34	31,7
	495	37	66	137	123	132
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	36	63	140	125	135
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	495	37	66	137	123	132
P7_A_DML	499	36	63	140	125	135
Per estar informat/da/Per curiositat	22	33,1	21,2	18,7	18,6	25,9
Per salut	28,4	19,1	25,8	34,8	28,9	25,1
Per la composició	35,8	39,7	48,5	30,1	30,7	39,1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	0	0,7	0,8	0
Compra el mateix/costum	0,6	0	1,5	0	1,6	0
A vegades	3,8	0	0	0,7	9,7	4,5
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	5,4	3	7,9	4,1	2,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0	1,5	0,7	0,8	0,8
Altres	6,1	5,4	4,5	9,2	4,8	5,2
NS/NC	1	0	3	0,7	0,8	0,7
	255	22	28	81	63	61
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	21	28	82	64	63
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	255	22	28	81	63	61
P7_A_DML	258	21	28	82	64	63
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0	1,2	0	0
Per salut	0,4	0	0	0	1,6	0
Per la composició	3,5	0	7,1	3,7	3,2	3,3
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	0	3,6	2,4	6,3	14,2
Compra el mateix/costum	10	0	10,7	11,2	12	9,4
A vegades	1,6	4,6	0	0	3,2	1,6
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	0	0	1,2	3,2	4,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	62,4	57,1	62,6	48,5	36,5
Altres	9,5	4,6	0	9,1	14,2	11,2
NS/NC	14,1	28,4	21,4	8,6	7,9	19,1
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	750	59	94	218	186	193
P7_E	757	57	91	222	189	198
SI	92,9	98,3	91,5	92,9	94,6	90,2
NO	7,1	1,7	8,5	7,1	5,4	9,8
	697	58	86	203	176	174
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	56	85	206	179	178
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	697	58	86	203	176	174
P7_A_EML	704	56	85	206	179	178
Només importa el consum / vendre més	28,4	35,4	34,9	27,7	28	24,1
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	55,4	60,5	59,7	58	53,9
A vegades	2,9	1,9	0	3,5	4,5	2,3
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0	0	0,5	0,6	1,1
Altres	10,2	3,8	7	7,3	10,6	16,9
NS/NC	2,8	5,2	2,3	2,4	2,7	2,8

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	53	1	8	15	10	19
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	1	6	16	10	20
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	53	1	8	15	10	19
P7_A_EML	53	1	6	16	10	20
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	100	0	12,6	10	25,1
A vegades	9,3	0	0	12,8	10	10,4
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	0	50	11,9	30	24,6
Altres	25,4	0	25	31,1	30	20
NS/NC	23,7	0	25	31,7	20	19,9
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Pregunta per les condicions/garanties?						
	750	59	94	218	186	193
P8_1	757	57	91	222	189	198
Sempre	39,1	19,2	26,6	39	48,3	42,5
Habitualment	17,3	24,1	24,5	17,3	17,3	11,7
Algunes vegades	21,4	26,9	27,7	25,2	14,5	19,1
Gairebé mai	11,3	12,2	13,8	9,9	10,5	12,2
Mai	10,9	17,7	7,4	8,6	9,4	14,5
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum						
	750	59	94	218	186	193
P8_2	757	57	91	222	189	198
Sempre	74,9	61,8	61,7	77,3	82,5	75,3
Habitualment	17,3	20,5	28,7	18,5	8,3	18,2
Algunes vegades	5,2	10,5	7,4	3,3	5,9	4
Gairebé mai	1,1	5,4	1,1	0	1,6	0,5
Mai	1,4	1,7	1,1	0,9	1,6	2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?						
	750	59	94	218	186	193
P8_3	757	57	91	222	189	198
Sempre	30,6	26,5	34	27,8	31,2	32,9
Habitualment	24,1	14,3	29,8	26	23,5	22,8
Algunes vegades	28,7	34,8	27,7	33,2	25,7	25,3
Gairebé mai	9,8	15,8	7,4	7,6	10,1	11,1
Mai	6,8	8,7	1,1	5,4	9,5	7,9
Acostuma a comparar diferents preus?						
	750	59	94	218	186	193
P8_4	757	57	91	222	189	198
Sempre	28,2	35,5	31,9	30,1	26	24,3
Habitualment	26,2	33,5	29,8	20,3	28	27,1
Algunes vegades	26,4	20,7	25,5	30,1	24,3	26,4
Gairebé mai	11,7	3,6	10,6	11,1	15,1	12,2
Mai	7,5	6,8	2,1	8,5	6,6	10
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?						
	750	59	94	218	186	193
P8_5	757	57	91	222	189	198
Sempre	50,3	45,7	35,1	49,1	56,6	54,3
Habitualment	14,4	13,9	21,3	17,6	8,4	13,2
Algunes vegades	18,6	12,6	24,5	17,4	19	18,4
Gairebé mai	8,1	12,4	10,6	8,7	5,9	7,1
Mai	8,7	15,4	8,5	7,2	10,1	7

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics.

% Verticals	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	750	59	94	218	186	193
P9_A_1	757	57	91	222	189	198
SI	40,7	45,7	36,2	43,1	39,2	40
NO	59,3	54,3	63,8	56,9	60,8	60
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els ésser gratuïts.						
	305	27	34	94	73	77
P9_B_1	309	26	34	96	74	79
SI	17,3	18,9	26,5	15,6	20,6	11,4
NO	82,7	81,1	73,5	84,4	79,4	88,6
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsits.						
	53	5	9	15	15	9
P9_C_1	53	5	9	15	15	9
(0)-0	7,8	21,6	0	0	20	0
(1)-1	3,8	0	22,2	0	0	0
(3)-3	1,9	0	0	6,8	0	0
(5)-5	7,6	0	22,2	6,8	6,7	0
(6)-6	14,9	0	11,1	26,5	13,3	11
(7)-7	5,7	0	0	20,2	0	0
(8)-8	17,1	39,2	22,2	0	26,7	11,1
(9)-9	7,5	19,6	0	6,7	6,7	11,1
(10)-10	31,8	0	22,2	33	26,7	66,7
(99)-NC	1,9	19,6	0	0	0	0
	53	5	9	15	15	9
P9_C_1R	53	5	9	15	15	9
[9-10]	39,3	19,6	22,2	39,7	33,3	77,8
[7-8]	22,7	39,2	22,2	20,2	26,7	11,1
[5-6]	22,5	0	33,3	33,3	20	11
[3-4]	1,9	0	0	6,8	0	0
[0-2]	11,6	21,6	22,2	0	20	0
Ns/Nc	1,9	19,6	0	0	0	0
	53	5	9	15	15	9
P9_C_1M	53	5	9	15	15	9
Casos vàlids	98,1	80,4	100	100	100	100
Mitjana	7,13	6,09	6	7,45	6,53	9,22
Desviació	3,1	4,28	3,39	2,24	3,72	1,39
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció deduri en el temps.						
	750	59	94	218	186	193
P9_A_2	757	57	91	222	189	198
SI	48,8	60,7	56,4	53,8	46,5	38
NO	51,2	39,3	43,6	46,2	53,5	62
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura mpra i que perduri en el temps.						
	366	36	53	117	87	73
P9_B_2	367	35	50	119	88	75
SI	11,7	8,7	11,3	11,8	15	9,4
NO	88,3	91,3	88,7	88,2	85	90,6
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció perduri en el temps.						
	43	3	6	14	13	7
P9_C_2	43	3	6	14	13	7
(0)-0	5,1	0	0	15,8	0	0
(2)-2	9	32,2	0	13,4	0	14,3
(3)-3	2,3	0	0	0	7,7	0
(4)-4	7	0	16,7	7,2	7,7	0
(5)-5	7	0	0	7,2	7,7	14,5
(6)-6	6,9	0	0	14	7,7	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
(7)-7	9,3	0	33,3	0	7,7	14,3
(8)-8	11,6	0	16,7	14,1	15,4	0
(9)-9	11,5	0	0	7,1	7,7	42,8
(10)-10	28	35,6	33,3	21,1	38,5	14,2
(99)-NC	2,3	32,2	0	0	0	0
	43	3	6	14	13	7
P9_C_2R	43	3	6	14	13	7
[9-10]	39,5	35,6	33,3	28,3	46,2	57
[7-8]	20,9	0	50	14,1	23,1	14,3
[5-6]	13,9	0	0	21,2	15,4	14,5
[3-4]	9,3	0	16,7	7,2	15,4	0
[0-2]	14,1	32,2	0	29,2	0	14,3
Ns/Nc	2,3	32,2	0	0	0	0
	43	3	6	14	13	7
P9_C_2M	43	3	6	14	13	7
Casos vàlids	97,7	67,8	100	100	100	100
Mitjana	6,87	6,2	7,67	5,64	7,69	7,28
Desviació	3,1	5,51	2,25	3,69	2,5	2,87
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del: adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.						
	750	59	94	218	186	193
P9_A_3	757	57	91	222	189	198
SI	38,7	34,8	34	43,2	34,5	41,1
NO	61,3	65,2	66	56,8	65,5	58,9
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o Juctes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps						
	290	21	32	94	64	79
P9_B_3	292	20	30	96	65	81
SI	10,2	19,5	9,4	12,4	12,5	3,7
NO	89,8	80,5	90,6	87,6	87,5	96,3
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants eis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.						
	30	4	3	12	8	3
P9_C_3	30	4	3	12	8	3
(4)-4	9,9	0	0	8,2	12,5	33,1
(5)-5	3,4	25	0	0	0	0
(6)-6	16,5	25	0	24,9	12,5	0
(7)-7	6,8	0	0	0	12,5	33,7
(8)-8	23,3	25	66,7	33,6	0	0
(9)-9	10,1	0	33,3	8,5	12,5	0
(10)-10	26,6	0	0	24,9	50	33,1
(99)-NC	3,4	25	0	0	0	0
	30	4	3	12	8	3
P9_C_3R	30	4	3	12	8	3
[9-10]	36,7	0	33,3	33,4	62,5	33,1
[7-8]	30,1	25	66,7	33,6	12,5	33,7
[5-6]	19,9	50	0	24,9	12,5	0
[3-4]	9,9	0	0	8,2	12,5	33,1
Ns/Nc	3,4	25	0	0	0	0
	30	4	3	12	8	3
P9_C_3M	30	4	3	12	8	3
Casos vàlids	96,6	75	100	100	100	100
Mitjana	7,73	6,33	8,33	7,76	8,25	7
Desviació	2	1,53	0,58	1,91	2,31	3

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als organ

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	750	59	94	218	186	193
P9_A_4	757	57	91	222	189	198
SI	53,1	39,9	46,8	56,8	56,5	52,9
NO	46,9	60,1	53,2	43,2	43,5	47,1
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aqñ mes, o el que respon no es satisfactori pel consumidor, pot recla						
	398	24	44	124	105	102
P9_B_4	402	23	42	126	107	104
SI	30,5	17,4	43,2	32,4	32,1	23,9
NO	69,5	82,6	56,8	67,6	67,9	76,1
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no resqre respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als org						
	121	4	19	40	34	24
P9_C_4	121	4	17	41	34	25
(0)-0	13,1	26,9	21,1	16,9	11,9	0
(1)-1	1,6	0	0	2,5	3	0
(2)-2	2,4	0	0	4,8	3	0
(3)-3	5,7	0	0	7,2	5,9	8
(4)-4	2,5	0	0	0	5,9	4
(5)-5	6,6	24,4	10,5	2,5	11,9	0
(6)-6	10,8	24,4	10,5	17,7	5,9	4
(7)-7	4,8	0	5,3	9,6	0	4
(8)-8	17,2	24,4	21,1	12,3	14,8	24,1
(9)-9	10,6	0	15,8	9,7	5,9	16,1
(10)-10	20,7	0	15,8	14,3	25,8	31,7
(98)-NS	4,1	0	0	2,5	5,9	8
	121	4	19	40	34	24
P9_C_4R	121	4	17	41	34	25
[9-10]	31,3	0	31,6	24	31,8	47,8
[7-8]	22	24,4	26,3	21,9	14,8	28,1
[5-6]	17,4	48,7	21,1	20,1	17,8	4
[3-4]	8,1	0	0	7,2	11,9	12
[0-2]	17,2	26,9	21,1	24,2	17,8	0
Ns/Nc	4,1	0	0	2,5	5,9	8
	121	4	19	40	34	24
P9_C_4M	121	4	17	41	34	25
Casos vàlids	95,9	100	100	97,5	94,1	92
Mitjana	6,3	4,63	6,21	5,62	6,12	8,12
Desviació	3,42	3,45	3,63	3,52	3,57	2,2
En disposa? - Telefonía fixa						
	750	59	94	218	186	193
P10A_A	757	57	91	222	189	198
SI	87,3	78,9	73,4	85,2	93,2	93,5
NO	12,7	21,1	26,6	14,8	6,8	6,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa						
	655	47	69	186	173	180
P10B_A	664	45	69	189	176	185
SI	17,7	29	18,8	20,7	16,7	12,4
NO	81,2	66,4	81,2	78,8	81,6	87,1
NC	1,1	4,5	0	0,5	1,7	0,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa						
	116	14	13	38	29	22
P10C_AML	117	13	13	39	29	23
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	39,3	69,2	51,5	55,4	61,1
Li van oferir una oferta millor	14,8	15,6	15,4	10,9	17,3	17,6
Pack amb millors condicions	6,7	8,2	0	2,5	17	3,8

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	7,4	7,7	17,9	3,5	8,8
Insatisfacció amb la companyia	12,7	22,2	7,7	15,1	10,4	8,8
Altres	3,3	7,4	0	2,2	3,5	4,4
En disposa? - Internet						
	750	59	94	218	186	193
P10A_B	757	57	91	222	189	198
SI	87	91,2	96,8	91,9	89,4	73,3
NO	11,6	7,1	2,1	6,8	9	25,7
NC	1,3	1,7	1,1	1,3	1,6	1
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet						
	653	54	91	200	166	141
P10B_B	658	52	88	204	169	145
SI	18,9	32,8	22	19,7	16,2	13,8
NO	78,8	63,5	76,9	77,9	80,1	85,5
NC	2,3	3,7	1,1	2,4	3,6	0,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet						
	124	18	20	39	27	19
P10C_BML	123	17	19	40	27	20
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	41,5	70	47,8	55,6	45,3
Li van oferir una oferta millor	12,4	23,9	5	10,5	14,8	10
Pack amb millors condicions	5,7	6,3	0	2,5	14,8	5
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	5,7	15	19,9	7,4	15
Insatisfacció amb la companyia	16,8	17,6	15	19,5	11,1	20,2
Altres	3,1	11,3	0	2,2	3,7	0
NS/NC	2,3	0	0	0	3,7	9,4
En disposa? - Telefonía mòbil						
	750	59	94	218	186	193
P10A_C	757	57	91	222	189	198
SI	94,7	98,3	97,9	98,1	94,6	88,3
NO	3,7	0	1,1	0,6	3,2	10,2
NC	1,6	1,7	1,1	1,3	2,2	1,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil						
	710	58	92	214	176	170
P10B_C	717	56	89	218	179	175
SI	17,6	25	20,7	19,2	14,2	14,9
NO	81,3	75	79,3	79,9	83,5	84
NC	1,1	0	0	0,9	2,3	1,1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil						
	125	15	19	41	25	25
P10C_CML	125	14	18	42	25	26
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	57,2	36,8	47,6	36	46,4
Li van oferir una oferta millor	22,5	42,8	26,3	14,8	28	14,9
Pack amb millors condicions	7,1	0	10,5	4,8	12	7,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0	5,3	11,9	0	7,7
Insatisfacció amb la companyia	17,3	6,9	15,8	18,9	20	19,4
Altres	5,4	0	5,3	6,7	4	7,7
NS/NC	0,8	0	0	0	4	0
En disposa? - Internet mòbil						
	750	59	94	218	186	193
P10A_D	757	57	91	222	189	198
SI	84,9	94,9	96,8	93,3	87,3	64,2
NO	13,2	3,4	2,1	5,4	10,6	32,8
NC	2	1,7	1,1	1,3	2,2	3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P10B_D	637	56	91	203	162	124
SI	641	54	88	207	165	127
NO	17,5	22,4	16,5	20,2	16	13,5
NC	81,3	77,6	83,5	78,9	81,5	85
	1,2	0	0	1	2,5	1,6
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil						
	111	13	15	41	26	17
P10C_DML	111	12	14	42	26	17
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	74,4	40	42,9	38,5	47,1
Li van oferir una oferta millor	18,1	16,8	26,7	14,9	19,2	17,6
Pack amb millors condicions	7,1	0	6,7	2,3	19,2	5,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	0	6,7	16,7	0	11,7
Insatisfacció amb la companyia	17,8	16,8	20	16,4	11,5	29,4
Altres	4,3	0	0	6,7	7,7	0
NS/NC	1,8	0	0	0	7,7	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?						
	750	59	94	218	186	193
P11	757	57	91	222	189	198
Si	56,4	78,8	90,4	71	46,7	25,9
No	43,1	19,5	9,6	28,1	53,3	73,6
Ns/Nc	0,5	1,7	0	0,9	0	0,5
Amb quina freqüència compra per internet?						
	423	46	85	155	87	50
P12	424	45	82	158	88	51
Més d'un cop a la setmana	9,4	2,4	9,4	10,8	12,5	5,9
Un cop a la setmana	15,6	22	17,6	18,7	9	7,9
Menys d'un cop a la setmana	74,1	75,7	72,9	69,9	76,2	84,3
Ns/Nc	0,9	0	0	0,6	2,3	2
Alimentació i begudes						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_1	424	45	82	158	88	51
SI	15,5	11	18,8	16,6	13,8	13,7
NO	84	89	81,2	82,8	86,2	84,3
NC	0,5	0	0	0,6	0	2
Alimentació i begudes						
	66	5	16	26	12	7
P13_B_1	65	5	15	26	12	7
SI	5,9	0	18,8	3,3	0	0
NO	94,1	100	81,3	96,7	100	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_2	424	45	82	158	88	51
SI	49,4	55,6	57,6	49,5	45,8	35,3
NO	50,2	44,4	42,4	50,5	54,2	60,8
NC	0,5	0	0	0	0	3,9
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu						
	209	26	49	77	40	18
P13_B_2	210	25	49	78	40	18
SI	8,5	3,9	10,2	10,4	4,8	11,2
NO	91	96,1	89,8	88,3	95,2	88,8
NS/NC	0,5	0	0	1,3	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_3	424	45	82	158	88	51

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
SI	1,9	4,3	1,2	1,3	2,3	2
NO	97,4	95,7	98,8	98,1	97,7	94,1
NC	0,7	0	0	0,6	0	3,9
Vehicles (lloguer, compra...)						
	8	2	1	2	2	1
P13_B_3	8	2	1	2	2	1
SI	25,1	50	0	0	0	100
NO	74,9	50	100	100	100	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_4	424	45	82	158	88	51
SI	14,9	6,7	5,9	16,9	22,9	17,8
NO	84,4	93,3	94,1	82,5	77,1	78,3
NC	0,7	0	0	0,6	0	3,9
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)						
	63	3	5	26	20	9
P13_B_4	64	3	5	27	20	9
SI	8,1	35,6	0	0	10,1	22,3
NO	91,9	64,4	100	100	89,9	77,7
Oci, entrades, llibres, música i joguines						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_5	424	45	82	158	88	51
SI	26,4	29,1	25,9	29,6	19,3	27,6
NO	72,9	70,9	74,1	69,8	80,7	68,5
NC	0,7	0	0	0,6	0	3,9
Oci, entrades, llibres, música i joguines						
	112	14	22	46	17	14
P13_B_5	111	13	20	47	17	14
SI	7,9	7,4	9,1	12,8	0	0
NO	92,1	92,6	90,9	87,2	100	100
Electrodomèstics						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_6	424	45	82	158	88	51
SI	19	4,3	18,8	20,8	22,1	21,7
NO	80,1	95,7	81,2	78,6	76,7	74,4
NC	0,9	0	0	0,6	1,2	3,9
Electrodomèstics						
	80	2	16	32	19	11
P13_B_6	79	2	14	32	20	11
SI	9,6	0	6,3	9,3	14,1	9,1
NO	89,2	100	93,8	87,6	85,9	90,9
NS/NC	1,2	0	0	3,1	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_7	424	45	82	158	88	51
SI	32,1	34,7	47,1	32	24,7	17,5
NO	67,2	65,3	52,9	67,4	75,3	78,6
NC	0,7	0	0	0,6	0	3,9
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)						
	136	16	40	49	22	9
P13_B_7	135	16	38	50	22	9
SI	13,8	6,2	15	16	13,9	9,8
NO	86,2	93,8	85	84	86,1	90,2

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Formació (cursos,...)	423	46	85	155	87	50
P13_A_8	424	45	82	158	88	51
SI	0,2	0	1,2	0	0	0
NO	99,1	100	98,8	99,4	100	96,1
NC	0,7	0	0	0,6	0	3,9
Formació (cursos,...)	1	0	1	0	0	0
P13_B_8	1	0	1	0	0	0
NO	100	0	100	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?	423	46	85	155	87	50
P14	424	45	82	158	88	51
SI	97,2	97,6	98,8	96,8	96,5	96,1
NO	2,4	2,4	1,2	1,9	3,5	3,9
NS/NC	0,5	0	0	1,3	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?	10	1	1	3	3	2
P15_1	10	1	1	3	3	2
Que arribi el que demanes	60,7	100	0	33,6	100	49,8
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0	32,4	0	0
Altres	19,8	0	100	0	0	50,2
NS/NC	10	0	0	34	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres va canviant en funció de les seves necessitats i/o ofertes?	423	46	85	155	87	50
P16	424	45	82	158	88	51
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	56,1	67,1	66,9	55,8	50,7
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	43,9	32,9	32,5	43	41,4
Ns/Nc	1,4	0	0	0,6	1,2	7,8
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de garantia dels drets digitals que va entrar en vigor el 7 de des?	750	59	94	218	186	193
P17	757	57	91	222	189	198
SI	54,9	43,8	62,8	57,2	61,5	45,4
NO	44,3	56,2	36,2	41,2	38	54,1
NS/NC	0,9	0	1,1	1,6	0,5	0,5
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (ves dades per part d'una empresa sense el seu consentiment)	750	59	94	218	186	193
P18	757	57	91	222	189	198
SI	13,2	8,8	9,6	21,3	9	11,1
NO	85,1	91,2	87,2	76,8	89,4	87,3
NS/NC	1,8	0	3,2	1,9	1,6	1,5
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?	99	5	9	46	17	21
P19_1	99	5	8	47	17	22
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	59,6	55,6	52,5	41,9	54,3
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	21,2	11,1	8,9	17,9	13,8
Li arriba publicitat	25	0	33,3	28,2	34,2	13,7
Altres	10,9	19,2	0	10,4	6	18,2
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?	750	59	94	218	186	193
P20R	757	57	91	222	189	198
Facua	0,6	1,9	0	1,5	0	0
Ocu	8,5	1,9	8,5	13,4	9,5	4

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Amazon	1,4	0	4,3	1,5	1,6	0
Gencat	3,1	7	4,3	4,4	1,8	1
Ajuntament	0,3	0	1,1	0,5	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0	1,1	0,9	0	0
Agència Catalana del Consum	0,8	1,9	2,1	1,4	0	0
No coneix cap	79,9	77,1	71,3	73,4	79,5	92,5
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0	0	0	2	0,5
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	10,5	6,4	3,2	3,2	0
Ns/Nc	2,9	1,7	4,3	2,7	3,8	2
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?						
	750	59	94	218	186	193
P21	757	57	91	222	189	198
Si	9,3	3,4	7,4	7,7	13,6	9,6
No	90,7	96,6	92,6	92,3	86,4	90,4
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa als drets i es dona informació sobre consum ?						
	750	59	94	218	186	193
P22	757	57	91	222	189	198
Si	13	12	10,6	9,9	20,1	11,2
No	86,7	88	89,4	90,1	79,3	88,4
Ns/Nc	0,2	0	0	0	0,5	0,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_1	757	57	91	222	189	198
SI	54,2	39,9	46,8	55,3	56,5	58,6
NO	45,8	60,1	53,2	44,7	43,5	41,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	406	24	44	120	105	113
P23_B_1	411	23	42	123	107	116
SI	22,5	4,3	31,8	28,5	20,6	18,2
NO	77,5	95,7	68,2	71,5	79,4	81,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	92	1	14	34	22	21
P23_C_1	91	1	12	35	22	21
(0)-0	7,5	100	7,1	5,7	4,6	9,5
(2)-2	1,1	0	0	0	0	4,7
(3)-3	3,2	0	0	5,7	4,6	0
(4)-4	1,1	0	0	2,9	0	0
(5)-5	16,2	0	35,7	11,5	13,8	14,3
(6)-6	6,4	0	0	11,4	9,2	0
(7)-7	14,1	0	0	23,2	13,8	9,5
(8)-8	22,5	0	42,9	8,5	35,5	19,1
(9)-9	13,9	0	7,1	19,8	4,6	19,1
(10)-10	14	0	7,1	11,4	13,8	23,8
	92	1	14	34	22	21
P23_C_1R	91	1	12	35	22	21
[9-10]	27,9	0	14,3	31,2	18,4	42,9
[7-8]	36,6	0	42,9	31,7	49,3	28,6
[5-6]	22,7	0	35,7	22,9	23	14,3
[3-4]	4,3	0	0	8,5	4,6	0
[0-2]	8,6	100	7,1	5,7	4,6	14,2
	92	1	14	34	22	21
P23_C_1M	91	1	12	35	22	21
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	6,79	0	6,57	6,77	6,99	7,1

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Desviació	2,71		2,56	2,56	2,38	3,16
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_2	757	57	91	222	189	198
SI	25,8	22,6	21,3	21,2	31,7	28,7
NO	74,2	77,4	78,7	78,8	68,3	71,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	194	13	20	46	59	55
P23_B_2	197	13	20	47	60	57
SI	20,4	0	20	23,3	22,1	21,2
NO	79,6	100	80	76,7	77,9	78,8
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	40	0	4	11	13	12
P23_C_2	40	0	4	11	13	12
(0)-0	5,1	0	0	0	7,7	8,5
(1)-1	2,5	0	0	9,3	0	0
(2)-2	2,5	0	0	0	0	8,3
(3)-3	7,5	0	0	8,8	7,7	8,5
(4)-4	2,5	0	0	9,1	0	0
(5)-5	17,4	0	0	17,7	30,8	8,3
(6)-6	12	0	0	17,7	7,7	15,7
(7)-7	5	0	25	0	0	8,4
(8)-8	22,6	0	50	9,1	15,4	33,7
(9)-9	13,1	0	25	20,4	7,7	8,4
(10)-10	9,8	0	0	7,9	23,1	0
	40	0	4	11	13	12
P23_C_2R	40	0	4	11	13	12
[9-10]	22,9	0	25	28,3	30,8	8,4
[7-8]	27,6	0	75	9,1	15,4	42,1
[5-6]	29,4	0	0	35,3	38,5	24,1
[3-4]	10	0	0	18	7,7	8,5
[0-2]	10,1	0	0	9,3	7,7	16,9
	40	0	4	11	13	12
P23_C_2M	40	0	4	11	13	12
Casos vàlids	100	0	100	100	100	100
Mitjana	6,31		8	6,02	6,46	5,82
Desviació	2,76		0,82	2,8	3,04	2,85
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_3	757	57	91	222	189	198
SI	62,2	55,7	66	62,6	67,6	56,6
NO	37,8	44,3	34	37,4	32,4	43,4
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	466	33	62	136	126	109
P23_B_3	472	32	61	139	128	112
SI	8,3	3	11,3	10,1	8	6,3
NO	91,7	97	88,7	89,9	92	93,7
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	39	1	7	14	10	7
P23_C_3	39	1	7	14	10	7
(0)-0	7,8	0	14,3	7,3	10	0
(2)-2	2,2	0	0	6,3	0	0
(3)-3	7,8	0	0	0	30	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
(4)-4	7,6	0	0	7,2	0	28,6
(5)-5	5,2	0	14,3	7,2	0	0
(6)-6	15,3	100	28,6	14,2	0	14,3
(7)-7	18,1	0	0	14,6	40	14,4
(8)-8	15,5	0	28,6	14,5	10	14,3
(9)-9	12,8	0	14,3	21,6	0	14,3
(10)-10	7,7	0	0	7,2	10	14,3
	39	1	7	14	10	7
P23_C_3R	39	1	7	14	10	7
[9-10]	20,5	0	14,3	28,8	10	28,5
[7-8]	33,6	0	28,6	29,1	50	28,6
[5-6]	20,5	100	42,9	21,4	0	14,3
[3-4]	15,4	0	0	7,2	30	28,6
[0-2]	10	0	14,3	13,5	10	0
	39	1	7	14	10	7
P23_C_3M	39	1	7	14	10	7
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	6,19	6	6	6,47	5,5	6,85
Desviació	2,75		3	2,86	3,06	2,34
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_4	757	57	91	222	189	198
SI	15,4	5,3	5,3	18,6	23,3	12,2
NO	84,6	94,7	94,7	81,4	76,7	87,8
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	115	3	5	40	43	23
P23_B_4	117	3	5	41	44	24
SI	12,7	32,2	60	9,7	10,9	8,3
NO	87,3	67,8	40	90,3	89,1	91,7
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	15	1	3	4	5	2
P23_C_4	15	1	3	4	5	2
(0)-0	6,8	0	0	0	21,2	0
(1)-1	6,7	0	0	0	0	50
(3)-3	6,8	0	0	0	21,2	0
(4)-4	6,8	0	33,3	0	0	0
(6)-6	6,5	0	0	24,2	0	0
(7)-7	20,5	0	0	50,7	21,2	0
(8)-8	18,4	0	0	0	36,4	50
(9)-9	13,7	100	33,3	0	0	0
(10)-10	13,6	0	33,3	25,1	0	0
	15	1	3	4	5	2
P23_C_4R	15	1	3	4	5	2
[9-10]	27,3	100	66,7	25,1	0	0
[7-8]	39	0	0	50,7	57,6	50
[5-6]	6,5	0	0	24,2	0	0
[3-4]	13,7	0	33,3	0	21,2	0
[0-2]	13,5	0	0	0	21,2	50
	15	1	3	4	5	2
P23_C_4M	15	1	3	4	5	2
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	6,44	9	7,67	7,51	5,03	4,5
Desviació	3,14		3,21	1,73	3,61	5,01

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Associacions de consumidors						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_5	757	57	91	222	189	198
SI	63	59,8	55,3	66,6	71,8	55,1
NO	37	40,2	44,7	33,4	28,2	44,9
Associacions de consumidors						
	472	35	52	145	134	106
P23_B_5	477	34	50	148	136	109
SI	8,5	0	5,8	8	9,7	12
NO	91,5	100	94,2	92	90,3	88
Associacions de consumidors						
	40	0	3	12	13	13
P23_C_5	41	0	3	12	13	13
(0)-0	7,4	0	0	0	15,4	7,7
(2)-2	4,8	0	0	8,2	0	7,7
(3)-3	7,4	0	0	0	23,1	0
(4)-4	4,8	0	0	16,7	0	0
(5)-5	4,9	0	0	8,5	0	7,7
(6)-6	12,1	0	0	8,2	0	30,8
(7)-7	19,5	0	33,3	16,5	30,8	7,7
(8)-8	12,1	0	0	16,5	15,4	7,7
(9)-9	12,2	0	33,3	16,7	0	15,5
(10)-10	14,8	0	33,3	8,6	15,4	15,4
	40	0	3	12	13	13
P23_C_5R	41	0	3	12	13	13
[9-10]	27	0	66,7	25,4	15,4	30,9
[7-8]	31,7	0	33,3	32,9	46,2	15,4
[5-6]	17	0	0	16,7	0	38,4
[3-4]	12,3	0	0	16,7	23,1	0
[0-2]	12,2	0	0	8,2	15,4	15,3
	40	0	3	12	13	13
P23_C_5M	41	0	3	12	13	13
Casos vàlids	100	0	100	100	100	100
Mitjana	6,39		8,67	6,59	5,62	6,47
Desviació	2,92		1,53	2,44	3,43	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets						
	750	59	94	218	186	193
P24	757	57	91	222	189	198
(0)-0	3	0	0	3,6	3,1	4,6
(1)-1	0,5	0	1,1	0,5	0,4	0,4
(2)-2	2,1	1,7	2,1	3,2	0	3
(3)-3	1,3	0	3,2	1,8	1,1	0,5
(4)-4	3,3	5,1	2,1	2,7	3,2	4,1
(5)-5	12,6	12,4	20,2	10,8	12,8	10,7
(6)-6	11,9	14,3	11,7	12,1	12,9	10,2
(7)-7	15,9	19	14,9	18,1	14,6	14,2
(8)-8	12,8	13,9	13,8	11,8	13,8	12,2
(9)-9	5	8,8	3,2	3,6	5,4	5,9
(10)-10	3,9	3,6	1,1	3,7	4,8	4,9
(98)-NS	27,5	21,2	26,6	28,3	27,9	28,7
(99)-NC	0,1	0	0	0	0	0,4
	750	59	94	218	186	193
P24R	757	57	91	222	189	198
[9-10]	8,9	12,4	4,3	7,3	10,2	10,8

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
[7-8]	28,7	32,9	28,7	29,9	28,4	26,4
[5-6]	24,5	26,7	31,9	22,9	25,8	20,9
[3-4]	4,6	5,1	5,3	4,5	4,3	4,6
[0-2]	5,6	1,7	3,2	7,2	3,5	8,1
Ns/Nc	27,7	21,2	26,6	28,3	27,9	29,2
	750	59	94	218	186	193
P24M	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	72,3	78,8	73,4	71,7	72,1	70,8
Mitjana	6,28	6,74	6,12	6,13	6,48	6,19
Desviació	2,23	1,72	1,79	2,32	2,16	2,53
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca						
	750	59	94	218	186	193
P25	757	57	91	222	189	198
Sí	24,2	22,7	28,7	26,3	29,3	15
No	75,3	77,3	70,2	72,8	70,2	85
Ns/Nc	0,5	0	1,1	0,9	0,5	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10a.						
	181	13	27	57	54	29
P26	183	13	26	58	56	30
(0)-0	1,7	0	11,1	0	0	0
(2)-2	0,6	0	0	0	1,8	0
(3)-3	0,6	0	0	1,7	0	0
(4)-4	1,6	0	0	3,4	1,8	0
(5)-5	6,6	15,7	7,4	5,1	5,5	6,8
(6)-6	6	7,5	0	6,8	7,2	6,8
(7)-7	15,5	15,7	33,3	15,6	9,2	10,2
(8)-8	15,9	23,1	7,4	18,8	16,5	13,6
(9)-9	6,9	14,9	3,7	5,1	10,3	3
(10)-10	7,4	0	7,4	5,6	11,8	6,3
(98)-NS	37,4	23,1	29,6	37,7	35,8	53,4
	181	13	27	57	54	29
P26R	183	13	26	58	56	30
[9-10]	14,3	14,9	11,1	10,7	22,1	9,3
[7-8]	31,4	38,8	40,7	34,5	25,7	23,8
[5-6]	12,6	23,1	7,4	12	12,7	13,6
[3-4]	2,2	0	0	5,1	1,8	0
[0-2]	2,2	0	11,1	0	1,8	0
Ns/Nc	37,4	23,1	29,6	37,7	35,8	53,4
	181	13	27	57	54	29
P26M	183	13	26	58	56	30
Casos vàlids	62,6	76,9	70,4	62,3	64,2	46,6
Mitjana	7,18	7,18	6,21	7,18	7,62	7,39
Desviació	2,04	1,47	3,05	1,69	1,93	1,59
Nacionalitat						
	750	59	94	218	186	193
D1_1	757	57	91	222	189	198
Argentina	0,1	0	0	0	0	0,5
Brasilera	0,4	0	0	0,9	0	0,5
Britànica	0,1	0	0	0	0	0,5
Espanyola	97,8	94,7	100	96,9	98,4	98
Colombiana	0,4	0	0	1,3	0	0
Dominicana	0,1	0	0	0,4	0	0
Equatoriana	0,3	1,9	0	0	0,5	0
Francesa	0,1	0	0	0,4	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Hondurenya	0,1	1,7	0	0	0	0
Italiana	0,1	1,7	0	0	0	0
Paraguaiana	0,1	0	0	0	0,5	0
Peruana	0,1	0	0	0	0	0,5
Romanesa	0,1	0	0	0	0,5	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?						
D2	750	59	94	218	186	193
Treballa	49,7	45,7	77,7	82,6	46,6	3,1
No treballa	45,7	52,6	17	11,2	45,4	96,9
Està de baixa	4,2	0	5,3	6,3	6,9	0
No contesta	0,4	1,7	0	0	1,1	0
Vostè és? - No treballa						
D3	343	31	16	24	84	187
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	0	0	15,8	50,7	88
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	6,4	37,5	56,9	27,1	0,5
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	0	6,3	8	8	8,4
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	6,8	12,5	0	0	0
Estudiant	9,3	86,8	18,8	8	0	0
Treball domèstic no remunerat	6,6	0	25	11,3	14,2	2
No contesta	0,6	0	0	0	0	1
Vostè és? Treballa o Està de baixa						
D4	404	27	78	194	100	6
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	0	1,3	3,5	2	16,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	0	9	20,2	17,5	33,7
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	45,7	69,2	62,3	61,4	49,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	54,3	20,5	14	17,1	0
No contesta	0,5	0	0	0	2	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?						
D5	750	59	94	218	186	193
No sap llegir i escriure	0,4	0	0	0	0	1,5
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	0	0	0	0,5	6,5
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	1,7	1,1	2,7	5,3	13
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	10,9	11,7	16,5	26,8	32,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	33,5	9,6	9,3	18,2	14,7
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	9	9,6	8,9	9,5	4,1
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	29,3	21,3	22,1	11,1	4,1
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	0	14,9	11,7	10,5	5,1
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	13,9	13,8	18,7	14,3	15,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	1,7	18,1	9	1,6	1
Doctorat	0,9	0	0	0,9	1,6	1
Nc	0,3	0	0	0	0,5	0,5
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?						
D6	750	59	94	218	186	193
Català (valencià/balear)	41,7	36,5	42,6	32,4	46,3	49
Castellà	36,5	47,7	31,9	39,6	33,9	34,4
Totes dues igual: català i castellà	20,1	15,8	23,4	26,3	18,8	14
Altres llengües o altres combinacions	1,4	0	2,1	1,8	0,5	2
No contesta	0,3	0	0	0	0,5	0,5

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Sexe					
	750	561	70	42	77
Q1	757	567	70	44	76
Home	48,4	47,8	50	52,4	49,4
Dona	51,6	52,2	50	47,6	50,6
Edat (Trams)					
	750	561	70	42	77
Q2	757	567	70	44	76
De 18 a 24	7,9	7,8	8,6	7,1	7,8
De 25 a 34	12,5	12,7	11,4	11,9	13
De 35 a 49	29,1	29,2	27,1	28,6	29,9
De 50 a 64	24,8	24,8	27,1	23,8	23,4
65 o més	25,7	25,5	25,7	28,6	26
Edat					
	750	561	70	42	77
EDAT	757	567	70	44	76
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	50,36	50,26	51	51,56	49,85
Desviació	16,96	16,95	17,25	17,77	16,68
Província					
	750	561	70	42	77
Q3	757	567	70	44	76
BARCELONA	74,8	100	0	0	0
GIRONA	9,3	0	100	0	0
LLEIDA	5,6	0	0	100	0
TARRAGONA	10,3	0	0	0	100
Província					
	750	561	70	42	77
Q3R	757	567	70	44	76
Barcelona ciutat	21	28,1	0	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	19	0	0	0
Resta Barcelona	39,5	52,9	0	0	0
Girona	9,3	0	100	0	0
Lleida	5,6	0	0	100	0
Tarragona	10,3	0	0	0	100
Grandària					
	750	561	70	42	77
Q4	757	567	70	44	76
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	1,4	15,7	22,4	10,1
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	10,6	30	28,2	25,7
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	24,8	41,4	11,9	35,8
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	19	12,9	37,4	28,3
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	16	0	0	0
més d'1 milió d'hab	21	28,1	0	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?					
	750	561	70	42	77
PO	757	567	70	44	76
CATALÀ	58,3	53,9	68,6	74,8	72,3
CASTELLÀ	38,3	42,5	30	23,1	23,5
Indiferent/NC/NC	3,3	3,6	1,4	2	4,2
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possi?					
	750	561	70	42	77
P1	757	567	70	44	76
(0)-0	3,2	3,5	2,9	2,4	1,3

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
(1)-1	1,1	1,3	0	0	1,3
(2)-2	2,5	2,3	1,4	4,1	3,9
(3)-3	4,2	4,4	4,3	6,5	1,3
(4)-4	6,4	7,4	1,4	4,8	5,2
(5)-5	21,7	20,2	35,7	15	23,1
(6)-6	18,9	19	12,9	17,3	24,2
(7)-7	19,1	19	15,7	23,5	20,3
(8)-8	13,2	14,2	5,7	14,3	12,7
(9)-9	2,7	2,3	7,1	1,7	2,6
(10)-10	3,4	3,3	5,7	4,1	1,3
(98)-NS	3,7	3,2	7,1	6,5	2,9
	750	561	70	42	77
P1R	757	567	70	44	76
[9-10]	6,1	5,6	12,9	5,8	3,9
[7-8]	32,3	33,1	21,4	37,8	33
[5-6]	40,6	39,3	48,6	32,3	47,3
[3-4]	10,6	11,7	5,7	11,2	6,5
[0-2]	6,7	7,1	4,3	6,5	6,5
Ns/Nc	3,7	3,2	7,1	6,5	2,9
	750	561	70	42	77
P1M	757	567	70	44	76
Casos vàlids	96,3	96,8	92,9	93,5	97,1
Mitjana	5,85	5,82	5,97	5,99	5,91
Desviació	2,08	2,11	2,09	2,11	1,8
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers	750	561	70	42	77
P2	757	567	70	44	76
(0)-0	5,3	4,8	7,1	8,8	5,5
(1)-1	1,5	1,1	0	9,5	1,3
(2)-2	4,6	4,8	1,4	8,2	3,9
(3)-3	5,6	6,4	1,4	4,8	3,9
(4)-4	9,6	8,6	14,3	9,9	11,9
(5)-5	23,1	23,6	24,3	13,3	23,8
(6)-6	16,4	16,3	17,1	15,3	16,5
(7)-7	15	15,3	11,4	12,6	16,8
(8)-8	10,9	11,1	12,9	9,5	8,4
(9)-9	3,9	4	2,9	6,1	2,6
(10)-10	3,6	3,2	5,7	2	5,5
(98)-NS	0,7	0,7	1,4	0	0
	750	561	70	42	77
P2R	757	567	70	44	76
[9-10]	7,5	7,2	8,6	8,2	8,1
[7-8]	25,8	26,4	24,3	22,1	25,2
[5-6]	39,5	40	41,4	28,6	40,3
[3-4]	15,1	15	15,7	14,6	15,8
[0-2]	11,4	10,7	8,6	26,5	10,6
Ns/Nc	0,7	0,7	1,4	0	0
	750	561	70	42	77
P2M	757	567	70	44	76
Casos vàlids	99,3	99,3	98,6	100	100
Mitjana	5,46	5,48	5,62	4,78	5,49
Desviació	2,32	2,27	2,36	2,81	2,32

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona cocompra per internet, etc.)?

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P3	757	567	70	44	76
Sí	28,5	28,7	28,6	31,3	25,1
No	70,6	70,2	71,4	68,7	73,6
Nc/No ho recorda	0,9	1	0	0	1,3
	214	161	20	13	19
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	163	20	11	19
Producte o servei					
	214	161	20	13	19
P4	213	163	20	11	19
Alimentació i beguda	4,1	4,9	0	6,5	0
Roba	4,2	4,9	0	0	5,2
Vehicles	2,8	3,7	0	0	0
Habitatge	0,9	0,6	0	0	5,2
Compra on-line	8,4	8,1	15	0	10,4
Telefonia fixa/mòbil	39,7	38,7	45	48,9	36,8
Internet	3,8	2,5	10	0	10,4
Companyia elèctrica	5	5,5	5	6,5	0
Electrodomèstics	9,8	7,9	10	22,8	16,6
Restauració	0,9	1,2	0	0	0
Hotels	1	1,3	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	3,6	0	7,6	5,2
Serveis bancaris	1,4	1,2	5	0	0
Transport aeri	9,2	9,8	10	7,6	5,2
Tren	0,4	0,6	0	0	0
Altres (anotar)	17	18,8	15	0	15,5
	9	8	0	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	8	0	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	8	0	1	0
P4_C_A	9	8	0	1	0
SI	55,4	50,6	0	100	0
NO	44,6	49,4	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	4	0	1	0
P4_E_A	5	4	0	1	0
SI	82,2	100	0	0	0
NO	17,8	0	0	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	4	4	0	0	0
P4_F_A	4	4	0	0	0
Empresa proveïdora	74,8	74,8	0	0	0
Comerciant	25,2	25,2	0	0	0
Satisfacció					
	4	4	0	0	0
P4_G_A	4	4	0	0	0
(1)-1	24,8	24,8	0	0	0
(8)-8	25,2	25,2	0	0	0
(10)-10	50,1	50,1	0	0	0
	4	4	0	0	0
P4_G_AR	4	4	0	0	0
[9-10]	50,1	50,1	0	0	0
[7-8]	25,2	25,2	0	0	0
[0-2]	24,8	24,8	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	4	4	0	0	0
P4_G_AM	4	4	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
	7,27	7,27			
Mitjana	7,27	7,27			
Desviació	4,26	4,26			
	9	8	0	0	1
Base Incidència a: Roba	9	8	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	8	0	0	1
P4_C_B	9	8	0	0	1
SI	66,8	62,7	0	0	100
NO	33,2	37,3	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	6	5	0	0	1
P4_E_B	6	5	0	0	1
SI	50	60	0	0	0
NO	50	40	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	3	0	0	0
P4_F_B	3	3	0	0	0
Empresa proveïdora	66,7	66,7	0	0	0
Altres (anotar)	33,3	33,3	0	0	0
Satisfacció					
	3	3	0	0	0
P4_G_B	3	3	0	0	0
(8)-8	33,3	33,3	0	0	0
(10)-10	66,7	66,7	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_BR	3	3	0	0	0
[9-10]	66,7	66,7	0	0	0
[7-8]	33,3	33,3	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_BM	3	3	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
	9,33	9,33			
Mitjana	9,33	9,33			
Desviació	1,15	1,15			
	6	6	0	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	6	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	6	6	0	0	0
P4_C_C	6	6	0	0	0
SI	83,3	83,3	0	0	0
NO	16,7	16,7	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	5	0	0	0
P4_E_C	5	5	0	0	0
SI	60,5	60,5	0	0	0
NO	39,5	39,5	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	3	0	0	0
P4_F_C	3	3	0	0	0
Ell/lla mateix	33,1	33,1	0	0	0
Empresa proveïdora	33,5	33,5	0	0	0
Altres (anotar)	33,5	33,5	0	0	0
Satisfacció					
	3	3	0	0	0
P4_G_C	3	3	0	0	0
(5)-5	33,5	33,5	0	0	0
(9)-9	33,1	33,1	0	0	0
(10)-10	33,5	33,5	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_CR	3	3	0	0	0
[9-10]	66,5	66,5	0	0	0
[5-6]	33,5	33,5	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_CM	3	3	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	8	8			
Desviació	2,65	2,65			
	2	1	0	0	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	1	0	0	1
P4_C_D	2	1	0	0	1
SI	48,8	100	0	0	0
NO	51,2	0	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_D	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0
	18	13	3	0	2
Base Incidència a: Compra on-line	18	13	3	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	18	13	3	0	2
P4_C_E	18	13	3	0	2
SI	72,6	69,8	66,7	0	100
NO	27,4	30,2	33,3	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Es va resoldre la incidència?					
	13	9	2	0	2
P4_E_E	13	9	2	0	2
SI	92,4	89	100	0	100
NO	7,6	11	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	12	8	2	0	2
P4_F_E	12	8	2	0	2
Ell/lla mateix	32,7	36,5	50	0	0
Empresa proveïdora	18,3	27,3	0	0	0
Distribuïdor	32,7	24,1	0	0	100
Altres (anotar)	16,3	12,1	50	0	0
Satisfacció					
	12	8	2	0	2
P4_G_E	12	8	2	0	2
(0)-0	7,9	11,8	0	0	0
(5)-5	8,3	0	0	0	50
(7)-7	8,3	0	50	0	0
(8)-8	9,1	13,7	0	0	0
(9)-9	16,3	24,4	0	0	0
(10)-10	50,1	50,1	50	0	50
	12	8	2	0	2
P4_G_ER	12	8	2	0	2
[9-10]	66,4	74,6	50	0	50
[7-8]	17,4	13,7	50	0	0
[5-6]	8,3	0	0	0	50
[0-2]	7,9	11,8	0	0	0
	12	8	2	0	2
P4_G_EM	12	8	2	0	2
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	8,2	8,3	8,5		7,5
Desviació	2,95	3,33	2,12		3,54
	85	62	9	6	7
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	63	9	6	7
Incidències - Alimentació i beguda					
	85	62	9	6	7
P4_B_F_COD	85	63	9	6	7
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	44,7	11,1	28,9	28,2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	7,9	33,3	31,1	12,7
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	15,7	22,2	40	45,1
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	19,1	11,1	0	0
Problemes per donar-se de baixa	11,7	11,1	11,1	15,6	14,1
Altres	11,5	9,5	22,2	13,3	14,1
Ns/Nc	1,1	1,5	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	85	62	9	6	7
P4_C_F	85	63	9	6	7
SI	80,1	82,4	77,8	68,9	73,2
NO	19,9	17,6	22,2	31,1	26,8
Mesures - Alimentació i beguda					
	68	51	7	4	5
P4_D_F_COD	69	52	7	5	5

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	30,8	14,3	41,9	42,3
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	30,9	14,3	19,4	0
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	5,7	14,3	0	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	15,2	0	16,1	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	5,7	14,3	45,2	0
Altres	29,2	27	42,9	0	57,7
Es va resoldre la incidència?					
	68	51	7	4	5
P4_E_F	69	52	7	5	5
SI	56,4	61,6	28,6	83,9	19,2
NO	40,7	36,5	71,4	16,1	61,5
NC	2,9	1,9	0	0	19,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	38	32	2	4	1
P4_F_F	39	32	2	4	1
Ell/lla mateix	36,2	37,6	0	26,9	100
Empresa proveïdora	45,7	46,8	0	73,1	0
Altres (anotar)	18,1	15,6	100	0	0
Satisfacció					
	38	32	2	4	1
P4_G_F	39	32	2	4	1
(0)-0	10,2	12,4	0	0	0
(1)-1	2,6	3,2	0	0	0
(2)-2	12,6	12,5	0	23,1	0
(3)-3	10,2	12,4	0	0	0
(4)-4	10,4	6,2	50	26,9	0
(5)-5	15,2	12,5	0	23,1	100
(6)-6	5,2	6,3	0	0	0
(7)-7	10,3	9,3	50	0	0
(8)-8	5,2	3,1	0	26,9	0
(10)-10	13,1	15,9	0	0	0
(98)-NS	5	6,1	0	0	0
	38	32	2	4	1
P4_G_FR	39	32	2	4	1
[9-10]	13,1	15,9	0	0	0
[7-8]	15,5	12,4	50	26,9	0
[5-6]	20,4	18,9	0	23,1	100
[3-4]	20,6	18,6	50	26,9	0
[0-2]	25,4	28	0	23,1	0
Ns/Nc	5	6,1	0	0	0
	38	32	2	4	1
P4_G_FM	39	32	2	4	1
Casos vàlids	95	93,9	100	100	100
Mitjana	4,76	4,69	5,5	4,85	5
Desviació	3,08	3,3	2,12	2,55	
	8	4	2	0	2
Base Incidència a: Internet	8	4	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	4	2	0	2
P4_C_G	8	4	2	0	2
SI	61,6	72,9	50	0	50
NO	38,4	27,1	50	0	50
Es va resoldre la incidència?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	5	3	1	0	1
P4_E_G	5	3	1	0	1
SI	60,3	33,7	100	0	100
NO	39,7	66,3	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	1	1	0	1
P4_F_G	3	1	1	0	1
Ell/lla mateix	33,3	0	100	0	0
Empresa proveïdora	33,3	100	0	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0	0	100
Satisfacció					
	3	1	1	0	1
P4_G_G	3	1	1	0	1
(5)-5	33,3	0	100	0	0
(10)-10	66,7	100	0	0	100
	3	1	1	0	1
P4_G_GR	3	1	1	0	1
[9-10]	66,7	100	0	0	100
[5-6]	33,3	0	100	0	0
	3	1	1	0	1
P4_G_GM	3	1	1	0	1
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	8,33	10	5		10
Desviació	2,89				
	11	9	1	1	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	9	1	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	11	9	1	1	0
P4_C_H	11	9	1	1	0
SI	72,9	67,2	100	100	0
NO	17,8	21,6	0	0	0
NC	9,2	11,2	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	8	6	1	1	0
P4_E_H	8	6	1	1	0
SI	12,8	16,8	0	0	0
NO	87,2	83,2	100	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_H	1	1	0	0	0
Distribuïdor	100	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_H	1	1	0	0	0
(0)-0	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_HR	1	1	0	0	0
[0-2]	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_HM	1	1	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	0	0			
	21	13	2	3	3
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	13	2	1	3
Incidències - Electrodomèstics	18	12	1	3	2
P4_B_I_COD	16	12	1	1	2
Mal funcionament/està trencat	67	58,7	0	100	100
El producte arriba tard	5,6	0	100	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	49,7	0	0	50
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	21	13	2	3	3
P4_C_I	19	13	2	1	3
SI	70,7	77	0	100	62,5
NO	29,3	23	100	0	37,5
Mesures - Electrodomèstics	14	9	0	3	2
P4_D_I_COD	12	9	0	1	2
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	100	0	0	50
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0	0	50
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	10,8	0	100	0
Es va resoldre la incidència?	15	10	0	3	2
P4_E_I	13	10	0	1	2
SI	46,6	60,2	0	0	50
NO	53,4	39,8	0	100	50
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	7	6	0	0	1
P4_F_I	7	6	0	0	1
Ell/lla mateix	13,8	16,1	0	0	0
Empresa proveïdora	71,7	66,9	0	0	100
Distribuïdor	14,5	16,9	0	0	0
Satisfacció	7	6	0	0	1
P4_G_I	7	6	0	0	1
(0)-0	14,5	16,9	0	0	0
(5)-5	14,5	16,9	0	0	0
(6)-6	14,5	16,9	0	0	0
(7)-7	13,8	16,1	0	0	0
(8)-8	14,5	16,9	0	0	0
(10)-10	14,5	0	0	0	100
(98)-NS	13,8	16,1	0	0	0
	7	6	0	0	1
P4_G_IR	7	6	0	0	1
[9-10]	14,5	0	0	0	100
[7-8]	28,3	33,1	0	0	0
[5-6]	29	33,9	0	0	0
[0-2]	14,5	16,9	0	0	0
Ns/Nc	13,8	16,1	0	0	0
	7	6	0	0	1
P4_G_IM	7	6	0	0	1
Casos vàlids	86,2	83,9	0	0	100

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Mitjana	5,99	5,18			10
Desviació	3,42	3,13			
Base Incidència a: Restauració	2	2	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	2	0	0	0
P4_C_J	2	2	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0
Satisfacció	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	2	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	2	0	0	0
P4_C_K	2	2	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	2	2	0	0	0
P4_E_K	2	2	0	0	0
SI	47,5	47,5	0	0	0
NO	52,5	52,5	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	1	0	0	0
P4_F_K	1	1	0	0	0
Empresa proveïdora	100	100	0	0	0
Satisfacció	1	1	0	0	0
P4_G_K	1	1	0	0	0
(8)-8	100	100	0	0	0
P4_G_KR	1	1	0	0	0
[7-8]	100	100	0	0	0
P4_G_KM	1	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Mitjana	8	8			
	8	6	0	1	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	6	0	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	8	6	0	1	1
P4_C_L	8	6	0	1	1
SI	62,7	67,1	0	0	100
NO	37,3	32,9	0	100	0
Es va resoldre la incidència?	5	4	0	0	1
P4_E_L	5	4	0	0	1
SI	59,5	49,1	0	0	100
NO	40,5	50,9	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	3	2	0	0	1
P4_F_L	3	2	0	0	1
Ei/lla mateix	32,8	50	0	0	0
Distribuïdor	32,8	50	0	0	0
Altres (anotar)	34,4	0	0	0	100
Satisfacció	3	2	0	0	1
P4_G_L	3	2	0	0	1
(0)-0	34,4	0	0	0	100
(7)-7	65,6	100	0	0	0
	3	2	0	0	1
P4_G_LR	3	2	0	0	1
[7-8]	65,6	100	0	0	0
[0-2]	34,4	0	0	0	100
	3	2	0	0	1
P4_G_LM	3	2	0	0	1
Casos vàlids	100	100	0	0	100
Mitjana	4,59	7			0
Desviació	4,11	0			
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	0	0	0	0	0
P4_C_M	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0	0	0
P4_E_M	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	0	0	0	0	0
P4_F_M	0	0	0	0	0
Satisfacció	0	0	0	0	0
P4_G_M	0	0	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
P4_G_MR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
	3	2	1	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	2	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	3	2	1	0	0
P4_C_N	3	2	1	0	0
SI	33,3	50,6	0	0	0
NO	66,7	49,4	100	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_N	1	1	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_N	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	100	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_N	1	1	0	0	0
(10)-10	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NR	1	1	0	0	0
[9-10]	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NM	1	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	10	10			
	20	16	2	1	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	16	2	1	1
Incidències - Transport aeri					
	20	16	2	1	1
P4_B_O_COD	20	16	2	1	1
Retards/cancel·lacions	69,7	68,4	100	100	0
Problema tècnic	5	6,2	0	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	37,5	0	0	100
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	20	16	2	1	1
P4_C_O	20	16	2	1	1
SI	84,9	81	100	100	100
NO	15,1	19	0	0	0
Mesures - Transport aeri					
	14	11	2	1	0
P4_D_O_COD	14	11	2	1	0
Retornen els diners	6,9	8,9	0	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	72,7	100	100	0
Paga per el seient	7,3	9,3	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Passa la nit a l'hotel	7,1	9,1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	17	13	2	1	1
P4_E_O	17	13	2	1	1
SI	41,3	54,2	0	0	0
NO	58,7	45,8	100	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	7	7	0	0	0
P4_F_O	7	7	0	0	0
Ell/lla mateix	28,2	28,2	0	0	0
Empresa proveïdora	57,3	57,3	0	0	0
Altres (anotar)	14,4	14,4	0	0	0
Satisfacció					
	7	7	0	0	0
P4_G_O	7	7	0	0	0
(0)-0	14,4	14,4	0	0	0
(2)-2	13,8	13,8	0	0	0
(3)-3	14,4	14,4	0	0	0
(4)-4	14,4	14,4	0	0	0
(6)-6	42,9	42,9	0	0	0
	7	7	0	0	0
P4_G_OR	7	7	0	0	0
[5-6]	42,9	42,9	0	0	0
[3-4]	28,9	28,9	0	0	0
[0-2]	28,2	28,2	0	0	0
	7	7	0	0	0
P4_G_OM	7	7	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	3,86	3,86			
Desviació	2,34	2,34			
Base Incidència a: Tren	1	1	0	0	0
	1	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	1	1	0	0	0
P4_C_P	1	1	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_P	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	0	0	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0	0	0
	36	30	3	0	3
Base Incidència a: Altres	37	31	3	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	36	30	3	0	3
P4_C_Q	37	31	3	0	3
SI	83,8	83,9	100	0	66,7
NO	16,2	16,1	0	0	33,3
Es va resoldre la incidència?					
	30	25	3	0	2
P4_E_Q	31	26	3	0	2
SI	48,6	46,4	100	0	0
NO	48,2	49,9	0	0	100
NC	3,1	3,7	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	15	12	3	0	0
P4_F_Q	15	12	3	0	0
El/lla mateix	33,3	24,8	66,7	0	0
Empresa proveïdora	33,2	33,2	33,3	0	0
Comerciant	13,4	16,9	0	0	0
Altres (anotar)	20	25,1	0	0	0
Satisfacció					
	15	12	3	0	0
P4_G_Q	15	12	3	0	0
(0)-0	19,8	16,4	33,3	0	0
(1)-1	6,8	0	33,3	0	0
(4)-4	6,6	8,3	0	0	0
(5)-5	20,1	16,8	33,3	0	0
(7)-7	13,2	16,6	0	0	0
(8)-8	6,7	8,4	0	0	0
(9)-9	6,6	8,3	0	0	0
(10)-10	20,2	25,3	0	0	0
	15	12	3	0	0
P4_G_QR	15	12	3	0	0
[9-10]	26,8	33,7	0	0	0
[7-8]	19,9	24,9	0	0	0
[5-6]	20,1	16,8	33,3	0	0
[3-4]	6,6	8,3	0	0	0
[0-2]	26,6	16,4	66,7	0	0
	15	12	3	0	0
P4_G_QM	15	12	3	0	0
Casos vàlids	100	100	100	0	0
Mitjana	5,41	6,28	2		
Desviació	3,76	3,56	2,65		
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Botigues especialitzades de barri					
	750	561	70	42	77
P5_1	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	47,9	48,7	47,1	45,9	44
Un cop a la setmana	29,9	29,9	30	32,7	29

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Menys d'un cop a la setmana	7,5	7,3	7,1	4,4	10,8
No hi he comprat mai	14,7	14,2	15,7	17	16,2
Mercats municipals					
	750	561	70	42	77
P5_2	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13,5	13,7	11,4	9,2	15,6
Un cop a la setmana	24	25,3	28,6	21,1	12,7
Menys d'un cop a la setmana	16,3	16,9	11,4	15,3	16,8
No hi he comprat mai	46,2	44,1	48,6	54,4	54,9
Supermercats de barri					
	750	561	70	42	77
P5_3	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	47,7	49	47,1	37,1	44,4
Un cop a la setmana	32,7	32,6	30	39,8	32,1
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,9	10	8,2	7,8
No hi he comprat mai	10,8	9,5	12,9	15	15,7
Grans superfícies					
	750	561	70	42	77
P5_4	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13	12,6	17,1	8,8	14,8
Un cop a la setmana	22,4	20,5	15,7	34,4	35,7
Menys d'un cop a la setmana	35	35,9	38,6	22,4	32,3
No hi he comprat mai	29,5	31	28,6	34,4	17,1
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables					
	750	561	70	42	77
P5_5	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	5,4	6,2	5,7	0	2,6
Un cop a la setmana	9,6	9,1	10	16,3	9,1
Menys d'un cop a la setmana	20,3	20,8	12,9	22,1	22,7
No hi he comprat mai	64,7	63,9	71,4	61,6	65,6
Dietètiques					
	750	561	70	42	77
P5_6	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	1,7	1,8	2,9	0	1,3
Un cop a la setmana	6,3	6,2	7,1	4,1	7,7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	14,5	12,9	27,2	13
No hi he comprat mai	77	77,5	77,1	68,7	78,1
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?					
	750	561	70	42	77
P6_1	757	567	70	44	76
SI	75,9	75,5	80	80,3	72,2
NO	24,1	24,5	20	19,7	27,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament					
	750	561	70	42	77
P6_2	757	567	70	44	76
SI	26,6	24,1	28,6	44,9	32,9
NO	73,4	75,9	71,4	55,1	67,1
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí					
	750	561	70	42	77
P6_3	757	567	70	44	76
SI	53,6	51,3	61,4	61,2	59,5
NO	46,4	48,7	38,6	38,8	40,5
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P7_A	757	567	70	44	76
SI	30,4	29,5	31,4	34	34
NO	69,6	70,5	68,6	66	66
	228	166	22	14	26
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	167	22	14	26
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	228	166	22	14	26
P7_A_AML	229	167	22	14	26
Tenen preus més econòmics	50,5	49,8	59,1	42	52,7
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	20,4	13,6	19	27,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3,6	4,5	0	0
Compra productes específics/per costum	9	9,5	4,5	27	0
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	1,2	0	0	0
Proximitat	1,3	1,2	0	7	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	2,4	0	0	4,6
No ho té en compte / li és igual	5,6	6	9,1	0	3,8
Altres	5,1	5,4	0	5	7,6
NS/NC	2,6	1,8	9,1	0	3,8
	522	395	48	28	51
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	400	48	30	50
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	521	394	48	28	51
P7_A_AML	527	399	48	30	50
Tenen preus més econòmics	0,2	0,3	0	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1	0	0	2
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	27,1	31,3	19,6	29,5
Compra productes específics/per costum	3,2	3	6,3	3,1	2
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	15	12,5	15,5	10
Depèn del producte	6,1	6,3	4,2	3,1	7,7
Compra productes ecològics	0,9	1	2,1	0	0
Proximitat	1,5	1,7	0	3,1	0
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0,3	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	34,6	31,3	39,7	42,5
Altres	7,6	7,3	10,4	9,3	6,3
NS/NC	2,7	2,5	4,2	6,7	0
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	750	561	70	42	77
P7_B	757	567	70	44	76
SI	37,4	33,6	52,9	38,4	50,3
NO	62,6	66,4	47,1	61,6	49,7
	280	189	37	16	39
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	191	37	17	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	280	189	37	16	39
P7_A_BML	283	191	37	17	38
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	45,7	56,8	51,3	50,4
Per proximitat	33,4	34	35,1	27,4	31,8
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0,5	0	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0,5	0	0	2,3
Linteressa la qualitat	0,3	0,5	0	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	6,3	2,7	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Altres	11,8	13	2,7	15,9	12,9
NS/NC	1,4	0,5	2,7	5,3	2,6
	470	372	33	26	38
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	376	33	27	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	470	372	33	26	38
P7_A_BML	474	376	33	27	38
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0,5	0	0	0
Per proximitat	0,6	0,3	3	0	2,6
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	6	6,1	2,8	2,3
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	5	0	2,8	7,8
Linteressa la qualitat	4,2	5,1	0	3,9	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	81,2	78,8	87,3	79,1
Altres	2,8	1,6	12,1	0	8,1
NS/NC	0,4	0,3	0	3,3	0
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Es fixa en la procedència dels productes?					
	750	561	70	42	77
P7_C	757	567	70	44	76
SI	75,6	75,5	71,4	68,7	84,3
NO	24,4	24,5	28,6	31,3	15,7
	567	423	50	29	65
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	429	50	32	64
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	567	423	50	29	65
P7_A_CML	575	429	50	32	64
Proximitat	62,5	62,6	56	66,3	65
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	14,5	16	14,9	9,4
Per curiositat/Informació	8	8,2	6	12,4	6,3
Qualitat	4,6	4,2	6	3,5	6,5
Productes ecològics	1	1,2	0	0	1,4
Per costum/el de sempre	1,1	1,2	2	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,4	2	0	1,4
Altres	9,1	8,2	12	9,4	13,3
NS/NC	1	1,4	0	0	0
	183	138	20	13	12
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	138	20	12	12
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	183	138	20	13	12
P7_A_CML	182	138	20	12	12
Proximitat	4,3	5	5	0	0
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	1,4	0	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0,7	5	0	0
Qualitat	3,2	2,9	0	15,2	0
Per costum/el de sempre	4,9	5,1	0	5,4	9,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	67,4	70	35,9	49,6
Altres	8,1	5,8	10	29,3	8,3
NS/NC	13	11,7	10	14,1	32,2
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P7_D	757	567	70	44	76
SI	66	63,9	74,3	63,3	75,1
NO	34	36,1	25,7	36,7	24,9
	495	359	52	27	58
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	363	52	27	57
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	495	359	52	27	58
P7_A_DML	499	363	52	27	57
Per estar informat/da/Per curiositat	22	22,1	23,1	21	21,1
Per salut	28,4	28,5	23,1	37,1	28,2
Per la composició	35,8	35,9	38,5	45,2	28,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,3	0	0	1,7
Compra el mateix/costum	0,6	0,8	0	0	0
A vegades	3,8	4,7	0	0	3,3
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	3,8	3,8	3,8	10,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0,6	1,9	0	1,7
Altres	6,1	6	11,5	3,2	3,3
NS/NC	1	0,8	0	0	3,5
	255	202	18	15	19
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	204	18	17	19
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	255	202	18	15	19
P7_A_DML	258	204	18	17	19
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0,5	0	0	0
Per salut	0,4	0,5	0	0	0
Per la composició	3,5	3,4	11,1	0	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	6,3	5,6	5,6	5,2
Compra el mateix/costum	10	9,7	0	16,7	16,1
A vegades	1,6	2	0	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	1,5	0	12	5,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	52	66,7	53,7	40,1
Altres	9,5	9,8	11,1	0	12,5
NS/NC	14,1	14,3	5,6	12	20,8
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	750	561	70	42	77
P7_E	757	567	70	44	76
SI	92,9	93	98,6	75,9	96,1
NO	7,1	7	1,4	24,1	3,9
	697	522	69	32	74
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	527	69	35	73
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	697	522	69	32	74
P7_A_EML	704	527	69	35	73
Només importa el consum / vendre més	28,4	26	34,8	24,7	40,7
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	58,2	49,3	67,3	56,4
A vegades	2,9	3,2	1,4	0	2,8
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0,6	0	0	1,4
Altres	10,2	11,4	13	8,1	0
NS/NC	2,8	2,6	2,9	2,2	4,1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	53	39	1	10	3
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	40	1	9	3
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	53	39	1	10	3
P7_A_EML	53	40	1	9	3
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	20	0	8,5	0
A vegades	9,3	10,1	0	0	33,3
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	17,7	100	54,9	0
Altres	25,4	32,4	0	8,5	0
NS/NC	23,7	19,9	0	28,2	66,7
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Pregunta per les condicions/garanties?					
	750	561	70	42	77
P8_1	757	567	70	44	76
Sempre	39,1	39,6	37,1	33	40,6
Habitualment	17,3	16,4	11,4	16,7	29,2
Algunes vegades	21,4	23,5	20	20,1	8,2
Gairebé mai	11,3	10,8	14,3	8,5	14,4
Mai	10,9	9,7	17,1	21,8	7,5
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum					
	750	561	70	42	77
P8_2	757	567	70	44	76
Sempre	74,9	76,7	74,3	66,7	67,3
Habitualment	17,3	15,8	17,1	22,1	26
Algunes vegades	5,2	4,8	8,6	6,8	4,2
Gairebé mai	1,1	1,5	0	0	0
Mai	1,4	1,2	0	4,4	2,6
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?					
	750	561	70	42	77
P8_3	757	567	70	44	76
Sempre	30,6	29,6	34,3	41,2	28,8
Habitualment	24,1	23,8	21,4	11,6	35,8
Algunes vegades	28,7	29,6	28,6	26,2	23,9
Gairebé mai	9,8	9,4	14,3	8,8	8,8
Mai	6,8	7,6	1,4	12,2	2,6
Acostuma a comparar diferents preus?					
	750	561	70	42	77
P8_4	757	567	70	44	76
Sempre	28,2	29,2	31,4	27,6	19
Habitualment	26,2	26	15,7	30,3	34,8
Algunes vegades	26,4	24,6	35,7	21,1	33,4
Gairebé mai	11,7	12,5	10	9,2	9,1
Mai	7,5	7,7	7,1	11,9	3,8
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?					
	750	561	70	42	77
P8_5	757	567	70	44	76
Sempre	50,3	52,2	48,6	43,5	41,7
Habitualment	14,4	14,2	10	13,3	19,9
Algunes vegades	18,6	17	18,6	32,7	22,5
Gairebé mai	8,1	7,3	15,7	4,4	9,5
Mai	8,7	9,4	7,1	6,1	6,5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P9_A_1	757	567	70	44	76
SI	40,7	40,1	40	47,6	41,9
NO	59,3	59,9	60	52,4	58,1
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els					
	305	225	28	20	32
P9_B_1	309	227	28	22	32
SI	17,3	18,5	10,7	10	18,6
NO	82,7	81,5	89,3	90	81,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi					
	53	42	3	2	6
P9_C_1	53	42	3	2	6
(0)-0	7,8	7,5	0	50	0
(1)-1	3,8	2,4	33,3	0	0
(3)-3	1,9	0	0	0	16,7
(5)-5	7,6	7,2	0	50	0
(6)-6	14,9	16,5	0	0	16,7
(7)-7	5,7	4,7	33,3	0	0
(8)-8	17,1	19,2	0	0	16,7
(9)-9	7,5	9,5	0	0	0
(10)-10	31,8	33	33,3	0	33,3
(99)-NC	1,9	0	0	0	16,7
	53	42	3	2	6
P9_C_1R	53	42	3	2	6
[9-10]	39,3	42,5	33,3	0	33,3
[7-8]	22,7	23,9	33,3	0	16,7
[5-6]	22,5	23,7	0	50	16,7
[3-4]	1,9	0	0	0	16,7
[0-2]	11,6	9,9	33,3	50	0
Ns/Nc	1,9	0	0	0	16,7
	53	42	3	2	6
P9_C_1M	53	42	3	2	6
Casos vàlids	98,1	100	100	100	83,3
Mitjana	7,13	7,4	6	2,5	7,4
Desviació	3,1	2,93	4,58	3,54	2,97
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	750	561	70	42	77
P9_A_2	757	567	70	44	76
SI	48,8	48,3	44,3	54,4	53,2
NO	51,2	51,7	55,7	45,6	46,8
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	366	271	31	23	41
P9_B_2	367	274	31	22	40
SI	11,7	11,4	19,4	8,1	10,2
NO	88,3	88,6	80,6	91,9	89,8
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció					
	43	31	6	2	4
P9_C_2	43	31	6	2	4
(0)-0	5,1	3,2	0	0	28,6
(2)-2	9	3,2	16,7	46,2	23,8
(3)-3	2,3	3,2	0	0	0
(4)-4	7	3,2	33,3	0	0
(5)-5	7	3,2	16,7	53,8	0
(6)-6	6,9	9,6	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
(7)-7	9,3	12,9	0	0	0
(8)-8	11,6	12,8	16,7	0	0
(9)-9	11,5	16	0	0	0
(10)-10	28	32,5	16,7	0	23,8
(99)-NC	2,3	0	0	0	23,8
	43	31	6	2	4
P9_C_2R	43	31	6	2	4
[9-10]	39,5	48,5	16,7	0	23,8
[7-8]	20,9	25,8	16,7	0	0
[5-6]	13,9	12,8	16,7	53,8	0
[3-4]	9,3	6,5	33,3	0	0
[0-2]	14,1	6,4	16,7	46,2	52,4
Ns/Nc	2,3	0	0	0	23,8
	43	31	6	2	4
P9_C_2M	43	31	6	2	4
Casos vàlids	97,7	100	100	100	76,2
Mitjana	6,87	7,65	5,5	3,62	3,75
Desviació	3,1	2,63	2,95	2,2	5,18
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:					
	750	561	70	42	77
P9_A_3	757	567	70	44	76
SI	38,7	37,1	41,4	48	42,3
NO	61,3	62,9	58,6	52	57,7
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants:					
	290	208	29	20	33
P9_B_3	292	211	29	20	32
SI	10,2	9,9	10,3	5	15,3
NO	89,8	90,1	89,7	95	84,7
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants de:					
	30	21	3	1	5
P9_C_3	30	21	3	1	5
(4)-4	9,9	9,4	33,3	0	0
(5)-5	3,4	0	0	0	20
(6)-6	16,5	18,9	0	100	0
(7)-7	6,8	4,9	0	0	20
(8)-8	23,3	19	66,7	0	20
(9)-9	10,1	14,5	0	0	0
(10)-10	26,6	33,4	0	0	20
(99)-NC	3,4	0	0	0	20
	30	21	3	1	5
P9_C_3R	30	21	3	1	5
[9-10]	36,7	47,9	0	0	20
[7-8]	30,1	23,8	66,7	0	40
[5-6]	19,9	18,9	0	100	20
[3-4]	9,9	9,4	33,3	0	0
Ns/Nc	3,4	0	0	0	20
	30	21	3	1	5
P9_C_3M	30	21	3	1	5
Casos vàlids	96,6	100	100	100	80
Mitjana	7,73	8,01	6,67	6	7,5
Desviació	2	2	2,31		2,08

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no responemes públics de consum

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P9_A_4	757	567	70	44	76
SI	53,1	52,3	57,1	49,3	57,9
NO	46,9	47,7	42,9	50,7	42,1
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aqumar als organismes públics de consum					
	398	293	40	21	45
P9_B_4	402	297	40	21	44
SI	30,5	30,6	30	39,3	25,6
NO	69,5	69,4	70	60,7	74,4
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no resanismes públics de consum					
	121	90	12	8	11
P9_C_4	121	91	12	7	11
(0)-0	13,1	13,2	8,3	36,8	0
(1)-1	1,6	1,1	8,3	0	0
(2)-2	2,4	3,3	0	0	0
(3)-3	5,7	5,4	8,3	12,3	0
(4)-4	2,5	3,3	0	0	0
(5)-5	6,6	4,4	16,7	0	17,5
(6)-6	10,8	8,8	16,7	0	28,1
(7)-7	4,8	6,5	0	0	0
(8)-8	17,2	18,7	25	0	8,8
(9)-9	10,6	7,7	8,3	21,1	28,1
(10)-10	20,7	22	8,3	29,8	17,5
(98)-NS	4,1	5,5	0	0	0
	121	90	12	8	11
P9_C_4R	121	91	12	7	11
[9-10]	31,3	29,7	16,7	50,9	45,6
[7-8]	22	25,2	25	0	8,8
[5-6]	17,4	13,2	33,3	0	45,6
[3-4]	8,1	8,7	8,3	12,3	0
[0-2]	17,2	17,6	16,7	36,8	0
Ns/Nc	4,1	5,5	0	0	0
	121	90	12	8	11
P9_C_4M	121	91	12	7	11
Casos vàlids	95,9	94,5	100	100	100
Mitjana	6,3	6,31	5,75	5,25	7,54
Desviació	3,42	3,46	3,14	4,83	1,95
En disposa? - Telefonía fixa					
	750	561	70	42	77
P10A_A	757	567	70	44	76
SI	87,3	86,9	94,3	77,6	89,7
NO	12,7	13,1	5,7	22,4	10,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa					
	655	487	66	33	69
P10B_A	664	493	66	37	68
SI	17,7	17,5	19,7	13,6	19,5
NO	81,2	81,3	80,3	86,4	79
NC	1,1	1,2	0	0	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa					
	116	85	13	4	13
P10C_AML	117	86	13	5	13
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	57	46,2	61,3	47,4
Li van oferir una oferta millor	14,8	11,7	38,5	0	16,3
Pack amb millors condicions	6,7	5,9	0	19,4	14,1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	10,3	15,4	0	7,4
Insatisfacció amb la companyia	12,7	13,8	7,7	0	14,8
Altres	3,3	3,5	0	19,4	0
En disposa? - Internet					
	750	561	70	42	77
P10A_B	757	567	70	44	76
SI	87	87	84,3	87,4	89,9
NO	11,6	11,5	14,3	12,6	10,1
NC	1,3	1,6	1,4	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet					
	653	488	59	37	69
P10B_B	658	493	59	38	68
SI	18,9	18,7	22	17,9	18,2
NO	78,8	78,4	78	82,1	80,3
NC	2,3	2,8	0	0	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet					
	124	91	13	7	13
P10C_BML	123	92	13	6	12
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	51,1	46,2	58,7	58,7
Li van oferir una oferta millor	12,4	11	23,1	15,2	9,5
Pack amb millors condicions	5,7	5,6	7,7	0	7,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	15,1	15,4	0	7,9
Insatisfacció amb la companyia	16,8	20,5	7,7	0	7,9
Altres	3,1	2,2	0	13	7,9
NS/NC	2,3	2,2	0	13	0
En disposa? - Telefonía mòbil					
	750	561	70	42	77
P10A_C	757	567	70	44	76
SI	94,7	94,7	92,9	98	94,5
NO	3,7	3,5	5,7	0	5,5
NC	1,6	1,8	1,4	2	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil					
	710	531	65	41	73
P10B_C	717	537	65	43	72
SI	17,6	17,3	18,5	16	19,8
NO	81,3	81,2	81,5	84	80,2
NC	1,1	1,5	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil					
	125	92	12	7	14
P10C_CML	125	93	12	6	14
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	46,3	41,7	13	50
Li van oferir una oferta millor	22,5	18,5	33,3	73,9	15,3
Pack amb millors condicions	7,1	6,4	8,3	0	13,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	6,3	8,3	0	6,9
Insatisfacció amb la companyia	17,3	20,3	8,3	0	13,9
Altres	5,4	6,4	0	13	0
NS/NC	0,8	1,1	0	0	0
En disposa? - Internet mòbil					
	750	561	70	42	77
P10A_D	757	567	70	44	76
SI	84,9	84,9	80	87,8	87,4
NO	13,2	12,8	18,6	10,2	12,6
NC	2	2,3	1,4	2	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	637	476	56	37	67
P10B_D	641	481	56	38	66
SI	17,5	17,9	19,6	12,8	15,5
NO	81,3	80,5	80,4	87,2	84,5
NC	1,2	1,7	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil					
	111	85	11	5	10
P10C_DML	111	86	11	4	10
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	46,7	45,5	39,4	40,4
Li van oferir una oferta millor	18,1	15,2	27,3	42,4	21,2
Pack amb millors condicions	7,1	7	0	0	19,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	8	18,2	0	9,6
Insatisfacció amb la companyia	17,8	20,9	9,1	0	9,6
Altres	4,3	4,6	0	18,2	0
NS/NC	1,8	2,3	0	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?					
	750	561	70	42	77
P11	757	567	70	44	76
Si	56,4	56,9	52,9	55,8	56,8
No	43,1	42,8	45,7	44,2	41,9
Ns/Nc	0,5	0,4	1,4	0	1,3
Amb quina freqüència compra per internet?					
	423	319	37	23	44
P12	424	322	37	22	43
Més d'un cop a la setmana	9,4	9,3	10,8	12,8	6,6
Un cop a la setmana	15,6	15,6	18,9	3,7	19,2
Menys d'un cop a la setmana	74,1	73,9	70,3	83,5	74,1
Ns/Nc	0,9	1,2	0	0	0
Alimentació i begudes					
	423	319	37	23	44
P13_A_1	424	322	37	22	43
SI	15,5	14,6	18,9	20,1	16,9
NO	84	84,8	81,1	79,9	83,1
NC	0,5	0,6	0	0	0
Alimentació i begudes					
	66	46	7	5	7
P13_B_1	65	47	7	4	7
SI	5,9	2,2	0	60,6	0
NO	94,1	97,8	100	39,4	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	423	319	37	23	44
P13_A_2	424	322	37	22	43
SI	49,4	48,8	48,6	28,7	65,4
NO	50,2	50,6	51,4	71,3	34,6
NC	0,5	0,6	0	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	209	156	18	7	29
P13_B_2	210	157	18	7	28
SI	8,5	8,8	0	0	14,3
NO	91	90,5	100	100	85,7
NS/NC	0,5	0,6	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	423	319	37	23	44
P13_A_3	424	322	37	22	43

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
SI	1,9	1,9	2,7	0	2,3
NO	97,4	97,2	97,3	100	97,7
NC	0,7	0,9	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	8	6	1	0	1
P13_B_3	8	6	1	0	1
SI	25,1	16,7	100	0	0
NO	74,9	83,3	0	0	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	423	319	37	23	44
P13_A_4	424	322	37	22	43
SI	14,9	16,1	16,2	7,3	8,9
NO	84,4	83	83,8	92,7	91,1
NC	0,7	0,9	0	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	63	51	6	2	4
P13_B_4	64	52	6	2	4
SI	8,1	8	16,7	0	0
NO	91,9	92	83,3	100	100
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	423	319	37	23	44
P13_A_5	424	322	37	22	43
SI	26,4	27	27	20,7	25,2
NO	72,9	72,1	73	79,3	74,8
NC	0,7	0,9	0	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	112	86	10	5	11
P13_B_5	111	87	10	3	11
SI	7,9	6,8	20	0	9,1
NO	92,1	93,2	80	100	90,9
Electrodomèstics					
	423	319	37	23	44
P13_A_6	424	322	37	22	43
SI	19	15,8	27	31,1	28,8
NO	80,1	83	73	68,9	71,2
NC	0,9	1,2	0	0	0
Electrodomèstics					
	80	50	10	7	13
P13_B_6	79	51	10	6	12
SI	9,6	7,9	0	37,3	7,9
NO	89,2	90,1	100	62,7	92,1
NS/NC	1,2	2	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	423	319	37	23	44
P13_A_7	424	322	37	22	43
SI	32,1	32	24,3	36	37,1
NO	67,2	67	75,7	64	62,9
NC	0,7	0,9	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	136	102	9	8	16
P13_B_7	135	103	9	7	16
SI	13,8	11,7	22,2	22	18,5
NO	86,2	88,3	77,8	78	81,5

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Formació (cursos,...)					
	423	319	37	23	44
P13_A_8	424	322	37	22	43
SI	0,2	0,3	0	0	0
NO	99,1	98,8	100	100	100
NC	0,7	0,9	0	0	0
Formació (cursos,...)					
	1	1	0	0	0
P13_B_8	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?					
	423	319	37	23	44
P14	424	322	37	22	43
SI	97,2	96,6	100	95,7	100
NO	2,4	2,8	0	4,3	0
NS/NC	0,5	0,6	0	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?					
	10	9	0	1	0
P15_1	10	9	0	1	0
Que arribi el que demanes	60,7	67,4	0	0	0
Que et comuniquin les incidències	9,5	10,6	0	0	0
Altres	19,8	22	0	0	0
NS/NC	10	0	0	100	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres					
	423	319	37	23	44
P16	424	322	37	22	43
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	63	56,8	67,7	51,3
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	35,4	43,2	28	48,7
Ns/Nc	1,4	1,5	0	4,3	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de 2018 (RGPD)					
	750	561	70	42	77
P17	757	567	70	44	76
SI	54,9	55,5	50	59,9	52,1
NO	44,3	44	50	40,1	43,5
NS/NC	0,9	0,5	0	0	4,4
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	561	70	42	77
P18	757	567	70	44	76
SI	13,2	13,7	5,7	13,3	16,4
NO	85,1	84,6	91,4	86,7	82,1
NS/NC	1,8	1,8	2,9	0	1,6
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?					
	99	77	4	6	13
P19_1	99	78	4	5	12
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	49,9	50	69,2	55,6
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	11,7	25	0	17,5
Li arriba publicitat	25	26,9	25	12,8	19
Altres	10,9	11,4	0	17,9	7,9
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?					
	750	561	70	42	77
P20R	757	567	70	44	76
Facua	0,6	0,5	0	0	1,6
Ocu	8,5	9,3	8,6	3,7	5,1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Amazon	1,4	1,4	1,4	0	1,6
Gencat	3,1	2,8	2,9	7,8	2,6
Ajuntament	0,3	0,4	0	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0,5	0	0	0
Agència Catalana del Consum	0,8	0,5	0	4,8	1,3
No coneix cap	79,9	79,5	77,1	81,6	84
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0,5	1,4	1,7	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	3	8,6	0	2,9
Ns/Nc	2,9	3	2,9	2	2,6
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?					
	750	561	70	42	77
P21	757	567	70	44	76
Si	9,3	9,1	10	12,6	7,8
No	90,7	90,9	90	87,4	92,2
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al					
	750	561	70	42	77
P22	757	567	70	44	76
Si	13	13,1	12,9	10,9	14,2
No	86,7	86,8	87,1	87,1	85,8
Ns/Nc	0,2	0,2	0	2	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_1	757	567	70	44	76
SI	54,2	54,9	52,9	61,6	46,2
NO	45,8	45,1	47,1	38,4	53,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	406	308	37	26	36
P23_B_1	411	312	37	27	35
SI	22,5	24,3	16,2	14,4	20,2
NO	77,5	75,7	83,8	85,6	79,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	92	75	6	4	7
P23_C_1	91	76	6	2	7
(0)-0	7,5	6,6	33,3	0	0
(2)-2	1,1	1,3	0	0	0
(3)-3	3,2	2,6	16,7	0	0
(4)-4	1,1	1,3	0	0	0
(5)-5	16,2	11,9	16,7	80,8	27,8
(6)-6	6,4	5,2	0	0	27,8
(7)-7	14,1	15,7	0	0	16,7
(8)-8	22,5	23,9	16,7	19,2	13,9
(9)-9	13,9	14,3	16,7	0	13,9
(10)-10	14	17,2	0	0	0
	92	75	6	4	7
P23_C_1R	91	76	6	2	7
[9-10]	27,9	31,5	16,7	0	13,9
[7-8]	36,6	39,6	16,7	19,2	30,6
[5-6]	22,7	17,1	16,7	80,8	55,6
[3-4]	4,3	3,9	16,7	0	0
[0-2]	8,6	7,9	33,3	0	0
	92	75	6	4	7
P23_C_1M	91	76	6	2	7
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,79	7,08	4,17	5,58	6,58

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Desviació	2,71	2,65	3,87	1,38	1,49
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_2	757	567	70	44	76
SI	25,8	23,8	35,7	27,2	31,3
NO	74,2	76,2	64,3	72,8	68,7
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	194	133	25	11	24
P23_B_2	197	135	25	13	24
SI	20,4	17,7	28	23,8	25,7
NO	79,6	82,3	72	76,2	74,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	40	24	7	3	6
P23_C_2	40	24	7	3	6
(0)-0	5,1	4,2	0	0	16,1
(1)-1	2,5	0	14,3	0	0
(2)-2	2,5	4,1	0	0	0
(3)-3	7,5	4	28,6	0	0
(4)-4	2,5	4,2	0	0	0
(5)-5	17,4	20,7	14,3	0	16,1
(6)-6	12	12,3	0	68,4	0
(7)-7	5	8,4	0	0	0
(8)-8	22,6	25,1	28,6	0	16,1
(9)-9	13,1	8,4	14,3	0	35,5
(10)-10	9,8	8,5	0	31,6	16,1
	40	24	7	3	6
P23_C_2R	40	24	7	3	6
[9-10]	22,9	16,9	14,3	31,6	51,6
[7-8]	27,6	33,6	28,6	0	16,1
[5-6]	29,4	33	14,3	68,4	16,1
[3-4]	10	8,2	28,6	0	0
[0-2]	10,1	8,4	14,3	0	16,1
	40	24	7	3	6
P23_C_2M	40	24	7	3	6
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,31	6,35	5,29	7,26	6,9
Desviació	2,76	2,51	3,09	2,34	3,71
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_3	757	567	70	44	76
SI	62,2	62,4	52,9	61,2	69,4
NO	37,8	37,6	47,1	38,8	30,6
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	466	350	37	26	53
P23_B_3	472	354	37	28	53
SI	8,3	8,5	10,8	7,2	5,6
NO	91,7	91,5	89,2	92,8	94,4
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	39	30	4	2	3
P23_C_3	39	30	4	2	3
(0)-0	7,8	3,4	50	0	0
(2)-2	2,2	0	0	46,2	0
(3)-3	7,8	6,7	25	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
(4)-4	7,6	9,9	0	0	0
(5)-5	5,2	6,7	0	0	0
(6)-6	15,3	16,6	0	0	33,3
(7)-7	18,1	16,8	0	53,8	33,3
(8)-8	15,5	16,7	25	0	0
(9)-9	12,8	13,3	0	0	33,3
(10)-10	7,7	10	0	0	0
	39	30	4	2	3
P23_C_3R	39	30	4	2	3
[9-10]	20,5	23,2	0	0	33,3
[7-8]	33,6	33,5	25	53,8	33,3
[5-6]	20,5	23,2	0	0	33,3
[3-4]	15,4	16,7	25	0	0
[0-2]	10	3,4	50	46,2	0
	39	30	4	2	3
P23_C_3M	39	30	4	2	3
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,19	6,63	2,75	4,69	7,33
Desviació	2,75	2,39	3,77	3,67	1,53
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_4	757	567	70	44	76
SI	15,4	15,7	11,4	18	15,6
NO	84,6	84,3	88,6	82	84,4
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	115	88	8	8	12
P23_B_4	117	89	8	8	12
SI	12,7	9	50	22,6	8,3
NO	87,3	91	50	77,4	91,7
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	15	8	4	2	1
P23_C_4	15	8	4	2	1
(0)-0	6,8	12,7	0	0	0
(1)-1	6,7	12,4	0	0	0
(3)-3	6,8	0	25	0	0
(4)-4	6,8	12,7	0	0	0
(6)-6	6,5	12,1	0	0	0
(7)-7	20,5	12,7	25	58,3	0
(8)-8	18,4	12,4	25	41,7	0
(9)-9	13,7	0	25	0	100
(10)-10	13,6	25,2	0	0	0
	15	8	4	2	1
P23_C_4R	15	8	4	2	1
[9-10]	27,3	25,2	25	0	100
[7-8]	39	25	50	100	0
[5-6]	6,5	12,1	0	0	0
[3-4]	13,7	12,7	25	0	0
[0-2]	13,5	25	0	0	0
	15	8	4	2	1
P23_C_4M	15	8	4	2	1
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,44	5,75	6,75	7,42	9
Desviació	3,14	3,82	2,63	0,76	

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Associacions de consumidors					
	750	561	70	42	77
P23_A_5	757	567	70	44	76
SI	63	64	52,9	67,7	62,2
NO	37	36	47,1	32,3	37,8
Associacions de consumidors					
	472	359	37	28	48
P23_B_5	477	363	37	30	47
SI	8,5	9,6	8,1	0	6,3
NO	91,5	90,4	91,9	100	93,7
Associacions de consumidors					
	40	34	3	0	3
P23_C_5	41	35	3	0	3
(0)-0	7,4	8,7	0	0	0
(2)-2	4,8	5,6	0	0	0
(3)-3	7,4	0	33,3	0	66,7
(4)-4	4,8	5,7	0	0	0
(5)-5	4,9	5,7	0	0	0
(6)-6	12,1	14,2	0	0	0
(7)-7	19,5	23	0	0	0
(8)-8	12,1	14,2	0	0	0
(9)-9	12,2	11,4	33,3	0	0
(10)-10	14,8	11,5	33,3	0	33,3
	40	34	3	0	3
P23_C_5R	41	35	3	0	3
[9-10]	27	22,9	66,7	0	33,3
[7-8]	31,7	37,2	0	0	0
[5-6]	17	19,9	0	0	0
[3-4]	12,3	5,7	33,3	0	66,7
[0-2]	12,2	14,3	0	0	0
	40	34	3	0	3
P23_C_5M	41	35	3	0	3
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	6,39	6,4	7,33		5,33
Desviació	2,92	2,84	3,79		4,04
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets					
	750	561	70	42	77
P24	757	567	70	44	76
(0)-0	3	3,5	1,4	1,7	1,3
(1)-1	0,5	0	2,9	3,7	0
(2)-2	2,1	2,1	1,4	2	2,9
(3)-3	1,3	1	1,4	7,1	0
(4)-4	3,3	3,9	0	2,4	2,6
(5)-5	12,6	13,1	12,9	7,1	11,6
(6)-6	11,9	11,5	14,3	9,5	14,4
(7)-7	15,9	15,8	10	19,7	19,6
(8)-8	12,8	12,6	17,1	5,8	14,4
(9)-9	5	4,6	5,7	8,5	5,2
(10)-10	3,9	3,4	7,1	6,1	4
(98)-NS	27,5	28,5	25,7	24,1	24
(99)-NC	0,1	0	0	2	0
	750	561	70	42	77
P24R	757	567	70	44	76
[9-10]	8,9	8	12,9	14,6	9,2

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
[7-8]	28,7	28,4	27,1	25,5	34
[5-6]	24,5	24,6	27,1	16,7	26
[3-4]	4,6	4,9	1,4	9,5	2,6
[0-2]	5,6	5,6	5,7	7,5	4,2
Ns/Nc	27,7	28,5	25,7	26,2	24
	750	561	70	42	77
P24M	757	567	70	44	76
Casos vàlids	72,3	71,5	74,3	73,8	76
Mitjana	6,28	6,21	6,6	6,15	6,58
Desviació	2,23	2,23	2,31	2,6	1,93
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca					
	750	561	70	42	77
P25	757	567	70	44	76
Sí	24,2	23,1	25,7	36,1	23,6
No	75,3	76,3	74,3	63,9	75,1
Ns/Nc	0,5	0,5	0	0	1,3
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10					
	181	130	18	15	18
P26	183	131	18	16	18
(0)-0	1,7	0,8	5,6	0	5,5
(2)-2	0,6	0,8	0	0	0
(3)-3	0,6	0	5,6	0	0
(4)-4	1,6	1,5	0	6,6	0
(5)-5	6,6	5,4	0	6,6	22
(6)-6	6	6,1	0	6,6	10,4
(7)-7	15,5	16	16,7	19,8	6,6
(8)-8	15,9	17,6	27,8	6,6	0
(9)-9	6,9	5,3	5,6	10,4	15,9
(10)-10	7,4	6,1	0	21,7	12,1
(98)-NS	37,4	40,4	38,9	21,7	27,5
	181	130	18	15	18
P26R	183	131	18	16	18
[9-10]	14,3	11,5	5,6	32,1	28
[7-8]	31,4	33,6	44,4	26,4	6,6
[5-6]	12,6	11,5	0	13,2	32,4
[3-4]	2,2	1,5	5,6	6,6	0
[0-2]	2,2	1,5	5,6	0	5,5
Ns/Nc	37,4	40,4	38,9	21,7	27,5
	181	130	18	15	18
P26M	183	131	18	16	18
Casos vàlids	62,6	59,6	61,1	78,3	72,5
Mitjana	7,18	7,27	6,64	7,67	6,66
Desviació	2,04	1,79	2,69	2,05	2,82
Nacionalitat					
	750	561	70	42	77
D1_1	757	567	70	44	76
Argentina	0,1	0	0	0	1,3
Brasilera	0,4	0,4	0	0	1,3
Britànica	0,1	0,2	0	0	0
Espanyola	97,8	97,7	98,6	100	96,1
Colombiana	0,4	0,5	0	0	0
Dominicana	0,1	0,2	0	0	0
Equatoriana	0,3	0,4	0	0	0
Francesa	0,1	0,2	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Hondurenya	0,1	0	1,4	0	0
Italiana	0,1	0	0	0	1,3
Paraguaiana	0,1	0,2	0	0	0
Peruana	0,1	0,2	0	0	0
Romanesa	0,1	0,2	0	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?					
	750	561	70	42	77
D2	757	567	70	44	76
Treballa	49,7	49,9	45,7	46,6	53,4
No treballa	45,7	45,4	51,4	43,9	44,2
Està de baixa	4,2	4,2	2,9	9,5	2,5
No contesta	0,4	0,5	0	0	0
Vostè és? - No treballa					
	343	255	36	18	34
D3	349	257	36	22	34
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	63,4	55,6	76	46,8
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	12,8	19,4	5,4	15
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	6,2	11,1	3,9	14,7
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0,8	0	0	5,9
Estudiant	9,3	9	11,1	5,4	11,8
Treball domèstic no remunerat	6,6	7	2,8	9,3	5,9
No contesta	0,6	0,8	0	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa					
	404	303	34	24	43
D4	405	307	34	22	42
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	1,9	11,8	3,6	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	14,6	20,6	11,5	26,7
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	64,7	50	60	54,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	18,1	17,6	24,8	18,6
No contesta	0,5	0,7	0	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?					
	750	561	70	42	77
D5	757	567	70	44	76
No sap llegir i escriure	0,4	0,3	1,4	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	1,9	2,9	2	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	4,4	14,3	12,9	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	21,7	22,9	17,7	27,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	15,6	12,9	13,9	11,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	9,2	4,3	4,1	3,8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	16,4	8,6	8,5	16
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	8,4	11,4	8,2	13,4
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	14,3	20	23,1	19,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	6,3	1,4	9,5	2,9
Doctorat	0,9	1,1	0	0	1,3
Nc	0,3	0,4	0	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?					
	750	561	70	42	77
D6	757	567	70	44	76
Català (valencià/balear)	41,7	35,3	55,7	63,9	63,4
Castellà	36,5	41	25,7	20,7	22,7
Totes dues igual: català i castellà	20,1	21,8	15,7	15,3	13,9
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1,8	1,4	0	0
No contesta	0,3	0,2	1,4	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Sexe			
	750	158	107
Q1	757	159	108
Home	48,4	52,2	48,4
Dona	51,6	47,8	51,6
Edat (Trams)			
	750	158	107
Q2	757	159	108
De 18 a 24	7,9	9,5	8,6
De 25 a 34	12,5	8,2	18,7
De 35 a 49	29,1	27,1	32,7
De 50 a 64	24,8	22,8	21,5
65 o més	25,7	32,3	18,3
Edat			
	750	158	107
EDAT	757	159	108
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	52,11	46,79
Desviació	16,96	17,58	16,91
Província			
	750	158	107
Q3	757	159	108
BARCELONA	74,8	100	100
GIRONA	9,3	0	0
LLEIDA	5,6	0	0
TARRAGONA	10,3	0	0
Província			
	750	158	107
Q3R	757	159	108
Barcelona ciutat	21	100	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	0	100
Resta Barcelona	39,5	0	0
Girona	9,3	0	0
Lleida	5,6	0	0
Tarragona	10,3	0	0
Grandària			
	750	158	107
Q4	757	159	108
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	0	0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	0	5,5
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	0	37,9
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	0	30,5
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	0	26,1
més d'1 milió d'hab	21	100	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	158	107
PO	757	159	108
CATALÀ	58,3	58,8	38,7
CASTELLÀ	38,3	37,3	59,4
Indiferent/NC/NC	3,3	3,9	1,9
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil			
	750	158	107
P1	757	159	108
(0)-0	3,2	2,5	2,7

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
(1)-1	1,1	2	0
(2)-2	2,5	3,1	1,8
(3)-3	4,2	3,7	6,4
(4)-4	6,4	11,8	3,7
(5)-5	21,7	18,1	19,5
(6)-6	18,9	19,6	20,3
(7)-7	19,1	22,3	18,6
(8)-8	13,2	10,6	17,7
(9)-9	2,7	1,9	0,9
(10)-10	3,4	2,5	4,6
(98)-NS	3,7	1,9	3,7
	750	158	107
P1R	757	159	108
[9-10]	6,1	4,4	5,6
[7-8]	32,3	32,9	36,3
[5-6]	40,6	37,7	39,8
[3-4]	10,6	15,5	10,1
[0-2]	6,7	7,6	4,6
Ns/Nc	3,7	1,9	3,7
	750	158	107
P1M	757	159	108
Casos vàlids	96,3	98,1	96,3
Mitjana	5,85	5,68	6,06
Desviació	2,08	2,03	2,03
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers			
	750	158	107
P2	757	159	108
(0)-0	5,3	4,5	1,9
(1)-1	1,5	1,9	0
(2)-2	4,6	3,7	5,5
(3)-3	5,6	5,1	9,2
(4)-4	9,6	10,1	11,2
(5)-5	23,1	22,6	26,9
(6)-6	16,4	16,9	13
(7)-7	15	11,9	17,6
(8)-8	10,9	13,8	8,3
(9)-9	3,9	5	3,7
(10)-10	3,6	4,4	1,8
(98)-NS	0,7	0	0,9
	750	158	107
P2R	757	159	108
[9-10]	7,5	9,4	5,5
[7-8]	25,8	25,7	25,9
[5-6]	39,5	39,6	39,9
[3-4]	15,1	15,1	20,4
[0-2]	11,4	10,2	7,4
Ns/Nc	0,7	0	0,9
	750	158	107
P2M	757	159	108
Casos vàlids	99,3	100	99,1
Mitjana	5,46	5,62	5,42
Desviació	2,32	2,35	1,99

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	750	158	107
P3	757	159	108
Sí	28,5	35,2	24,9
No	70,6	62,9	75,1
Nc/No ho recorda	0,9	1,9	0
	214	56	27
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	56	27
Producte o servei			
	214	56	27
P4	213	56	27
Alimentació i beguda	4,1	8,8	0
Roba	4,2	5,4	7,5
Vehicles	2,8	1,8	14,9
Habitatge	0,9	0	0
Compra on-line	8,4	11,1	11,1
Telefonia fixa/mòbil	39,7	30,3	51,8
Internet	3,8	3,8	0
Companyia elèctrica	5	8,9	3,6
Electrodomèstics	9,8	3,6	7,4
Restauració	0,9	1,7	0
Hotels	1	1,8	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	1,7	3,7
Serveis bancaris	1,4	0	0
Transport aeri	9,2	5,3	7,5
Tren	0,4	0	0
Altres (anotar)	17	22,8	14,7
	9	5	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	5	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	5	0
P4_C_A	9	5	0
SI	55,4	60,6	0
NO	44,6	39,4	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	3	0
P4_E_A	5	3	0
SI	82,2	100	0
NO	17,8	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	3	0
P4_F_A	4	3	0
Empresa proveïdora	74,8	66,3	0
Comerciant	25,2	33,7	0
Satisfacció			
	4	3	0
P4_G_A	4	3	0
(1)-1	24,8	33,1	0
(8)-8	25,2	33,7	0
(10)-10	50,1	33,2	0
	4	3	0
P4_G_AR	4	3	0
[9-10]	50,1	33,2	0
[7-8]	25,2	33,7	0
[0-2]	24,8	33,1	0

	Total	Q3R	
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	4	3	0
P4_G_AM	4	3	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	7,27	6,35	
Desviació	4,26	4,73	
	9	3	2
Base Incidència a: Roba	9	3	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	3	2
P4_C_B	9	3	2
SI	66,8	33,6	100
NO	33,2	66,4	0
Es va resoldre la incidència?			
	6	1	2
P4_E_B	6	1	2
SI	50	100	100
NO	50	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	1	2
P4_F_B	3	1	2
Empresa proveïdora	66,7	100	50
Altres (anotar)	33,3	0	50
Satisfacció			
	3	1	2
P4_G_B	3	1	2
(8)-8	33,3	100	0
(10)-10	66,7	0	100
	3	1	2
P4_G_BR	3	1	2
[9-10]	66,7	0	100
[7-8]	33,3	100	0
	3	1	2
P4_G_BM	3	1	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	9,33	8	10
Desviació	1,15		0
	6	1	4
Base Incidència a: Vehicles	6	1	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	1	4
P4_C_C	6	1	4
SI	83,3	0	100
NO	16,7	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	4
P4_E_C	5	0	4
SI	60,5	0	50,4
NO	39,5	0	49,6

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	2
P4_F_C	3	0	2
Ell/lla mateix	33,1	0	49,7
Empresa proveïdora	33,5	0	0
Altres (anotar)	33,5	0	50,3
Satisfacció			
	3	0	2
P4_G_C	3	0	2
(5)-5	33,5	0	0
(9)-9	33,1	0	49,7
(10)-10	33,5	0	50,3
	3	0	2
P4_G_CR	3	0	2
[9-10]	66,5	0	100
[5-6]	33,5	0	0
	3	0	2
P4_G_CM	3	0	2
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8		9,5
Desviació	2,65		0,71
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	48,8	0	0
NO	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
Base Incidència a: Compra on-line	18	6	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	6	3
P4_C_E	18	6	3
SI	72,6	83,8	0
NO	27,4	16,2	100

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Es va resoldre la incidència?			
	13	5	0
P4_E_E	13	5	0
SI	92,4	100	0
NO	7,6	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	5	0
P4_F_E	12	5	0
Ell/lla mateix	32,7	19,4	0
Empresa proveïdora	18,3	42,8	0
Distribuïdor	32,7	37,8	0
Altres (anotar)	16,3	0	0
Satisfacció			
	12	5	0
P4_G_E	12	5	0
(0)-0	7,9	0	0
(5)-5	8,3	0	0
(7)-7	8,3	0	0
(8)-8	9,1	21,4	0
(9)-9	16,3	19,4	0
(10)-10	50,1	59,2	0
	12	5	0
P4_G_ER	12	5	0
[9-10]	66,4	78,6	0
[7-8]	17,4	21,4	0
[5-6]	8,3	0	0
[0-2]	7,9	0	0
	12	5	0
P4_G_EM	12	5	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8,2	9,38	
Desviació	2,95	0,91	
	85	17	14
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	17	14
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	17	14
P4_B_F_COD	85	17	14
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	53,5	42,9
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	0	7,3
Ofertes/tarifes enganyoses	20,7	23,2	21,1
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	11,5	7,2
Problemes per donar-se de baixa	11,7	11,7	6,9
Altres	11,5	11,8	14,5
Ns/Nc	1,1	0	6,9
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	17	14
P4_C_F	85	17	14
SI	80,1	82,4	78,9
NO	19,9	17,6	21,1
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	14	11
P4_D_F_COD	69	14	11

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	7	26,9
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	36,4	26,8
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	14,2	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	42,3	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	13,9	0
Altres	29,2	7,2	55,1
Es va resoldre la incidència?			
	68	14	11
P4_E_F	69	14	11
SI	56,4	78,7	64,1
NO	40,7	21,3	35,9
NC	2,9	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	11	7
P4_F_F	39	11	7
Ell/lla mateix	36,2	36,6	28,4
Empresa proveïdora	45,7	54,3	57,2
Altres (anotar)	18,1	9,2	14,4
Satisfacció			
	38	11	7
P4_G_F	39	11	7
(0)-0	10,2	0	14,4
(1)-1	2,6	0	0
(2)-2	12,6	18,3	28,3
(3)-3	10,2	17,7	14,2
(4)-4	10,4	18,1	0
(5)-5	15,2	9,2	0
(6)-6	5,2	0	14,4
(7)-7	10,3	9,2	0
(8)-8	5,2	0	0
(10)-10	13,1	18,8	28,8
(98)-NS	5	8,7	0
	38	11	7
P4_G_FR	39	11	7
[9-10]	13,1	18,8	28,8
[7-8]	15,5	9,2	0
[5-6]	20,4	9,2	14,4
[3-4]	20,6	35,8	14,2
[0-2]	25,4	18,3	42,6
Ns/Nc	5	8,7	0
	38	11	7
P4_G_FM	39	11	7
Casos vàlids	95	91,3	100
Mitjana	4,76	5,04	4,73
Desviació	3,08	3,04	4,04
	8	2	0
Base Incidència a: Internet	8	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	2	0
P4_C_G	8	2	0
SI	61,6	47,1	0
NO	38,4	52,9	0
Es va resoldre la incidència?			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
P4_E_G	5	1	0
SI	60,3	0	0
NO	39,7	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	0
P4_F_G	3	0	0
Ell/lla mateix	33,3	0	0
Empresa proveïdora	33,3	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	0	0
P4_G_G	3	0	0
(5)-5	33,3	0	0
(10)-10	66,7	0	0
	3	0	0
P4_G_GR	3	0	0
[9-10]	66,7	0	0
[5-6]	33,3	0	0
	3	0	0
P4_G_GM	3	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	8,33		
Desviació	2,89		
	11	5	1
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	5	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	5	1
P4_C_H	11	5	1
SI	72,9	60,6	0
NO	17,8	19,3	100
NC	9,2	20	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	3	0
P4_E_H	8	3	0
SI	12,8	0	0
NO	87,2	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_H	1	0	0
Distribuïdor	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_H	1	0	0
(0)-0	100	0	0
	1	0	0
P4_G_HR	1	0	0
[0-2]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_HM	1	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	0		
	21	2	2
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	2	2
Incidències - Electrodomèstics			
	18	2	2
P4_B_I_COD	16	2	2
Mal funcionament/està trencat	67	50,3	51,2
El producte arriba tard	5,6	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	49,7	48,8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	2	2
P4_C_I	19	2	2
SI	70,7	50,3	100
NO	29,3	49,7	0
Mesures - Electrodomèstics			
	14	1	1
P4_D_I_COD	12	1	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	100	100
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	1	2
P4_E_I	13	1	2
SI	46,6	100	100
NO	53,4	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	1	2
P4_F_I	7	1	2
Ell/lla mateix	13,8	0	0
Empresa proveïdora	71,7	100	100
Distribuïdor	14,5	0	0
Satisfacció			
	7	1	2
P4_G_I	7	1	2
(0)-0	14,5	0	0
(5)-5	14,5	100	0
(6)-6	14,5	0	0
(7)-7	13,8	0	48,8
(8)-8	14,5	0	51,2
(10)-10	14,5	0	0
(98)-NS	13,8	0	0
	7	1	2
P4_G_IR	7	1	2
[9-10]	14,5	0	0
[7-8]	28,3	0	100
[5-6]	29	100	0
[0-2]	14,5	0	0
Ns/Nc	13,8	0	0
	7	1	2
P4_G_IM	7	1	2
Casos vàlids	86,2	100	100

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Mitjana	5,99	5	7,51
Desviació	3,42		0,72
Base Incidència a: Restauració	2	1	0
	2	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	0
P4_C_J	2	1	0
NO	100	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	1	0
	2	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	0
P4_C_K	2	1	0
SI	100	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	2	1	0
P4_E_K	2	1	0
SI	47,5	100	0
NO	52,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	1	0
P4_F_K	1	1	0
Empresa proveïdora	100	100	0
Satisfacció			
	1	1	0
P4_G_K	1	1	0
(8)-8	100	100	0
P4_G_KR	1	1	0
[7-8]	100	100	0
P4_G_KM	1	1	0
Casos vàlids	100	100	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Mitjana	8	8	
	8	1	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	1
P4_C_L	8	1	1
SI	62,7	100	100
NO	37,3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	1	1
P4_E_L	5	1	1
SI	59,5	100	0
NO	40,5	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	1	0
P4_F_L	3	1	0
Ell/lla mateix	32,8	0	0
Distribuïdor	32,8	100	0
Altres (anotar)	34,4	0	0
Satisfacció			
	3	1	0
P4_G_L	3	1	0
(0)-0	34,4	0	0
(7)-7	65,6	100	0
	3	1	0
P4_G_LR	3	1	0
[7-8]	65,6	100	0
[0-2]	34,4	0	0
	3	1	0
P4_G_LM	3	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	4,59	7	
Desviació	4,11		
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	0
	3	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	0
P4_C_N	3	0	0
SI	33,3	0	0
NO	66,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_N	1	0	0
SI	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_N	1	0	0
Altres (anotar)	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_N	1	0	0
(10)-10	100	0	0
	1	0	0
P4_G_NR	1	0	0
[9-10]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_NM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	10		
	20	3	2
Base Incidència a: Transport aeri	20	3	2
Incidències - Transport aeri			
	20	3	2
P4_B_O_COD	20	3	2
Retards/cancel·lacions	69,7	100	50
Problema tècnic	5	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	0	50
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	3	2
P4_C_O	20	3	2
SI	84,9	66	100
NO	15,1	34	0
Mesures - Transport aeri			
	14	2	1
P4_D_O_COD	14	2	1
Retornen els diners	6,9	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	100	100
Paga per el seient	7,3	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	2	2
P4_E_O	17	2	2
SI	41,3	50,8	100
NO	58,7	49,2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	1	2
P4_F_O	7	1	2
Ell/lla mateix	28,2	0	0
Empresa proveïdora	57,3	100	100
Altres (anotar)	14,4	0	0
Satisfacció			
	7	1	2
P4_G_O	7	1	2
(0)-0	14,4	0	0
(2)-2	13,8	0	0
(3)-3	14,4	0	50
(4)-4	14,4	0	50
(6)-6	42,9	100	0
	7	1	2
P4_G_OR	7	1	2
[5-6]	42,9	100	0
[3-4]	28,9	0	100
[0-2]	28,2	0	0
	7	1	2
P4_G_OM	7	1	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	6	3,5
Desviació	2,34		0,71
Base Incidència a: Tren	1	0	0
	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
P4_G_PM	0	0	0
	0	0	0
	36	13	4
Base Incidència a: Altres	37	13	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	13	4
P4_C_Q	37	13	4
SI	83,8	69,3	100
NO	16,2	30,7	0
Es va resoldre la incidència?			
	30	9	4
P4_E_Q	31	9	4
SI	48,6	66,8	50
NO	48,2	33,2	50
NC	3,1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	6	2
P4_F_Q	15	6	2
Ell/lla mateix	33,3	16,2	51,2
Empresa proveïdora	33,2	33,3	48,8
Comerciant	13,4	16,8	0
Altres (anotar)	20	33,6	0
Satisfacció			
	15	6	2
P4_G_Q	15	6	2
(0)-0	19,8	16,2	0
(1)-1	6,8	0	0
(4)-4	6,6	16,6	0
(5)-5	20,1	16,6	0
(7)-7	13,2	17	48,8
(8)-8	6,7	0	0
(9)-9	6,6	16,7	0
(10)-10	20,2	16,8	51,2
	15	6	2
P4_G_QR	15	6	2
[9-10]	26,8	33,5	51,2
[7-8]	19,9	17	48,8
[5-6]	20,1	16,6	0
[3-4]	6,6	16,6	0
[0-2]	26,6	16,2	0
	15	6	2
P4_G_QM	15	6	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	5,41	5,87	8,54
Desviació	3,76	3,64	2,15
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Botigues especialitzades de barri			
	750	158	107
P5_1	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	47,9	57,6	41,5
Un cop a la setmana	29,9	22,1	34,3

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Menys d'un cop a la setmana	7,5	8,3	6,5
No hi he comprat mai	14,7	12	17,6
Mercats municipals			
	750	158	107
P5_2	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	13,5	15,7	15,7
Un cop a la setmana	24	27,1	26,9
Menys d'un cop a la setmana	16,3	15,7	18,5
No hi he comprat mai	46,2	41,5	38,9
Supermercats de barri			
	750	158	107
P5_3	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	47,7	62,2	48,2
Un cop a la setmana	32,7	25,8	29,5
Menys d'un cop a la setmana	8,8	6,3	12,1
No hi he comprat mai	10,8	5,7	10,2
Grans superfícies			
	750	158	107
P5_4	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	13	10,7	15,9
Un cop a la setmana	22,4	14	23,1
Menys d'un cop a la setmana	35	32,1	39,7
No hi he comprat mai	29,5	43,2	21,2
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	158	107
P5_5	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	5,4	9,4	0,9
Un cop a la setmana	9,6	5,5	10,2
Menys d'un cop a la setmana	20,3	22,1	23,1
No hi he comprat mai	64,7	63	65,8
Dietètiques			
	750	158	107
P5_6	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	1,7	0,6	1,9
Un cop a la setmana	6,3	6,2	3,7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	16,8	12,9
No hi he comprat mai	77	76,3	81,5
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	158	107
P6_1	757	159	108
SI	75,9	80,3	66,5
NO	24,1	19,7	33,5
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	158	107
P6_2	757	159	108
SI	26,6	25,6	15,6
NO	73,4	74,4	84,4
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí)			
	750	158	107
P6_3	757	159	108
SI	53,6	51,4	50,9
NO	46,4	48,6	49,1
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	750	158	107
P7_A	757	159	108
SI	30,4	28,5	31,5
NO	69,6	71,5	68,5
	228	45	34
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	45	34
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	45	34
P7_A_AML	229	45	34
Tenen preus més econòmics	50,5	48,9	53,2
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	13,4	29,3
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	6,6	2,9
Compra productes específics/per costum	9	10,9	8,8
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	2,2	0
Proximitat	1,3	2,1	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0	0
No ho té en compte / li és igual	5,6	6,6	0
Altres	5,1	9,1	3
NS/NC	2,6	2,2	2,9
	522	113	73
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	114	74
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	113	73
P7_A_AML	527	114	74
Tenen preus més econòmics	0,2	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0,9	1,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	25,7	33,7
Compra productes específics/per costum	3,2	2,6	2,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	13,9	12,2
Depèn del producte	6,1	4,4	11
Compra productes ecològics	0,9	2,6	0
Proximitat	1,5	0,9	0
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	1,4
No ho té en compte / li és igual	35,3	36,8	32,3
Altres	7,6	10,5	5,4
NS/NC	2,7	1,8	0
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	158	107
P7_B	757	159	108
SI	37,4	34,4	29,6
NO	62,6	65,6	70,4
	280	54	32
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	55	32
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	54	32
P7_A_BML	283	55	32
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	51	31,5
Per proximitat	33,4	36,2	31,3
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	3,1
L'interessa la qualitat	0,3	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	1,8	15,7

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Altres	11,8	12,7	15,4
NS/NC	1,4	0	3,1
	470	103	75
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	104	76
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	103	75
P7_A_BML	474	104	76
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0
Per proximitat	0,6	0	1,3
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	4,7	5,2
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	6,6	4
Linteressa la qualitat	4,2	6,6	3,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	80,1	85,5
Altres	2,8	1,9	0
NS/NC	0,4	0	0
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	158	107
P7_C	757	159	108
SI	75,6	79	68,4
NO	24,4	21	31,6
	567	125	73
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	126	74
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	125	73
P7_A_CML	575	126	74
Proximitat	62,5	60,2	68,7
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	15,1	13,6
Per curiositat/Informació	8	3,9	13,5
Qualitat	4,6	3,3	4,1
Productes ecològics	1	4	0
Per costum/el de sempre	1,1	3,2	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	0,8	1,4
Altres	9,1	9,4	2,7
NS/NC	1	3,2	0
	183	33	34
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	33	34
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	33	34
P7_A_CML	182	33	34
Proximitat	4,3	3	2,9
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	2,9	0
Qualitat	3,2	3	0
Per costum/el de sempre	4,9	3	3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	69,7	82,4
Altres	8,1	9,2	5,9
NS/NC	13	9,3	5,8
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	750	158	107
P7_D	757	159	108
SI	66	67,8	56,5
NO	34	32,2	43,5
	495	107	60
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	108	61
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	107	60
P7_A_DML	499	108	61
Per estar informat/da/Per curiositat	22	23,2	16,6
Per salut	28,4	28,4	31,2
Per la composició	35,8	39,2	32,6
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	0
Compra el mateix/costum	0,6	0	0
A vegades	3,8	2,8	9,8
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,5	3,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0	0
Altres	6,1	5,5	8,2
NS/NC	1	0,9	0
	255	51	46
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	51	47
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	51	46
P7_A_DML	258	51	47
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0
Per salut	0,4	0	2,2
Per la composició	3,5	0	2,1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	1,9	8,5
Compra el mateix/costum	10	9,8	4,3
A vegades	1,6	3,9	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	58,8	50,9
Altres	9,5	19,5	10,7
NS/NC	14,1	6,1	21,4
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	158	107
P7_E	757	159	108
SI	92,9	93,7	91,8
NO	7,1	6,3	8,2
	697	148	98
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	149	99
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	148	98
P7_A_EML	704	149	99
Només importa el consum / vendre més	28,4	25,5	31,5
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	52,9	53,4
A vegades	2,9	3,4	5
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	1,3	0
Altres	10,2	14,8	6
NS/NC	2,8	2,6	7

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana
		Barcelona ciutat	Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	53	10	9
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	10	9
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	10	9
P7_A_EML	53	10	9
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	9,9	33,4
A vegades	9,3	0	0
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	20,2	11,1
Altres	25,4	30,3	44,6
NS/NC	23,7	39,6	10,9
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	158	107
P8_1	757	159	108
Sempre	39,1	36,3	37
Habitualment	17,3	12,7	17,6
Algunes vegades	21,4	30,1	24,1
Gairebé mai	11,3	12	13,9
Mai	10,9	8,8	7,4
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	158	107
P8_2	757	159	108
Sempre	74,9	75,9	71,2
Habitualment	17,3	15	18,5
Algunes vegades	5,2	5,8	5,6
Gairebé mai	1,1	2	3,7
Mai	1,4	1,3	0,9
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	158	107
P8_3	757	159	108
Sempre	30,6	31,4	30,6
Habitualment	24,1	24,5	21,4
Algunes vegades	28,7	27,8	30,5
Gairebé mai	9,8	7,6	11,1
Mai	6,8	8,8	6,5
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	158	107
P8_4	757	159	108
Sempre	28,2	29,1	34,3
Habitualment	26,2	26,5	22,4
Algunes vegades	26,4	24,4	22,1
Gairebé mai	11,7	12,4	13,9
Mai	7,5	7,5	7,4
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	158	107
P8_5	757	159	108
Sempre	50,3	53,8	44,7
Habitualment	14,4	10,1	20,2
Algunes vegades	18,6	18,4	20,3
Gairebé mai	8,1	5,2	5,5
Mai	8,7	12,5	9,3

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	750	158	107
P9_A_1	757	159	108
SI	40,7	35,8	42,7
NO	59,3	64,2	57,3
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	56	46
P9_B_1	309	57	46
SI	17,3	15,7	19,7
NO	82,7	84,3	80,3
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	9	9
P9_C_1	53	9	9
(0)-0	7,8	0	11,2
(1)-1	3,8	0	0
(3)-3	1,9	0	0
(5)-5	7,6	0	0
(6)-6	14,9	33	11,2
(7)-7	5,7	0	11
(8)-8	17,1	22,6	11,2
(9)-9	7,5	11,3	11
(10)-10	31,8	33,2	44,5
(99)-NC	1,9	0	0
	53	9	9
P9_C_1R	53	9	9
[9-10]	39,3	44,5	55,5
[7-8]	22,7	22,6	22,2
[5-6]	22,5	33	11,2
[3-4]	1,9	0	0
[0-2]	11,6	0	11,2
Ns/Nc	1,9	0	0
	53	9	9
P9_C_1M	53	9	9
Casos vàlids	98,1	100	100
Mitjana	7,13	8,12	7,77
Desviació	3,1	1,76	3,28
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	158	107
P9_A_2	757	159	108
SI	48,8	51,4	48,2
NO	51,2	48,6	51,8
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o			
	366	81	51
P9_B_2	367	82	52
SI	11,7	7,5	7,8
NO	88,3	92,5	92,2
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	6	4
P9_C_2	43	6	4
(0)-0	5,1	0	0
(2)-2	9	0	0
(3)-3	2,3	16,5	0
(4)-4	7	16,5	0
(5)-5	7	16,5	0
(6)-6	6,9	0	25,1

	Total	Q3R	
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
(7)-7	9,3	0	25,1
(8)-8	11,6	0	0
(9)-9	11,5	16,2	24,8
(10)-10	28	34,4	25,1
(99)-NC	2,3	0	0
	43	6	4
P9_C_2R	43	6	4
[9-10]	39,5	50,6	49,8
[7-8]	20,9	0	25,1
[5-6]	13,9	16,5	25,1
[3-4]	9,3	32,9	0
[0-2]	14,1	0	0
Ns/Nc	2,3	0	0
	43	6	4
P9_C_2M	43	6	4
Casos vàlids	97,7	100	100
Mitjana	6,87	6,88	8
Desviació	3,1	3,19	1,83
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	158	107
P9_A_3	757	159	108
SI	38,7	36,4	29,7
NO	61,3	63,6	70,3
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	57	32
P9_B_3	292	58	32
SI	10,2	5,1	15,6
NO	89,8	94,9	84,4
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	3	5
P9_C_3	30	3	5
(4)-4	9,9	0	0
(5)-5	3,4	0	0
(6)-6	16,5	0	20,2
(7)-7	6,8	0	0
(8)-8	23,3	32,6	39,5
(9)-9	10,1	0	20
(10)-10	26,6	67,4	20,2
(99)-NC	3,4	0	0
	30	3	5
P9_C_3R	30	3	5
[9-10]	36,7	67,4	40,2
[7-8]	30,1	32,6	39,5
[5-6]	19,9	0	20,2
[3-4]	9,9	0	0
Ns/Nc	3,4	0	0
	30	3	5
P9_C_3M	30	3	5
Casos vàlids	96,6	100	100
Mitjana	7,73	9,35	8,2
Desviació	2	1,16	1,49

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	750	158	107
P9_A_4	757	159	108
SI	53,1	51,4	51,7
NO	46,9	48,6	48,3
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	81	55
P9_B_4	402	82	56
SI	30,5	31,6	32,3
NO	69,5	68,4	67,7
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	26	18
P9_C_4	121	26	18
(0)-0	13,1	0	16,3
(1)-1	1,6	3,9	0
(2)-2	2,4	3,9	0
(3)-3	5,7	11,4	0
(4)-4	2,5	3,9	0
(5)-5	6,6	7,8	0
(6)-6	10,8	7,7	16,6
(7)-7	4,8	3,9	0
(8)-8	17,2	15,4	22,4
(9)-9	10,6	11,5	11,2
(10)-10	20,7	22,9	28
(98)-NS	4,1	7,7	5,5
	121	26	18
P9_C_4R	121	26	18
[9-10]	31,3	34,4	39,2
[7-8]	22	19,2	22,4
[5-6]	17,4	15,5	16,6
[3-4]	8,1	15,3	0
[0-2]	17,2	7,8	16,3
Ns/Nc	4,1	7,7	5,5
	121	26	18
P9_C_4M	121	26	18
Casos vàlids	95,9	92,3	94,5
Mitjana	6,3	6,82	6,98
Desviació	3,42	2,93	3,57
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	158	107
P10A_A	757	159	108
SI	87,3	82,9	86,1
NO	12,7	17,1	13,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	131	92
P10B_A	664	132	93
SI	17,7	19,6	16,2
NO	81,2	79,7	81,7
NC	1,1	0,8	2,1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	26	15
P10C_AML	117	26	15
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	34,4	66,4
Li van oferir una oferta millor	14,8	19,7	20,1
Pack amb millors condicions	6,7	7,6	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	19	0
Insatisfacció amb la companyia	12,7	23,1	6,7
Altres	3,3	0	6,7
En disposa? - Internet			
	750	158	107
P10A_B	757	159	108
SI	87	87,4	86,1
NO	11,6	11,9	12
NC	1,3	0,6	1,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	138	92
P10B_B	658	139	93
SI	18,9	22,3	16,2
NO	78,8	74,1	78,5
NC	2,3	3,6	5,3
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	31	15
P10C_BML	123	31	15
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	32,3	59,8
Li van oferir una oferta millor	12,4	19,9	6,6
Pack amb millors condicions	5,7	6,4	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	15,8	13,4
Insatisfacció amb la companyia	16,8	31,8	20,1
Altres	3,1	0	6,7
NS/NC	2,3	3,3	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	158	107
P10A_C	757	159	108
SI	94,7	95,6	96,3
NO	3,7	3,7	1,9
NC	1,6	0,6	1,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	151	103
P10B_C	717	152	104
SI	17,6	18,2	12,6
NO	81,3	78,5	86,5
NC	1,1	3,3	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	28	13
P10C_CML	125	28	13
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	39,2	61
Li van oferir una oferta millor	22,5	7,3	15,9
Pack amb millors condicions	7,1	10,8	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	17,7	0
Insatisfacció amb la companyia	17,3	35,6	15,5
Altres	5,4	0	7,6
NS/NC	0,8	3,6	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	158	107
P10A_D	757	159	108
SI	84,9	86,9	89,9
NO	13,2	11,9	6,4
NC	2	1,3	3,7
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	637	137	96
P10B_D	641	138	97
SI	17,5	20,8	12,5
NO	81,3	76,3	86,5
NC	1,2	2,9	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	28	12
P10C_DML	111	29	12
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	34,5	57,9
Li van oferir una oferta millor	18,1	10,4	25,4
Pack amb millors condicions	7,1	10,4	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	17,1	0
Insatisfacció amb la companyia	17,8	31	16,5
Altres	4,3	0	8,3
NS/NC	1,8	3,5	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	158	107
P11	757	159	108
Si	56,4	56,9	62
No	43,1	43,1	38
Ns/Nc	0,5	0	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	90	66
P12	424	90	67
Més d'un cop a la setmana	9,4	5,6	10,5
Un cop a la setmana	15,6	20	16,5
Menys d'un cop a la setmana	74,1	72,2	71,5
Ns/Nc	0,9	2,2	1,5
Alimentació i begudes			
	423	90	66
P13_A_1	424	90	67
SI	15,5	16,6	13,3
NO	84	83,4	85,2
NC	0,5	0	1,5
Alimentació i begudes			
	66	15	9
P13_B_1	65	15	9
SI	5,9	0	0
NO	94,1	100	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	90	66
P13_A_2	424	90	67
SI	49,4	45,7	50,7
NO	50,2	53,2	49,3
NC	0,5	1,1	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	41	34
P13_B_2	210	41	34
SI	8,5	11,9	14,8
NO	91	88,1	82,3
NS/NC	0,5	0	2,9
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	90	66
P13_A_3	424	90	67

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana
		Barcelona ciutat	Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
SI	1,9	0	3
NO	97,4	98,9	95,5
NC	0,7	1,1	1,5
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	0	2
P13_B_3	8	0	2
SI	25,1	0	0
NO	74,9	0	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	90	66
P13_A_4	424	90	67
SI	14,9	22	7,4
NO	84,4	76,9	91,1
NC	0,7	1,1	1,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	20	5
P13_B_4	64	20	5
SI	8,1	10,1	0
NO	91,9	89,9	100
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	90	66
P13_A_5	424	90	67
SI	26,4	31	20,9
NO	72,9	68	77,6
NC	0,7	1,1	1,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	28	14
P13_B_5	111	28	14
SI	7,9	0	6,9
NO	92,1	100	93,1
Electrodomèstics			
	423	90	66
P13_A_6	424	90	67
SI	19	17,7	12
NO	80,1	80,1	86,6
NC	0,9	2,2	1,5
Electrodomèstics			
	80	16	8
P13_B_6	79	16	8
SI	9,6	18,9	0
NO	89,2	81,1	87,5
NS/NC	1,2	0	12,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	90	66
P13_A_7	424	90	67
SI	32,1	29,8	33,1
NO	67,2	69,1	65,4
NC	0,7	1,1	1,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	27	22
P13_B_7	135	27	22
SI	13,8	11,1	9,1
NO	86,2	88,9	90,9

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana
		Barcelona ciutat	Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Formació (cursos,...)			
	423	90	66
P13_A_8	424	90	67
SI	0,2	0	0
NO	99,1	98,9	98,5
NC	0,7	1,1	1,5
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	100	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	90	66
P14	424	90	67
SI	97,2	94,5	95,6
NO	2,4	4,4	3
NS/NC	0,5	1,1	1,5
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	4	2
P15_1	10	4	2
Que arribi el que demanes	60,7	75,1	0
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	48,8
Altres	19,8	24,9	51,2
NS/NC	10	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	90	66
P16	424	90	67
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	64,5	67,3
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	34,4	32,7
Ns/Nc	1,4	1,1	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?			
	750	158	107
P17	757	159	108
SI	54,9	62,6	45,3
NO	44,3	36,7	54,7
NS/NC	0,9	0,6	0
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (si és així, què ha tingut?)			
	750	158	107
P18	757	159	108
SI	13,2	15,5	12,9
NO	85,1	81,3	85,2
NS/NC	1,8	3,1	1,9
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	24	14
P19_1	99	25	14
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51,7	48,1	57
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	12,1	7,2
Li arriba publicitat	25	19,8	28,6
Altres	10,9	19,9	7,2
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	158	107
P20R	757	159	108
Facua	0,6	0,7	0
Ocu	8,5	11,3	7,3

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Amazon	1,4	1,3	0
Gencat	3,1	1,9	4,6
Ajuntament	0,3	0	0,9
Associacions de consumidors	0,4	0,6	0
Agència Catalana del Consum	0,8	0,7	0
No coneix cap	79,9	78,5	82,4
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0,6	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	2	2
Ns/Nc	2,9	3,8	2,8
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	158	107
P21	757	159	108
Si	9,3	10	13,9
No	90,7	90	86,1
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
	750	158	107
P22	757	159	108
Si	13	17,6	8,4
No	86,7	82,4	91,6
Ns/Nc	0,2	0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	158	107
P23_A_1	757	159	108
SI	54,2	43,2	58,1
NO	45,8	56,8	41,9
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	68	62
P23_B_1	411	69	63
SI	22,5	15,8	26,8
NO	77,5	84,2	73,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	11	17
P23_C_1	91	11	17
(0)-0	7,5	0	0
(2)-2	1,1	9,1	0
(3)-3	3,2	9,2	5,7
(4)-4	1,1	0	0
(5)-5	16,2	9,3	23,6
(6)-6	6,4	0	0
(7)-7	14,1	18,1	23,1
(8)-8	22,5	18,2	24
(9)-9	13,9	17,9	11,9
(10)-10	14	18,2	11,6
	92	11	17
P23_C_1R	91	11	17
[9-10]	27,9	36,2	23,5
[7-8]	36,6	36,3	47,1
[5-6]	22,7	9,3	23,6
[3-4]	4,3	9,2	5,7
[0-2]	8,6	9,1	0
	92	11	17
P23_C_1M	91	11	17
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,79	7,08	7,12

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Desviació	2,71	2,71	1,96
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	158	107
P23_A_2	757	159	108
SI	25,8	13,1	17,5
NO	74,2	86,9	82,5
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	21	19
P23_B_2	197	21	19
SI	20,4	18,9	15,8
NO	79,6	81,1	84,2
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	4	3
P23_C_2	40	4	3
(0)-0	5,1	0	0
(1)-1	2,5	0	0
(2)-2	2,5	0	0
(3)-3	7,5	0	0
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	17,4	0	32,3
(6)-6	12	49,6	0
(7)-7	5	0	0
(8)-8	22,6	50,4	33,9
(9)-9	13,1	0	0
(10)-10	9,8	0	33,9
	40	4	3
P23_C_2R	40	4	3
[9-10]	22,9	0	33,9
[7-8]	27,6	50,4	33,9
[5-6]	29,4	49,6	32,3
[3-4]	10	0	0
[0-2]	10,1	0	0
	40	4	3
P23_C_2M	40	4	3
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	7,01	7,71
Desviació	2,76	1,16	2,51
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	158	107
P23_A_3	757	159	108
SI	62,2	69,7	52,7
NO	37,8	30,3	47,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	110	56
P23_B_3	472	111	57
SI	8,3	11,7	7
NO	91,7	88,3	93
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	13	4
P23_C_3	39	13	4
(0)-0	7,8	7,8	0
(2)-2	2,2	0	0
(3)-3	7,8	15,6	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
(4)-4	7,6	7,6	24,7
(5)-5	5,2	0	0
(6)-6	15,3	22,9	0
(7)-7	18,1	23,2	0
(8)-8	15,5	7,8	0
(9)-9	12,8	7,6	25
(10)-10	7,7	7,6	50,3
	39	13	4
P23_C_3R	39	13	4
[9-10]	20,5	15,2	75,3
[7-8]	33,6	31	0
[5-6]	20,5	22,9	0
[3-4]	15,4	23,2	24,7
[0-2]	10	7,8	0
	39	13	4
P23_C_3M	39	13	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,19	5,83	8,27
Desviació	2,75	2,74	2,87
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	158	107
P23_A_4	757	159	108
SI	15,4	16,2	11
NO	84,6	83,8	89
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	26	12
P23_B_4	117	26	12
SI	12,7	7,6	8,5
NO	87,3	92,4	91,5
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	2	1
P23_C_4	15	2	1
(0)-0	6,8	0	100
(1)-1	6,7	50	0
(3)-3	6,8	0	0
(4)-4	6,8	0	0
(6)-6	6,5	0	0
(7)-7	20,5	0	0
(8)-8	18,4	50	0
(9)-9	13,7	0	0
(10)-10	13,6	0	0
	15	2	1
P23_C_4R	15	2	1
[9-10]	27,3	0	0
[7-8]	39	50	0
[5-6]	6,5	0	0
[3-4]	13,7	0	0
[0-2]	13,5	50	100
	15	2	1
P23_C_4M	15	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	4,5	0
Desviació	3,14	5,01	

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Associacions de consumidors			
	750	158	107
P23_A_5	757	159	108
SI	63	66,6	62
NO	37	33,4	38
Associacions de consumidors			
	472	105	66
P23_B_5	477	106	67
SI	8,5	7,4	10,4
NO	91,5	92,6	89,6
Associacions de consumidors			
	40	8	7
P23_C_5	41	8	7
(0)-0	7,4	0	14,2
(2)-2	4,8	24,8	0
(3)-3	7,4	0	0
(4)-4	4,8	12,3	0
(5)-5	4,9	0	0
(6)-6	12,1	12,7	0
(7)-7	19,5	12,3	43
(8)-8	12,1	25,1	14,6
(9)-9	12,2	0	28,3
(10)-10	14,8	12,9	0
	40	8	7
P23_C_5R	41	8	7
[9-10]	27	12,9	28,3
[7-8]	31,7	37,4	57,5
[5-6]	17	12,7	0
[3-4]	12,3	12,3	0
[0-2]	12,2	24,8	14,2
	40	8	7
P23_C_5M	41	8	7
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	5,9	6,72
Desviació	2,92	2,96	3,09
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	158	107
P24	757	159	108
(0)-0	3	3,1	0,9
(1)-1	0,5	0	0
(2)-2	2,1	3,1	1,8
(3)-3	1,3	1,9	0
(4)-4	3,3	5	3,7
(5)-5	12,6	10	13,9
(6)-6	11,9	15,9	14,8
(7)-7	15,9	18,8	13
(8)-8	12,8	8,1	16,9
(9)-9	5	4,5	1,9
(10)-10	3,9	3,1	4,6
(98)-NS	27,5	26,4	28,5
(99)-NC	0,1	0	0
	750	158	107
P24R	757	159	108
[9-10]	8,9	7,7	6,5

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
[7-8]	28,7	26,9	29,9
[5-6]	24,5	26	28,7
[3-4]	4,6	6,9	3,7
[0-2]	5,6	6,2	2,7
Ns/Nc	27,7	26,4	28,5
P24M	750	158	107
Casos vàlids	757	159	108
	72,3	73,6	71,5
Mitjana	6,28	6,06	6,51
Desviació	2,23	2,19	1,85
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	158	107
P25	757	159	108
Sí	24,2	25,8	17,7
No	75,3	73,6	82,3
Ns/Nc	0,5	0,6	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	41	19
P26	183	41	19
(0)-0	1,7	0	0
(2)-2	0,6	0	0
(3)-3	0,6	0	0
(4)-4	1,6	2,5	0
(5)-5	6,6	7,4	0
(6)-6	6	4,9	0
(7)-7	15,5	21,7	15,8
(8)-8	15,9	9,8	31,6
(9)-9	6,9	2,5	15,8
(10)-10	7,4	9,8	5,3
(98)-NS	37,4	41,6	31,5
	181	41	19
P26R	183	41	19
[9-10]	14,3	12,2	21,1
[7-8]	31,4	31,5	47,4
[5-6]	12,6	12,2	0
[3-4]	2,2	2,5	0
[0-2]	2,2	0	0
Ns/Nc	37,4	41,6	31,5
	181	41	19
P26M	183	41	19
Casos vàlids	62,6	58,4	68,5
Mitjana	7,18	7,29	8,15
Desviació	2,04	1,69	0,9
Nacionalitat			
	750	158	107
D1_1	757	159	108
Argentina	0,1	0	0
Brasilera	0,4	0,6	0,9
Britànica	0,1	0	0
Espanyola	97,8	96,2	97,3
Colombiana	0,4	0	0,9
Dominicana	0,1	0,6	0
Equatoriana	0,3	1,3	0
Francesa	0,1	0,6	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Hondurenya	0,1	0	0
Italiana	0,1	0	0
Paraguaiana	0,1	0	0,9
Peruana	0,1	0,6	0
Romanesa	0,1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
	750	158	107
D2	757	159	108
Treballa	49,7	48,5	55,4
No treballa	45,7	47,8	40
Està de baixa	4,2	3,7	4,6
No contesta	0,4	0	0
Vostè és? - No treballa			
	343	75	43
D3	349	76	43
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	69,2	50,6
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	14,5	18,6
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	1,3	6,9
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	1,5	0
Estudiant	9,3	7	12,2
Treball domèstic no remunerat	6,6	5,2	11,7
No contesta	0,6	1,3	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	82	64
D4	405	83	65
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	3,6	1,5
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	20,4	7,7
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	55,2	70,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	19,7	20,1
No contesta	0,5	1,2	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	158	107
D5	757	159	108
No sap llegir i escriure	0,4	0,6	0,9
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	0,6	1,8
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	3,8	7,3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	16,4	18,6
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	14,5	12,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	10,2	8,3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	8,9	23,1
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	10,6	11,2
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	22	10,1
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	10,6	4,6
Doctorat	0,9	1,9	0,9
Nc	0,3	0	0,9
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	158	107
D6	757	159	108
Català (valencià/balear)	41,7	38,4	18,6
Castellà	36,5	34,2	57,5
Totes dues igual: català i castellà	20,1	25	20,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	2,5	2,7
No contesta	0,3	0	0,9

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Sexe					
	750	297	70	42	77
Q1	757	300	70	44	76
Home	48,4	45,2	50	52,4	49,4
Dona	51,6	54,8	50	47,6	50,6
Edat (Trams)					
	750	297	70	42	77
Q2	757	300	70	44	76
De 18 a 24	7,9	6,7	8,6	7,1	7,8
De 25 a 34	12,5	12,8	11,4	11,9	13
De 35 a 49	29,1	29,1	27,1	28,6	29,9
De 50 a 64	24,8	27	27,1	23,8	23,4
65 o més	25,7	24,4	25,7	28,6	26
Edat					
	750	297	70	42	77
EDAT	757	300	70	44	76
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	50,36	50,53	51	51,56	49,85
Desviació	16,96	16,48	17,25	17,77	16,68
Província					
	750	297	70	42	77
Q3	757	300	70	44	76
BARCELONA	74,8	100	0	0	0
GIRONA	9,3	0	100	0	0
LLEIDA	5,6	0	0	100	0
TARRAGONA	10,3	0	0	0	100
Província					
	750	297	70	42	77
Q3R	757	300	70	44	76
Barcelona ciutat	21	0	0	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	0	0	0	0
Resta Barcelona	39,5	100	0	0	0
Girona	9,3	0	100	0	0
Lleida	5,6	0	0	100	0
Tarragona	10,3	0	0	0	100
Grandària					
	750	297	70	42	77
Q4	757	300	70	44	76
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	2,7	15,7	22,4	10,1
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	18,1	30	28,2	25,7
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	33,3	41,4	11,9	35,8
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	25	12,9	37,4	28,3
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	20,9	0	0	0
més d'1 milió d'hab	21	0	0	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?					
	750	297	70	42	77
PO	757	300	70	44	76
CATALÀ	58,3	56,7	68,6	74,8	72,3
CASTELLÀ	38,3	39,3	30	23,1	23,5
Indiferent/NC/NC	3,3	4	1,4	2	4,2
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil					
	750	297	70	42	77
P1	757	300	70	44	76
(0)-0	3,2	4,3	2,9	2,4	1,3

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
(1)-1	1,1	1,3	0	0	1,3
(2)-2	2,5	2	1,4	4,1	3,9
(3)-3	4,2	4	4,3	6,5	1,3
(4)-4	6,4	6,3	1,4	4,8	5,2
(5)-5	21,7	21,7	35,7	15	23,1
(6)-6	18,9	18,3	12,9	17,3	24,2
(7)-7	19,1	17,4	15,7	23,5	20,3
(8)-8	13,2	14,7	5,7	14,3	12,7
(9)-9	2,7	3	7,1	1,7	2,6
(10)-10	3,4	3,3	5,7	4,1	1,3
(98)-NS	3,7	3,7	7,1	6,5	2,9
	750	297	70	42	77
P1R	757	300	70	44	76
[9-10]	6,1	6,3	12,9	5,8	3,9
[7-8]	32,3	32,1	21,4	37,8	33
[5-6]	40,6	39,9	48,6	32,3	47,3
[3-4]	10,6	10,3	5,7	11,2	6,5
[0-2]	6,7	7,7	4,3	6,5	6,5
Ns/Nc	3,7	3,7	7,1	6,5	2,9
	750	297	70	42	77
P1M	757	300	70	44	76
Casos vàlids	96,3	96,3	92,9	93,5	97,1
Mitjana	5,85	5,82	5,97	5,99	5,91
Desviació	2,08	2,18	2,09	2,11	1,8
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers	750	297	70	42	77
P2	757	300	70	44	76
(0)-0	5,3	6	7,1	8,8	5,5
(1)-1	1,5	1	0	9,5	1,3
(2)-2	4,6	5,1	1,4	8,2	3,9
(3)-3	5,6	6	1,4	4,8	3,9
(4)-4	9,6	7	14,3	9,9	11,9
(5)-5	23,1	23	24,3	13,3	23,8
(6)-6	16,4	17,2	17,1	15,3	16,5
(7)-7	15	16,3	11,4	12,6	16,8
(8)-8	10,9	10,6	12,9	9,5	8,4
(9)-9	3,9	3,6	2,9	6,1	2,6
(10)-10	3,6	3	5,7	2	5,5
(98)-NS	0,7	1	1,4	0	0
	750	297	70	42	77
P2R	757	300	70	44	76
[9-10]	7,5	6,7	8,6	8,2	8,1
[7-8]	25,8	27	24,3	22,1	25,2
[5-6]	39,5	40,3	41,4	28,6	40,3
[3-4]	15,1	13	15,7	14,6	15,8
[0-2]	11,4	12,1	8,6	26,5	10,6
Ns/Nc	0,7	1	1,4	0	0
	750	297	70	42	77
P2M	757	300	70	44	76
Casos vàlids	99,3	99	98,6	100	100
Mitjana	5,46	5,43	5,62	4,78	5,49
Desviació	2,32	2,33	2,36	2,81	2,32

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	750	300	70	44	76
	750	297	70	42	77
P3	757	300	70	44	76
Sí	28,5	26,7	28,6	31,3	25,1
No	70,6	72,3	71,4	68,7	73,6
Nc/No ho recorda	0,9	1	0	0	1,3
	214	79	20	13	19
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	80	20	11	19
Producte o servei					
	214	79	20	13	19
P4	213	80	20	11	19
Alimentació i beguda	4,1	3,7	0	6,5	0
Roba	4,2	3,8	0	0	5,2
Vehicles	2,8	1,3	0	0	0
Habitatge	0,9	1,2	0	0	5,2
Compra on-line	8,4	5	15	0	10,4
Telefonia fixa/mòbil	39,7	40,2	45	48,9	36,8
Internet	3,8	2,5	10	0	10,4
Companyia elèctrica	5	3,7	5	6,5	0
Electrodomèstics	9,8	11,1	10	22,8	16,6
Restauració	0,9	1,2	0	0	0
Hotels	1	1,4	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	4,9	0	7,6	5,2
Serveis bancaris	1,4	2,4	5	0	0
Transport aeri	9,2	13,7	10	7,6	5,2
Tren	0,4	1,2	0	0	0
Altres (anotar)	17	17,3	15	0	15,5
	9	3	0	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	3	0	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	3	0	1	0
P4_C_A	9	3	0	1	0
SI	55,4	33,9	0	100	0
NO	44,6	66,1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	1	0	1	0
P4_E_A	5	1	0	1	0
SI	82,2	100	0	0	0
NO	17,8	0	0	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	4	1	0	0	0
P4_F_A	4	1	0	0	0
Empresa proveïdora	74,8	100	0	0	0
Comerciant	25,2	0	0	0	0
Satisfacció					
	4	1	0	0	0
P4_G_A	4	1	0	0	0
(1)-1	24,8	0	0	0	0
(8)-8	25,2	0	0	0	0
(10)-10	50,1	100	0	0	0
	4	1	0	0	0
P4_G_AR	4	1	0	0	0
[9-10]	50,1	100	0	0	0
[7-8]	25,2	0	0	0	0
[0-2]	24,8	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	4	1	0	0	0
P4_G_AM	4	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	7,27	10			
Desviació	4,26				
	9	3	0	0	1
Base Incidència a: Roba	9	3	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	3	0	0	1
P4_C_B	9	3	0	0	1
SI	66,8	66,7	0	0	100
NO	33,2	33,3	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	6	2	0	0	1
P4_E_B	6	2	0	0	1
SI	50	0	0	0	0
NO	50	100	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	0	0	0	0
P4_F_B	3	0	0	0	0
Empresa proveïdora	66,7	0	0	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0	0	0
Satisfacció					
	3	0	0	0	0
P4_G_B	3	0	0	0	0
(8)-8	33,3	0	0	0	0
(10)-10	66,7	0	0	0	0
	3	0	0	0	0
P4_G_BR	3	0	0	0	0
[9-10]	66,7	0	0	0	0
[7-8]	33,3	0	0	0	0
	3	0	0	0	0
P4_G_BM	3	0	0	0	0
Casos vàlids	100	0	0	0	0
Mitjana	9,33				
Desviació	1,15				
	6	1	0	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	6	1	0	0	0
P4_C_C	6	1	0	0	0
SI	83,3	100	0	0	0
NO	16,7	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	1	0	0	0
P4_E_C	5	1	0	0	0
SI	60,5	100	0	0	0
NO	39,5	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	1	0	0	0
P4_F_C	3	1	0	0	0
Ell/lla mateix	33,1	0	0	0	0
Empresa proveïdora	33,5	100	0	0	0
Altres (anotar)	33,5	0	0	0	0
Satisfacció					
	3	1	0	0	0
P4_G_C	3	1	0	0	0
(5)-5	33,5	100	0	0	0
(9)-9	33,1	0	0	0	0
(10)-10	33,5	0	0	0	0
	3	1	0	0	0
P4_G_CR	3	1	0	0	0
[9-10]	66,5	0	0	0	0
[5-6]	33,5	100	0	0	0
	3	1	0	0	0
P4_G_CM	3	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	8	5			
Desviació	2,65				
	2	1	0	0	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	1	0	0	1
P4_C_D	2	1	0	0	1
SI	48,8	100	0	0	0
NO	51,2	0	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_D	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0
	18	4	3	0	2
Base Incidència a: Compra on-line	18	4	3	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	18	4	3	0	2
P4_C_E	18	4	3	0	2
SI	72,6	100	66,7	0	100
NO	27,4	0	33,3	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Es va resoldre la incidència?					
	13	4	2	0	2
P4_E_E	13	4	2	0	2
SI	92,4	74,6	100	0	100
NO	7,6	25,4	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	12	3	2	0	2
P4_F_E	12	3	2	0	2
Ell/lla mateix	32,7	66,7	50	0	0
Empresa proveïdora	18,3	0	0	0	0
Distribuïdor	32,7	0	0	0	100
Altres (anotar)	16,3	33,3	50	0	0
Satisfacció					
	12	3	2	0	2
P4_G_E	12	3	2	0	2
(0)-0	7,9	32,5	0	0	0
(5)-5	8,3	0	0	0	50
(7)-7	8,3	0	50	0	0
(8)-8	9,1	0	0	0	0
(9)-9	16,3	33,3	0	0	0
(10)-10	50,1	34,1	50	0	50
	12	3	2	0	2
P4_G_ER	12	3	2	0	2
[9-10]	66,4	67,5	50	0	50
[7-8]	17,4	0	50	0	0
[5-6]	8,3	0	0	0	50
[0-2]	7,9	32,5	0	0	0
	12	3	2	0	2
P4_G_EM	12	3	2	0	2
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	8,2	6,41	8,5		7,5
Desviació	2,95	5,51	2,12		3,54
	85	32	9	6	7
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	32	9	6	7
Incidències - Alimentació i beguda					
	85	32	9	6	7
P4_B_F_COD	85	32	9	6	7
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	40,8	11,1	28,9	28,2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	12,4	33,3	31,1	12,7
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	9,4	22,2	40	45,1
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	28,3	11,1	0	0
Problemes per donar-se de baixa	11,7	12,5	11,1	15,6	14,1
Altres	11,5	6,1	22,2	13,3	14,1
Ns/Nc	1,1	0	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	85	32	9	6	7
P4_C_F	85	32	9	6	7
SI	80,1	84	77,8	68,9	73,2
NO	19,9	16	22,2	31,1	26,8
Mesures - Alimentació i beguda					
	68	27	7	4	5
P4_D_F_COD	69	27	7	5	5

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	44,7	14,3	41,9	42,3
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	29,7	14,3	19,4	0
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	3,7	14,3	0	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	7,3	0	16,1	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	3,7	14,3	45,2	0
Altres	29,2	25,8	42,9	0	57,7
Es va resoldre la incidència?					
	68	27	7	4	5
P4_E_F	69	27	7	5	5
SI	56,4	51,7	28,6	83,9	19,2
NO	40,7	44,6	71,4	16,1	61,5
NC	2,9	3,7	0	0	19,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	38	14	2	4	1
P4_F_F	39	14	2	4	1
Ell/lla mateix	36,2	43	0	26,9	100
Empresa proveïdora	45,7	35,7	0	73,1	0
Altres (anotar)	18,1	21,3	100	0	0
Satisfacció					
	38	14	2	4	1
P4_G_F	39	14	2	4	1
(0)-0	10,2	21,2	0	0	0
(1)-1	2,6	7,3	0	0	0
(2)-2	12,6	0	0	23,1	0
(3)-3	10,2	7,3	0	0	0
(4)-4	10,4	0	50	26,9	0
(5)-5	15,2	21,5	0	23,1	100
(6)-6	5,2	7,3	0	0	0
(7)-7	10,3	14,2	50	0	0
(8)-8	5,2	7,2	0	26,9	0
(10)-10	13,1	7,1	0	0	0
(98)-NS	5	7,1	0	0	0
	38	14	2	4	1
P4_G_FR	39	14	2	4	1
[9-10]	13,1	7,1	0	0	0
[7-8]	15,5	21,3	50	26,9	0
[5-6]	20,4	28,8	0	23,1	100
[3-4]	20,6	7,3	50	26,9	0
[0-2]	25,4	28,4	0	23,1	0
Ns/Nc	5	7,1	0	0	0
	38	14	2	4	1
P4_G_FM	39	14	2	4	1
Casos vàlids	95	92,9	100	100	100
Mitjana	4,76	4,39	5,5	4,85	5
Desviació	3,08	3,32	2,12	2,55	
	8	2	2	0	2
Base Incidència a: Internet	8	2	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	2	2	0	2
P4_C_G	8	2	2	0	2
SI	61,6	100	50	0	50
NO	38,4	0	50	0	50
Es va resoldre la incidència?					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	5	2	1	0	1
P4_E_G	5	2	1	0	1
SI	60,3	50,3	100	0	100
NO	39,7	49,7	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	1	1	0	1
P4_F_G	3	1	1	0	1
Ell/lla mateix	33,3	0	100	0	0
Empresa proveïdora	33,3	100	0	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0	0	100
Satisfacció					
	3	1	1	0	1
P4_G_G	3	1	1	0	1
(5)-5	33,3	0	100	0	0
(10)-10	66,7	100	0	0	100
	3	1	1	0	1
P4_G_GR	3	1	1	0	1
[9-10]	66,7	100	0	0	100
[5-6]	33,3	0	100	0	0
	3	1	1	0	1
P4_G_GM	3	1	1	0	1
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	8,33	10	5		10
Desviació	2,89				
	11	3	1	1	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	3	1	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	11	3	1	1	0
P4_C_H	11	3	1	1	0
SI	72,9	100	100	100	0
NO	17,8	0	0	0	0
NC	9,2	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	8	3	1	1	0
P4_E_H	8	3	1	1	0
SI	12,8	33,9	0	0	0
NO	87,2	66,1	100	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_H	1	1	0	0	0
Distribuïdor	100	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_H	1	1	0	0	0
(0)-0	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_HR	1	1	0	0	0
[0-2]	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_HM	1	1	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	0	0			
	21	9	2	3	3
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	9	2	1	3
Incidències - Electrodomèstics	18	8	1	3	2
P4_B_I_COD	16	8	1	1	2
Mal funcionament/està trencat	67	62,7	0	100	100
El producte arriba tard	5,6	0	100	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	49,9	0	0	50
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	21	9	2	3	3
P4_C_I	19	9	2	1	3
SI	70,7	77,9	0	100	62,5
NO	29,3	22,1	100	0	37,5
Mesures - Electrodomèstics	14	7	0	3	2
P4_D_I_COD	12	7	0	1	2
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	100	0	0	50
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0	0	50
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	13,9	0	100	0
Es va resoldre la incidència?	15	7	0	3	2
P4_E_I	13	7	0	1	2
SI	46,6	43,1	0	0	50
NO	53,4	56,9	0	100	50
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	7	3	0	0	1
P4_F_I	7	3	0	0	1
Ell/lla mateix	13,8	32,3	0	0	0
Empresa proveïdora	71,7	33,9	0	0	100
Distribuïdor	14,5	33,9	0	0	0
Satisfacció	7	3	0	0	1
P4_G_I	7	3	0	0	1
(0)-0	14,5	33,9	0	0	0
(5)-5	14,5	0	0	0	0
(6)-6	14,5	33,9	0	0	0
(7)-7	13,8	0	0	0	0
(8)-8	14,5	0	0	0	0
(10)-10	14,5	0	0	0	100
(98)-NS	13,8	32,3	0	0	0
	7	3	0	0	1
P4_G_IR	7	3	0	0	1
[9-10]	14,5	0	0	0	100
[7-8]	28,3	0	0	0	0
[5-6]	29	33,9	0	0	0
[0-2]	14,5	33,9	0	0	0
Ns/Nc	13,8	32,3	0	0	0
	7	3	0	0	1
P4_G_IM	7	3	0	0	1
Casos vàlids	86,2	67,7	0	0	100

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Mitjana	5,99	3			10
Desviació	3,42	4,24			
Base Incidència a: Restauració	2	1	0	0	0
	2	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	1	0	0	0
P4_C_J	2	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0
Satisfacció	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	1	0	0	0
	2	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	1	0	0	0
P4_C_K	2	1	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	2	1	0	0	0
P4_E_K	2	1	0	0	0
SI	47,5	0	0	0	0
NO	52,5	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0	0	0	0
P4_F_K	1	0	0	0	0
Empresa proveïdora	100	0	0	0	0
Satisfacció	1	0	0	0	0
P4_G_K	1	0	0	0	0
(8)-8	100	0	0	0	0
P4_G_KR	1	0	0	0	0
[7-8]	100	0	0	0	0
P4_G_KM	1	0	0	0	0
Casos vàlids	100	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Mitjana	8				
	8	4	0	1	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	4	0	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	8	4	0	1	1
P4_C_L	8	4	0	1	1
SI	62,7	50,4	0	0	100
NO	37,3	49,6	0	100	0
Es va resoldre la incidència?	5	2	0	0	1
P4_E_L	5	2	0	0	1
SI	59,5	49,1	0	0	100
NO	40,5	50,9	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	3	1	0	0	1
P4_F_L	3	1	0	0	1
Ei/lla mateix	32,8	100	0	0	0
Distribuïdor	32,8	0	0	0	0
Altres (anotar)	34,4	0	0	0	100
Satisfacció	3	1	0	0	1
P4_G_L	3	1	0	0	1
(0)-0	34,4	0	0	0	100
(7)-7	65,6	100	0	0	0
	3	1	0	0	1
P4_G_LR	3	1	0	0	1
[7-8]	65,6	100	0	0	0
[0-2]	34,4	0	0	0	100
	3	1	0	0	1
P4_G_LM	3	1	0	0	1
Casos vàlids	100	100	0	0	100
Mitjana	4,59	7			0
Desviació	4,11				
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	0	0	0	0	0
P4_C_M	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0	0	0
P4_E_M	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	0	0	0	0	0
P4_F_M	0	0	0	0	0
Satisfacció	0	0	0	0	0
P4_G_M	0	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
P4_G_MR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
	3	2	1	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	2	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	3	2	1	0	0
P4_C_N	3	2	1	0	0
SI	33,3	50,6	0	0	0
NO	66,7	49,4	100	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_N	1	1	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_N	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	100	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_N	1	1	0	0	0
(10)-10	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NR	1	1	0	0	0
[9-10]	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NM	1	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	10	10			
	20	11	2	1	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	11	2	1	1
Incidències - Transport aeri					
	20	11	2	1	1
P4_B_O_COD	20	11	2	1	1
Retards/cancel·lacions	69,7	63,2	100	100	0
Problema tècnic	5	9,1	0	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	45,4	0	0	100
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	20	11	2	1	1
P4_C_O	20	11	2	1	1
SI	84,9	81,6	100	100	100
NO	15,1	18,4	0	0	0
Mesures - Transport aeri					
	14	8	2	1	0
P4_D_O_COD	14	8	2	1	0
Retornen els diners	6,9	12,2	0	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	62,5	100	100	0
Paga per el seient	7,3	12,8	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Passa la nit a l'hotel	7,1	12,6	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	17	9	2	1	1
P4_E_O	17	9	2	1	1
SI	41,3	44,6	0	0	0
NO	58,7	55,4	100	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	7	4	0	0	0
P4_F_O	7	4	0	0	0
Ell/lla mateix	28,2	49,6	0	0	0
Empresa proveïdora	57,3	25	0	0	0
Altres (anotar)	14,4	25,4	0	0	0
Satisfacció					
	7	4	0	0	0
P4_G_O	7	4	0	0	0
(0)-0	14,4	25,4	0	0	0
(2)-2	13,8	24,2	0	0	0
(3)-3	14,4	0	0	0	0
(4)-4	14,4	0	0	0	0
(6)-6	42,9	50,4	0	0	0
	7	4	0	0	0
P4_G_OR	7	4	0	0	0
[5-6]	42,9	50,4	0	0	0
[3-4]	28,9	0	0	0	0
[0-2]	28,2	49,6	0	0	0
	7	4	0	0	0
P4_G_OM	7	4	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	3,86	3,51			
Desviació	2,34	3,02			
	1	1	0	0	0
Base Incidència a: Tren	1	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	1	1	0	0	0
P4_C_P	1	1	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_P	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
P4_G_PM	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Altres	36	14	3	0	3
	37	14	3	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	36	14	3	0	3
P4_C_Q	37	14	3	0	3
SI	83,8	92,8	100	0	66,7
NO	16,2	7,2	0	0	33,3
Es va resoldre la incidència?					
	30	13	3	0	2
P4_E_Q	31	13	3	0	2
SI	48,6	31,1	100	0	0
NO	48,2	61,4	0	0	100
NC	3,1	7,5	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	15	4	3	0	0
P4_F_Q	15	4	3	0	0
El/lla mateix	33,3	24,6	66,7	0	0
Empresa proveïdora	33,2	25,2	33,3	0	0
Comerciant	13,4	25,2	0	0	0
Altres (anotar)	20	24,9	0	0	0
Satisfacció					
	15	4	3	0	0
P4_G_Q	15	4	3	0	0
(0)-0	19,8	24,6	33,3	0	0
(1)-1	6,8	0	33,3	0	0
(4)-4	6,6	0	0	0	0
(5)-5	20,1	25,2	33,3	0	0
(7)-7	13,2	0	0	0	0
(8)-8	6,7	24,9	0	0	0
(9)-9	6,6	0	0	0	0
(10)-10	20,2	25,2	0	0	0
	15	4	3	0	0
P4_G_QR	15	4	3	0	0
[9-10]	26,8	25,2	0	0	0
[7-8]	19,9	24,9	0	0	0
[5-6]	20,1	25,2	33,3	0	0
[3-4]	6,6	0	0	0	0
[0-2]	26,6	24,6	66,7	0	0
	15	4	3	0	0
P4_G_QM	15	4	3	0	0
Casos vàlids	100	100	100	0	0
Mitjana	5,41	5,78	2		
Desviació	3,76	4,34	2,65		
Base TOTAL	750	297	70	42	77
	0	300	70	44	76
Botigues especialitzades de barri					
	750	297	70	42	77
P5_1	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	47,9	46,5	47,1	45,9	44
Un cop a la setmana	29,9	32,4	30	32,7	29

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Menys d'un cop a la setmana	7,5	7	7,1	4,4	10,8
No hi he comprat mai	14,7	14,1	15,7	17	16,2
Mercats municipals					
	750	297	70	42	77
P5_2	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13,5	12	11,4	9,2	15,6
Un cop a la setmana	24	23,7	28,6	21,1	12,7
Menys d'un cop a la setmana	16,3	17	11,4	15,3	16,8
No hi he comprat mai	46,2	47,4	48,6	54,4	54,9
Supermercats de barri					
	750	297	70	42	77
P5_3	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	47,7	42,3	47,1	37,1	44,4
Un cop a la setmana	32,7	37,4	30	39,8	32,1
Menys d'un cop a la setmana	8,8	9	10	8,2	7,8
No hi he comprat mai	10,8	11,3	12,9	15	15,7
Grans superfícies					
	750	297	70	42	77
P5_4	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13	12,3	17,1	8,8	14,8
Un cop a la setmana	22,4	23,1	15,7	34,4	35,7
Menys d'un cop a la setmana	35	36,6	38,6	22,4	32,3
No hi he comprat mai	29,5	28	28,6	34,4	17,1
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables					
	750	297	70	42	77
P5_5	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	5,4	6,3	5,7	0	2,6
Un cop a la setmana	9,6	10,7	10	16,3	9,1
Menys d'un cop a la setmana	20,3	19,3	12,9	22,1	22,7
No hi he comprat mai	64,7	63,8	71,4	61,6	65,6
Dietètiques					
	750	297	70	42	77
P5_6	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	1,7	2,4	2,9	0	1,3
Un cop a la setmana	6,3	7	7,1	4,1	7,7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	13,9	12,9	27,2	13
No hi he comprat mai	77	76,7	77,1	68,7	78,1
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?					
	750	297	70	42	77
P6_1	757	300	70	44	76
SI	75,9	76,2	80	80,3	72,2
NO	24,1	23,8	20	19,7	27,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament					
	750	297	70	42	77
P6_2	757	300	70	44	76
SI	26,6	26,3	28,6	44,9	32,9
NO	73,4	73,7	71,4	55,1	67,1
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)					
	750	297	70	42	77
P6_3	757	300	70	44	76
SI	53,6	51,3	61,4	61,2	59,5
NO	46,4	48,7	38,6	38,8	40,5
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	750	297	70	42	77
P7_A	757	300	70	44	76
SI	30,4	29,4	31,4	34	34
NO	69,6	70,6	68,6	66	66
	228	87	22	14	26
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	88	22	14	26
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	228	87	22	14	26
P7_A_AML	229	88	22	14	26
Tenen preus més econòmics	50,5	48,9	59,1	42	52,7
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	20,6	13,6	19	27,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	2,2	4,5	0	0
Compra productes específics/per costum	9	9	4,5	27	0
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	1,1	0	0	0
Proximitat	1,3	1,1	0	7	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	4,5	0	0	4,6
No ho té en compte / li és igual	5,6	7,9	9,1	0	3,8
Altres	5,1	4,5	0	5	7,6
NS/NC	2,6	1,1	9,1	0	3,8
	522	209	48	28	51
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	212	48	30	50
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	521	208	48	28	51
P7_A_AML	527	211	48	30	50
Tenen preus més econòmics	0,2	0,5	0	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1	0	0	2
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	25,6	31,3	19,6	29,5
Compra productes específics/per costum	3,2	3,3	6,3	3,1	2
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	16,5	12,5	15,5	10
Depèn del producte	6,1	5,7	4,2	3,1	7,7
Compra productes ecològics	0,9	0,5	2,1	0	0
Proximitat	1,5	2,8	0	3,1	0
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	34,1	31,3	39,7	42,5
Altres	7,6	6,2	10,4	9,3	6,3
NS/NC	2,7	3,8	4,2	6,7	0
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	750	297	70	42	77
P7_B	757	300	70	44	76
SI	37,4	34,6	52,9	38,4	50,3
NO	62,6	65,4	47,1	61,6	49,7
	280	103	37	16	39
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	104	37	17	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	280	103	37	16	39
P7_A_BML	283	104	37	17	38
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	47,2	56,8	51,3	50,4
Per proximitat	33,4	33,6	35,1	27,4	31,8
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	1	0	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	0	0	2,3
Linteressa la qualitat	0,3	1	0	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	5,8	2,7	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Altres	11,8	12,5	2,7	15,9	12,9
NS/NC	1,4	0	2,7	5,3	2,6
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	470	194	33	26	38
	474	196	33	27	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	470	194	33	26	38
P7_A_BML	474	196	33	27	38
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	1	0	0	0
Per proximitat	0,6	0	3	0	2,6
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	7,1	6,1	2,8	2,3
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	4,5	0	2,8	7,8
Linteressa la qualitat	4,2	4,7	0	3,9	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	80,2	78,8	87,3	79,1
Altres	2,8	2	12,1	0	8,1
NS/NC	0,4	0,5	0	3,3	0
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Es fixa en la procedència dels productes?					
	750	297	70	42	77
P7_C	757	300	70	44	76
SI	75,6	76,2	71,4	68,7	84,3
NO	24,4	23,8	28,6	31,3	15,7
	567	226	50	29	65
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	229	50	32	64
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	567	226	50	29	65
P7_A_CML	575	229	50	32	64
Proximitat	62,5	61,9	56	66,3	65
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	14,4	16	14,9	9,4
Per curiositat/Informació	8	8,8	6	12,4	6,3
Qualitat	4,6	4,8	6	3,5	6,5
Productes ecològics	1	0	0	0	1,4
Per costum/el de sempre	1,1	0,4	2	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,7	2	0	1,4
Altres	9,1	9,2	12	9,4	13,3
NS/NC	1	0,9	0	0	0
	183	71	20	13	12
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	71	20	12	12
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	183	71	20	13	12
P7_A_CML	182	71	20	12	12
Proximitat	4,3	7	5	0	0
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	2,8	0	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0	5	0	0
Qualitat	3,2	4,2	0	15,2	0
Per costum/el de sempre	4,9	7,1	0	5,4	9,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	59,2	70	35,9	49,6
Altres	8,1	4,1	10	29,3	8,3
NS/NC	13	15,6	10	14,1	32,2
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	750	297	70	42	77
P7_D	757	300	70	44	76
SI	66	64,5	74,3	63,3	75,1
NO	34	35,5	25,7	36,7	24,9
	495	191	52	27	58
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	194	52	27	57
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	495	191	52	27	58
P7_A_DML	499	194	52	27	57
Per estar informat/da/Per curiositat	22	23,2	23,1	21	21,1
Per salut	28,4	27,7	23,1	37,1	28,2
Per la composició	35,8	35,2	38,5	45,2	28,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,5	0	0	1,7
Compra el mateix/costum	0,6	1,6	0	0	0
A vegades	3,8	4,1	0	0	3,3
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	3,6	3,8	3,8	10,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	1	1,9	0	1,7
Altres	6,1	5,6	11,5	3,2	3,3
NS/NC	1	1	0	0	3,5
	255	105	18	15	19
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	106	18	17	19
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	255	105	18	15	19
P7_A_DML	258	106	18	17	19
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0,9	0	0	0
Per salut	0,4	0	0	0	0
Per la composició	3,5	5,7	11,1	0	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	7,5	5,6	5,6	5,2
Compra el mateix/costum	10	12,1	0	16,7	16,1
A vegades	1,6	1,9	0	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	2,8	0	12	5,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	49,1	66,7	53,7	40,1
Altres	9,5	4,7	11,1	0	12,5
NS/NC	14,1	15,2	5,6	12	20,8
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	750	297	70	42	77
P7_E	757	300	70	44	76
SI	92,9	93	98,6	75,9	96,1
NO	7,1	7	1,4	24,1	3,9
	697	276	69	32	74
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	279	69	35	73
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	697	276	69	32	74
P7_A_EML	704	279	69	35	73
Només importa el consum / vendre més	28,4	24,3	34,8	24,7	40,7
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	62,8	49,3	67,3	56,4
A vegades	2,9	2,5	1,4	0	2,8
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0,4	0	0	1,4
Altres	10,2	11,4	13	8,1	0
NS/NC	2,8	1,1	2,9	2,2	4,1

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	53	21	1	10	3
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	21	1	9	3
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	53	21	1	10	3
P7_A_EML	53	21	1	9	3
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	19,1	0	8,5	0
A vegades	9,3	19,2	0	0	33,3
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	19,2	100	54,9	0
Altres	25,4	28,2	0	8,5	0
NS/NC	23,7	14,3	0	28,2	66,7
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Pregunta per les condicions/garanties?					
	750	297	70	42	77
P8_1	757	300	70	44	76
Sempre	39,1	42,2	37,1	33	40,6
Habitualment	17,3	18	11,4	16,7	29,2
Algunes vegades	21,4	19,8	20	20,1	8,2
Gairebé mai	11,3	8,9	14,3	8,5	14,4
Mai	10,9	11,1	17,1	21,8	7,5
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum					
	750	297	70	42	77
P8_2	757	300	70	44	76
Sempre	74,9	79	74,3	66,7	67,3
Habitualment	17,3	15,3	17,1	22,1	26
Algunes vegades	5,2	4	8,6	6,8	4,2
Gairebé mai	1,1	0,3	0	0	0
Mai	1,4	1,3	0	4,4	2,6
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?					
	750	297	70	42	77
P8_3	757	300	70	44	76
Sempre	30,6	28,4	34,3	41,2	28,8
Habitualment	24,1	24,3	21,4	11,6	35,8
Algunes vegades	28,7	30,3	28,6	26,2	23,9
Gairebé mai	9,8	9,7	14,3	8,8	8,8
Mai	6,8	7,4	1,4	12,2	2,6
Acostuma a comparar diferents preus?					
	750	297	70	42	77
P8_4	757	300	70	44	76
Sempre	28,2	27,4	31,4	27,6	19
Habitualment	26,2	27	15,7	30,3	34,8
Algunes vegades	26,4	25,6	35,7	21,1	33,4
Gairebé mai	11,7	12	10	9,2	9,1
Mai	7,5	8	7,1	11,9	3,8
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?					
	750	297	70	42	77
P8_5	757	300	70	44	76
Sempre	50,3	54	48,6	43,5	41,7
Habitualment	14,4	14,3	10	13,3	19,9
Algunes vegades	18,6	15,1	18,6	32,7	22,5
Gairebé mai	8,1	9	15,7	4,4	9,5
Mai	8,7	7,7	7,1	6,1	6,5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	750	300	70	44	76
P9_A_1	750	297	70	42	77
SI	40,7	41,4	40	47,6	41,9
NO	59,3	58,6	60	52,4	58,1
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els					
	305	123	28	20	32
P9_B_1	309	124	28	22	32
SI	17,3	19,4	10,7	10	18,6
NO	82,7	80,6	89,3	90	81,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi					
	53	24	3	2	6
P9_C_1	53	24	3	2	6
(0)-0	7,8	8,8	0	50	0
(1)-1	3,8	4,2	33,3	0	0
(3)-3	1,9	0	0	0	16,7
(5)-5	7,6	12,6	0	50	0
(6)-6	14,9	12,4	0	0	16,7
(7)-7	5,7	4,1	33,3	0	0
(8)-8	17,1	20,9	0	0	16,7
(9)-9	7,5	8,3	0	0	0
(10)-10	31,8	28,6	33,3	0	33,3
(99)-NC	1,9	0	0	0	16,7
	53	24	3	2	6
P9_C_1R	53	24	3	2	6
[9-10]	39,3	36,9	33,3	0	33,3
[7-8]	22,7	25,1	33,3	0	16,7
[5-6]	22,5	25	0	50	16,7
[3-4]	1,9	0	0	0	16,7
[0-2]	11,6	13	33,3	50	0
Ns/Nc	1,9	0	0	0	16,7
	53	24	3	2	6
P9_C_1M	53	24	3	2	6
Casos vàlids	98,1	100	100	100	83,3
Mitjana	7,13	6,99	6	2,5	7,4
Desviació	3,1	3,16	4,58	3,54	2,97
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	750	297	70	42	77
P9_A_2	757	300	70	44	76
SI	48,8	46,7	44,3	54,4	53,2
NO	51,2	53,3	55,7	45,6	46,8
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	366	139	31	23	41
P9_B_2	367	140	31	22	40
SI	11,7	15	19,4	8,1	10,2
NO	88,3	85	80,6	91,9	89,8
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció					
	43	21	6	2	4
P9_C_2	43	21	6	2	4
(0)-0	5,1	4,8	0	0	28,6
(2)-2	9	4,7	16,7	46,2	23,8
(3)-3	2,3	0	0	0	0
(4)-4	7	0	33,3	0	0
(5)-5	7	0	16,7	53,8	0
(6)-6	6,9	9,4	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
(7)-7	9,3	14,4	0	0	0
(8)-8	11,6	19,1	16,7	0	0
(9)-9	11,5	14,3	0	0	0
(10)-10	28	33,4	16,7	0	23,8
(99)-NC	2,3	0	0	0	23,8
	43	21	6	2	4
P9_C_2R	43	21	6	2	4
[9-10]	39,5	47,7	16,7	0	23,8
[7-8]	20,9	33,5	16,7	0	0
[5-6]	13,9	9,4	16,7	53,8	0
[3-4]	9,3	0	33,3	0	0
[0-2]	14,1	9,5	16,7	46,2	52,4
Ns/Nc	2,3	0	0	0	23,8
	43	21	6	2	4
P9_C_2M	43	21	6	2	4
Casos vàlids	97,7	100	100	100	76,2
Mitjana	6,87	7,81	5,5	3,62	3,75
Desviació	3,1	2,66	2,95	2,2	5,18
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:					
	750	297	70	42	77
P9_A_3	757	300	70	44	76
SI	38,7	40,3	41,4	48	42,3
NO	61,3	59,7	58,6	52	57,7
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j					
	290	119	29	20	33
P9_B_3	292	121	29	20	32
SI	10,2	10,7	10,3	5	15,3
NO	89,8	89,3	89,7	95	84,7
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c					
	30	13	3	1	5
P9_C_3	30	13	3	1	5
(4)-4	9,9	15,2	33,3	0	0
(5)-5	3,4	0	0	0	20
(6)-6	16,5	22,7	0	100	0
(7)-7	6,8	7,8	0	0	20
(8)-8	23,3	7,8	66,7	0	20
(9)-9	10,1	15,7	0	0	0
(10)-10	26,6	30,7	0	0	20
(99)-NC	3,4	0	0	0	20
	30	13	3	1	5
P9_C_3R	30	13	3	1	5
[9-10]	36,7	46,4	0	0	20
[7-8]	30,1	15,7	66,7	0	40
[5-6]	19,9	22,7	0	100	20
[3-4]	9,9	15,2	33,3	0	0
Ns/Nc	3,4	0	0	0	20
	30	13	3	1	5
P9_C_3M	30	13	3	1	5
Casos vàlids	96,6	100	100	100	80
Mitjana	7,73	7,63	6,67	6	7,5
Desviació	2	2,25	2,31		2,08

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	750	297	70	42	77
P9_A_4	757	300	70	44	76
SI	53,1	52,9	57,1	49,3	57,9
NO	46,9	47,1	42,9	50,7	42,1
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq					
	398	157	40	21	45
P9_B_4	402	159	40	21	44
SI	30,5	29,6	30	39,3	25,6
NO	69,5	70,4	70	60,7	74,4
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res					
	121	46	12	8	11
P9_C_4	121	47	12	7	11
(0)-0	13,1	19,4	8,3	36,8	0
(1)-1	1,6	0	8,3	0	0
(2)-2	2,4	4,2	0	0	0
(3)-3	5,7	4,2	8,3	12,3	0
(4)-4	2,5	4,3	0	0	0
(5)-5	6,6	4,3	16,7	0	17,5
(6)-6	10,8	6,3	16,7	0	28,1
(7)-7	4,8	10,4	0	0	0
(8)-8	17,2	19,2	25	0	8,8
(9)-9	10,6	4,3	8,3	21,1	28,1
(10)-10	20,7	19,2	8,3	29,8	17,5
(98)-NS	4,1	4,3	0	0	0
	121	46	12	8	11
P9_C_4R	121	47	12	7	11
[9-10]	31,3	23,5	16,7	50,9	45,6
[7-8]	22	29,6	25	0	8,8
[5-6]	17,4	10,6	33,3	0	45,6
[3-4]	8,1	8,4	8,3	12,3	0
[0-2]	17,2	23,6	16,7	36,8	0
Ns/Nc	4,1	4,3	0	0	0
	121	46	12	8	11
P9_C_4M	121	47	12	7	11
Casos vàlids	95,9	95,7	100	100	100
Mitjana	6,3	5,79	5,75	5,25	7,54
Desviació	3,42	3,66	3,14	4,83	1,95
En disposa? - Telefonía fixa					
	750	297	70	42	77
P10A_A	757	300	70	44	76
SI	87,3	89,3	94,3	77,6	89,7
NO	12,7	10,7	5,7	22,4	10,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa					
	655	265	66	33	69
P10B_A	664	268	66	37	68
SI	17,7	16,9	19,7	13,6	19,5
NO	81,2	81,9	80,3	86,4	79
NC	1,1	1,2	0	0	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa					
	116	45	13	4	13
P10C_AML	117	45	13	5	13
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	66,8	46,2	61,3	47,4
Li van oferir una oferta millor	14,8	4,4	38,5	0	16,3
Pack amb millors condicions	6,7	6,9	0	19,4	14,1

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	8,8	15,4	0	7,4
Insatisfacció amb la companyia	12,7	10,8	7,7	0	14,8
Altres	3,3	4,4	0	19,4	0
En disposa? - Internet					
	750	297	70	42	77
P10A_B	757	300	70	44	76
SI	87	87	84,3	87,4	89,9
NO	11,6	11	14,3	12,6	10,1
NC	1,3	2	1,4	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet					
	653	258	59	37	69
P10B_B	658	261	59	38	68
SI	18,9	17,7	22	17,9	18,2
NO	78,8	80,7	78	82,1	80,3
NC	2,3	1,5	0	0	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet					
	124	46	13	7	13
P10C_BML	123	46	13	6	12
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	61	46,2	58,7	58,7
Li van oferir una oferta millor	12,4	6,5	23,1	15,2	9,5
Pack amb millors condicions	5,7	6,8	7,7	0	7,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	15,1	15,4	0	7,9
Insatisfacció amb la companyia	16,8	13	7,7	0	7,9
Altres	3,1	2,2	0	13	7,9
NS/NC	2,3	2,1	0	13	0
En disposa? - Telefonía mòbil					
	750	297	70	42	77
P10A_C	757	300	70	44	76
SI	94,7	93,7	92,9	98	94,5
NO	3,7	4	5,7	0	5,5
NC	1,6	2,3	1,4	2	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil					
	710	278	65	41	73
P10B_C	717	281	65	43	72
SI	17,6	18,6	18,5	16	19,8
NO	81,3	80,7	81,5	84	80,2
NC	1,1	0,7	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil					
	125	52	12	7	14
P10C_CML	125	52	12	6	14
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	46,4	41,7	13	50
Li van oferir una oferta millor	22,5	25,2	33,3	73,9	15,3
Pack amb millors condicions	7,1	5,7	8,3	0	13,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	1,9	8,3	0	6,9
Insatisfacció amb la companyia	17,3	13,3	8,3	0	13,9
Altres	5,4	9,5	0	13	0
NS/NC	0,8	0	0	0	0
En disposa? - Internet mòbil					
	750	297	70	42	77
P10A_D	757	300	70	44	76
SI	84,9	82,1	80	87,8	87,4
NO	13,2	15,6	18,6	10,2	12,6
NC	2	2,3	1,4	2	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	637	243	56	37	67
P10B_D	641	246	56	38	66
SI	17,5	18,4	19,6	12,8	15,5
NO	81,3	80,4	80,4	87,2	84,5
NC	1,2	1,2	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil					
	111	45	11	5	10
P10C_DML	111	45	11	4	10
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	51,4	45,5	39,4	40,4
Li van oferir una oferta millor	18,1	15,5	27,3	42,4	21,2
Pack amb millors condicions	7,1	6,6	0	0	19,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	4,4	18,2	0	9,6
Insatisfacció amb la companyia	17,8	15,6	9,1	0	9,6
Altres	4,3	6,5	0	18,2	0
NS/NC	1,8	2,2	0	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?					
	750	297	70	42	77
P11	757	300	70	44	76
Si	56,4	55	52,9	55,8	56,8
No	43,1	44,3	45,7	44,2	41,9
Ns/Nc	0,5	0,7	1,4	0	1,3
Amb quina freqüència compra per internet?					
	423	163	37	23	44
P12	424	165	37	22	43
Més d'un cop a la setmana	9,4	10,9	10,8	12,8	6,6
Un cop a la setmana	15,6	12,7	18,9	3,7	19,2
Menys d'un cop a la setmana	74,1	75,8	70,3	83,5	74,1
Ns/Nc	0,9	0,6	0	0	0
Alimentació i begudes					
	423	163	37	23	44
P13_A_1	424	165	37	22	43
SI	15,5	13,9	18,9	20,1	16,9
NO	84	85,5	81,1	79,9	83,1
NC	0,5	0,6	0	0	0
Alimentació i begudes					
	66	23	7	5	7
P13_B_1	65	23	7	4	7
SI	5,9	4,4	0	60,6	0
NO	94,1	95,6	100	39,4	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	423	163	37	23	44
P13_A_2	424	165	37	22	43
SI	49,4	49,7	48,6	28,7	65,4
NO	50,2	49,7	51,4	71,3	34,6
NC	0,5	0,6	0	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	209	81	18	7	29
P13_B_2	210	82	18	7	28
SI	8,5	4,8	0	0	14,3
NO	91	95,2	100	100	85,7
NS/NC	0,5	0	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	423	163	37	23	44
P13_A_3	424	165	37	22	43

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
SI	1,9	2,4	2,7	0	2,3
NO	97,4	97	97,3	100	97,7
NC	0,7	0,6	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	8	4	1	0	1
P13_B_3	8	4	1	0	1
SI	25,1	25,1	100	0	0
NO	74,9	74,9	0	0	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	423	163	37	23	44
P13_A_4	424	165	37	22	43
SI	14,9	16,4	16,2	7,3	8,9
NO	84,4	83	83,8	92,7	91,1
NC	0,7	0,6	0	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	63	27	6	2	4
P13_B_4	64	27	6	2	4
SI	8,1	7,9	16,7	0	0
NO	91,9	92,1	83,3	100	100
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	423	163	37	23	44
P13_A_5	424	165	37	22	43
SI	26,4	27,2	27	20,7	25,2
NO	72,9	72,2	73	79,3	74,8
NC	0,7	0,6	0	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	112	44	10	5	11
P13_B_5	111	45	10	3	11
SI	7,9	11,1	20	0	9,1
NO	92,1	88,9	80	100	90,9
Electrodomèstics					
	423	163	37	23	44
P13_A_6	424	165	37	22	43
SI	19	16,3	27	31,1	28,8
NO	80,1	83,1	73	68,9	71,2
NC	0,9	0,6	0	0	0
Electrodomèstics					
	80	27	10	7	13
P13_B_6	79	27	10	6	12
SI	9,6	3,7	0	37,3	7,9
NO	89,2	96,3	100	62,7	92,1
NS/NC	1,2	0	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	423	163	37	23	44
P13_A_7	424	165	37	22	43
SI	32,1	32,8	24,3	36	37,1
NO	67,2	66,6	75,7	64	62,9
NC	0,7	0,6	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	136	54	9	8	16
P13_B_7	135	54	9	7	16
SI	13,8	13	22,2	22	18,5
NO	86,2	87	77,8	78	81,5

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Formació (cursos,...)					
	423	163	37	23	44
P13_A_8	424	165	37	22	43
SI	0,2	0,6	0	0	0
NO	99,1	98,8	100	100	100
NC	0,7	0,6	0	0	0
Formació (cursos,...)					
	1	1	0	0	0
P13_B_8	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?					
	423	163	37	23	44
P14	424	165	37	22	43
SI	97,2	98,1	100	95,7	100
NO	2,4	1,9	0	4,3	0
NS/NC	0,5	0	0	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?					
	10	3	0	1	0
P15_1	10	3	0	1	0
Que arribi el que demanes	60,7	100	0	0	0
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0	0	0
Altres	19,8	0	0	0	0
NS/NC	10	0	0	100	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres					
	423	163	37	23	44
P16	424	165	37	22	43
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	60,5	56,8	67,7	51,3
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	37,1	43,2	28	48,7
Ns/Nc	1,4	2,4	0	4,3	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica					
	750	297	70	42	77
P17	757	300	70	44	76
SI	54,9	55,4	50	59,9	52,1
NO	44,3	44	50	40,1	43,5
NS/NC	0,9	0,7	0	0	4,4
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	297	70	42	77
P18	757	300	70	44	76
SI	13,2	12,9	5,7	13,3	16,4
NO	85,1	86,1	91,4	86,7	82,1
NS/NC	1,8	1	2,9	0	1,6
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?					
	99	38	4	6	13
P19_1	99	39	4	5	12
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	48,5	50	69,2	55,6
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	13,1	25	0	17,5
Li arriba publicitat	25	30,9	25	12,8	19
Altres	10,9	7,5	0	17,9	7,9
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?					
	750	297	70	42	77
P20R	757	300	70	44	76
Facua	0,6	0,7	0	0	1,6
Ocu	8,5	9	8,6	3,7	5,1

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Amazon	1,4	2	1,4	0	1,6
Gencat	3,1	2,7	2,9	7,8	2,6
Ajuntament	0,3	0,3	0	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0,7	0	0	0
Agència Catalana del Consum	0,8	0,7	0	4,8	1,3
No coneix cap	79,9	79	77,1	81,6	84
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0,7	1,4	1,7	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	4	8,6	0	2,9
Ns/Nc	2,9	2,7	2,9	2	2,6
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?					
	750	297	70	42	77
P21	757	300	70	44	76
Si	9,3	7	10	12,6	7,8
No	90,7	93	90	87,4	92,2
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al					
	750	297	70	42	77
P22	757	300	70	44	76
Si	13	12,3	12,9	10,9	14,2
No	86,7	87,3	87,1	87,1	85,8
Ns/Nc	0,2	0,3	0	2	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	750	297	70	42	77
P23_A_1	757	300	70	44	76
SI	54,2	59,9	52,9	61,6	46,2
NO	45,8	40,1	47,1	38,4	53,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	406	178	37	26	36
P23_B_1	411	180	37	27	35
SI	22,5	26,6	16,2	14,4	20,2
NO	77,5	73,4	83,8	85,6	79,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	92	47	6	4	7
P23_C_1	91	48	6	2	7
(0)-0	7,5	10,4	33,3	0	0
(2)-2	1,1	0	0	0	0
(3)-3	3,2	0	16,7	0	0
(4)-4	1,1	2,1	0	0	0
(5)-5	16,2	8,3	16,7	80,8	27,8
(6)-6	6,4	8,3	0	0	27,8
(7)-7	14,1	12,5	0	0	16,7
(8)-8	22,5	25,2	16,7	19,2	13,9
(9)-9	13,9	14,4	16,7	0	13,9
(10)-10	14	18,9	0	0	0
	92	47	6	4	7
P23_C_1R	91	48	6	2	7
[9-10]	27,9	33,3	16,7	0	13,9
[7-8]	36,6	37,7	16,7	19,2	30,6
[5-6]	22,7	16,6	16,7	80,8	55,6
[3-4]	4,3	2,1	16,7	0	0
[0-2]	8,6	10,4	33,3	0	0
	92	47	6	4	7
P23_C_1M	91	48	6	2	7
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,79	7,07	4,17	5,58	6,58

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Desviació	2,71	2,89	3,87	1,38	1,49
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	750	297	70	42	77
P23_A_2	757	300	70	44	76
SI	25,8	31,7	35,7	27,2	31,3
NO	74,2	68,3	64,3	72,8	68,7
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	194	94	25	11	24
P23_B_2	197	95	25	13	24
SI	20,4	17,8	28	23,8	25,7
NO	79,6	82,2	72	76,2	74,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	40	17	7	3	6
P23_C_2	40	17	7	3	6
(0)-0	5,1	6	0	0	16,1
(1)-1	2,5	0	14,3	0	0
(2)-2	2,5	5,8	0	0	0
(3)-3	7,5	5,7	28,6	0	0
(4)-4	2,5	5,9	0	0	0
(5)-5	17,4	23,5	14,3	0	16,1
(6)-6	12	5,7	0	68,4	0
(7)-7	5	11,9	0	0	0
(8)-8	22,6	17,7	28,6	0	16,1
(9)-9	13,1	11,9	14,3	0	35,5
(10)-10	9,8	6	0	31,6	16,1
	40	17	7	3	6
P23_C_2R	40	17	7	3	6
[9-10]	22,9	17,8	14,3	31,6	51,6
[7-8]	27,6	29,6	28,6	0	16,1
[5-6]	29,4	29,2	14,3	68,4	16,1
[3-4]	10	11,6	28,6	0	0
[0-2]	10,1	11,8	14,3	0	16,1
	40	17	7	3	6
P23_C_2M	40	17	7	3	6
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,31	5,95	5,29	7,26	6,9
Desviació	2,76	2,71	3,09	2,34	3,71
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	750	297	70	42	77
P23_A_3	757	300	70	44	76
SI	62,2	62,1	52,9	61,2	69,4
NO	37,8	37,9	47,1	38,8	30,6
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	466	184	37	26	53
P23_B_3	472	186	37	28	53
SI	8,3	7	10,8	7,2	5,6
NO	91,7	93	89,2	92,8	94,4
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	39	13	4	2	3
P23_C_3	39	13	4	2	3
(0)-0	7,8	0	50	0	0
(2)-2	2,2	0	0	46,2	0
(3)-3	7,8	0	25	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
(4)-4	7,6	7,7	0	0	0
(5)-5	5,2	15,4	0	0	0
(6)-6	15,3	15,3	0	0	33,3
(7)-7	18,1	15,5	0	53,8	33,3
(8)-8	15,5	30,7	25	0	0
(9)-9	12,8	15,3	0	0	33,3
(10)-10	7,7	0	0	0	0
	39	13	4	2	3
P23_C_3R	39	13	4	2	3
[9-10]	20,5	15,3	0	0	33,3
[7-8]	33,6	46,3	25	53,8	33,3
[5-6]	20,5	30,7	0	0	33,3
[3-4]	15,4	7,7	25	0	0
[0-2]	10	0	50	46,2	0
	39	13	4	2	3
P23_C_3M	39	13	4	2	3
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,19	6,92	2,75	4,69	7,33
Desviació	2,75	1,6	3,77	3,67	1,53
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	750	297	70	42	77
P23_A_4	757	300	70	44	76
SI	15,4	17	11,4	18	15,6
NO	84,6	83	88,6	82	84,4
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	115	51	8	8	12
P23_B_4	117	51	8	8	12
SI	12,7	9,8	50	22,6	8,3
NO	87,3	90,2	50	77,4	91,7
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	15	5	4	2	1
P23_C_4	15	5	4	2	1
(0)-0	6,8	0	0	0	0
(1)-1	6,7	0	0	0	0
(3)-3	6,8	0	25	0	0
(4)-4	6,8	20,2	0	0	0
(6)-6	6,5	19,3	0	0	0
(7)-7	20,5	20,2	25	58,3	0
(8)-8	18,4	0	25	41,7	0
(9)-9	13,7	0	25	0	100
(10)-10	13,6	40,2	0	0	0
	15	5	4	2	1
P23_C_4R	15	5	4	2	1
[9-10]	27,3	40,2	25	0	100
[7-8]	39	20,2	50	100	0
[5-6]	6,5	19,3	0	0	0
[3-4]	13,7	20,2	25	0	0
[0-2]	13,5	0	0	0	0
	15	5	4	2	1
P23_C_4M	15	5	4	2	1
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,44	7,41	6,75	7,42	9
Desviació	3,14	2,62	2,63	0,76	

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Associacions de consumidors					
	750	297	70	42	77
P23_A_5	757	300	70	44	76
SI	63	63,3	52,9	67,7	62,2
NO	37	36,7	47,1	32,3	37,8
Associacions de consumidors					
	472	188	37	28	48
P23_B_5	477	190	37	30	47
SI	8,5	10,5	8,1	0	6,3
NO	91,5	89,5	91,9	100	93,7
Associacions de consumidors					
	40	20	3	0	3
P23_C_5	41	20	3	0	3
(0)-0	7,4	10,2	0	0	0
(2)-2	4,8	0	0	0	0
(3)-3	7,4	0	33,3	0	66,7
(4)-4	4,8	5	0	0	0
(5)-5	4,9	10	0	0	0
(6)-6	12,1	19,8	0	0	0
(7)-7	19,5	20,2	0	0	0
(8)-8	12,1	9,8	0	0	0
(9)-9	12,2	10	33,3	0	0
(10)-10	14,8	15	33,3	0	33,3
	40	20	3	0	3
P23_C_5R	41	20	3	0	3
[9-10]	27	25,1	66,7	0	33,3
[7-8]	31,7	30	0	0	0
[5-6]	17	29,7	0	0	0
[3-4]	12,3	5	33,3	0	66,7
[0-2]	12,2	10,2	0	0	0
	40	20	3	0	3
P23_C_5M	41	20	3	0	3
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	6,39	6,49	7,33		5,33
Desviació	2,92	2,83	3,79		4,04
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets					
	750	297	70	42	77
P24	757	300	70	44	76
(0)-0	3	4,7	1,4	1,7	1,3
(1)-1	0,5	0	2,9	3,7	0
(2)-2	2,1	1,6	1,4	2	2,9
(3)-3	1,3	1	1,4	7,1	0
(4)-4	3,3	3,3	0	2,4	2,6
(5)-5	12,6	14,4	12,9	7,1	11,6
(6)-6	11,9	8	14,3	9,5	14,4
(7)-7	15,9	15,3	10	19,7	19,6
(8)-8	12,8	13,4	17,1	5,8	14,4
(9)-9	5	5,6	5,7	8,5	5,2
(10)-10	3,9	3	7,1	6,1	4
(98)-NS	27,5	29,6	25,7	24,1	24
(99)-NC	0,1	0	0	2	0
	750	297	70	42	77
P24R	757	300	70	44	76
[9-10]	8,9	8,7	12,9	14,6	9,2

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
[7-8]	28,7	28,7	27,1	25,5	34
[5-6]	24,5	22,4	27,1	16,7	26
[3-4]	4,6	4,3	1,4	9,5	2,6
[0-2]	5,6	6,3	5,7	7,5	4,2
Ns/Nc	27,7	29,6	25,7	26,2	24
P24M	750	297	70	42	77
Casos vàlids	757	300	70	44	76
	72,3	70,4	74,3	73,8	76
Mitjana	6,28	6,18	6,6	6,15	6,58
Desviació	2,23	2,38	2,31	2,6	1,93
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca					
	750	297	70	42	77
P25	757	300	70	44	76
Sí	24,2	23,7	25,7	36,1	23,6
No	75,3	75,6	74,3	63,9	75,1
Ns/Nc	0,5	0,7	0	0	1,3
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10					
	181	70	18	15	18
P26	183	71	18	16	18
(0)-0	1,7	1,4	5,6	0	5,5
(2)-2	0,6	1,4	0	0	0
(3)-3	0,6	0	5,6	0	0
(4)-4	1,6	1,4	0	6,6	0
(5)-5	6,6	5,7	0	6,6	22
(6)-6	6	8,4	0	6,6	10,4
(7)-7	15,5	12,8	16,7	19,8	6,6
(8)-8	15,9	18,3	27,8	6,6	0
(9)-9	6,9	4,2	5,6	10,4	15,9
(10)-10	7,4	4,2	0	21,7	12,1
(98)-NS	37,4	42,1	38,9	21,7	27,5
	181	70	18	15	18
P26R	183	71	18	16	18
[9-10]	14,3	8,5	5,6	32,1	28
[7-8]	31,4	31,1	44,4	26,4	6,6
[5-6]	12,6	14,1	0	13,2	32,4
[3-4]	2,2	1,4	5,6	6,6	0
[0-2]	2,2	2,8	5,6	0	5,5
Ns/Nc	37,4	42,1	38,9	21,7	27,5
	181	70	18	15	18
P26M	183	71	18	16	18
Casos vàlids	62,6	57,9	61,1	78,3	72,5
Mitjana	7,18	6,97	6,64	7,67	6,66
Desviació	2,04	1,98	2,69	2,05	2,82
Nacionalitat					
	750	297	70	42	77
D1_1	757	300	70	44	76
Argentina	0,1	0	0	0	1,3
Brasilera	0,4	0	0	0	1,3
Britànica	0,1	0,3	0	0	0
Espanyola	97,8	98,7	98,6	100	96,1
Colombiana	0,4	0,7	0	0	0
Dominicana	0,1	0	0	0	0
Equatoriana	0,3	0	0	0	0
Francesa	0,1	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Hondurenya	0,1	0	1,4	0	0
Italiana	0,1	0	0	0	1,3
Paraguaiana	0,1	0	0	0	0
Peruana	0,1	0	0	0	0
Romanesa	0,1	0,3	0	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?					
Total	750	297	70	42	77
D2	757	300	70	44	76
Treballa	49,7	48,7	45,7	46,6	53,4
No treballa	45,7	46	51,4	43,9	44,2
Està de baixa	4,2	4,3	2,9	9,5	2,5
No contesta	0,4	1	0	0	0
Vostè és? - No treballa					
Total	343	136	36	18	34
D3	349	138	36	22	34
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	64,2	55,6	76	46,8
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	10,1	19,4	5,4	15
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	8,7	11,1	3,9	14,7
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0,7	0	0	5,9
Estudiant	9,3	9,1	11,1	5,4	11,8
Treball domèstic no remunerat	6,6	6,5	2,8	9,3	5,9
No contesta	0,6	0,7	0	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa					
Total	404	157	34	24	43
D4	405	159	34	22	42
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	1,2	11,8	3,6	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	14,4	20,6	11,5	26,7
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	67,3	50	60	54,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	16,4	17,6	24,8	18,6
No contesta	0,5	0,6	0	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?					
Total	750	297	70	42	77
D5	757	300	70	44	76
No sap llegir i escriure	0,4	0	1,4	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	2,6	2,9	2	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	3,7	14,3	12,9	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	25,7	22,9	17,7	27,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	17,4	12,9	13,9	11,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	9	4,3	4,1	3,8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	18	8,6	8,5	16
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	6,3	11,4	8,2	13,4
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	11,6	20	23,1	19,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	4,6	1,4	9,5	2,9
Doctorat	0,9	0,7	0	0	1,3
Nc	0,3	0,3	0	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?					
Total	750	297	70	42	77
D6	757	300	70	44	76
Català (valencià/balear)	41,7	39,7	55,7	63,9	63,4
Castellà	36,5	38,6	25,7	20,7	22,7
Totes dues igual: català i castellà	20,1	20,7	15,7	15,3	13,9
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1	1,4	0	0
No contesta	0,3	0	1,4	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Sexe			
	750	36	112
Q1	757	38	114
Home	48,4	39,3	44,5
Dona	51,6	60,7	55,5
Edat (Trams)			
	750	36	112
Q2	757	38	114
De 18 a 24	7,9	5,5	7,3
De 25 a 34	12,5	13,8	8,9
De 35 a 49	29,1	21,5	32,5
De 50 a 64	24,8	27,7	29,9
65 o més	25,7	31,5	21,4
Edat			
	750	36	112
EDAT	757	38	114
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	53,86	49,77
Desviació	16,96	18,61	15,74
Província			
	750	36	112
Q3	757	38	114
BARCELONA	74,8	22	53
GIRONA	9,3	30,4	18,7
LLEIDA	5,6	26,1	10,6
TARRAGONA	10,3	21,6	17,7
Província			
	750	36	112
Q3R	757	38	114
Barcelona ciutat	21	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	0	5,3
Resta Barcelona	39,5	22	47,8
Girona	9,3	30,4	18,7
Lleida	5,6	26,1	10,6
Tarragona	10,3	21,6	17,7
Grandària			
	750	36	112
Q4	757	38	114
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	100	0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	0	100
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	0	0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	0	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	0	0
més d'1 milió d'hab	21	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	36	112
PO	757	38	114
CATALÀ	58,3	78,9	67,6
CASTELLÀ	38,3	21,1	28,1
Indiferent/NC/NC	3,3	0	4,3
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil			
	750	36	112
P1	757	38	114
(0)-0	3,2	2,8	4,4

% Verticals	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(1)-1	1,1	0	0,9
(2)-2	2,5	0	2,7
(3)-3	4,2	0	6,8
(4)-4	6,4	5,5	6,2
(5)-5	21,7	39,1	19,4
(6)-6	18,9	13,3	15,1
(7)-7	19,1	15,4	16,7
(8)-8	13,2	7,2	15,7
(9)-9	2,7	5,5	0,9
(10)-10	3,4	5,5	5,1
(98)-NS	3,7	5,7	6,2
	750	36	112
P1R	757	38	114
[9-10]	6,1	11	6
[7-8]	32,3	22,6	32,4
[5-6]	40,6	52,4	34,4
[3-4]	10,6	5,5	13
[0-2]	6,7	2,8	8
Ns/Nc	3,7	5,7	6,2
	750	36	112
P1M	757	38	114
Casos vàlids	96,3	94,3	93,8
Mitjana	5,85	6,02	5,76
Desviació	2,08	1,93	2,3
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers			
	750	36	112
P2	757	38	114
(0)-0	5,3	0	6
(1)-1	1,5	0	0,9
(2)-2	4,6	5,1	2,5
(3)-3	5,6	2,8	4,6
(4)-4	9,6	17,7	12,2
(5)-5	23,1	18,6	26,5
(6)-6	16,4	18,7	15,8
(7)-7	15	7,6	14,1
(8)-8	10,9	20,6	8,8
(9)-9	3,9	0	3,4
(10)-10	3,6	8,8	3,5
(98)-NS	0,7	0	1,8
	750	36	112
P2R	757	38	114
[9-10]	7,5	8,8	7
[7-8]	25,8	28,2	22,9
[5-6]	39,5	37,3	42,2
[3-4]	15,1	20,5	16,7
[0-2]	11,4	5,1	9,4
Ns/Nc	0,7	0	1,8
	750	36	112
P2M	757	38	114
Casos vàlids	99,3	100	98,2
Mitjana	5,46	6,01	5,4
Desviació	2,32	2,1	2,26

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P3	757	38	114
Sí	28,5	21,7	26,2
No	70,6	78,3	73,8
Nc/No ho recorda	0,9	0	0
	214	8	29
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	8	30
Producte o servei			
	214	8	29
P4	213	8	30
Alimentació i beguda	4,1	10,9	0
Roba	4,2	0	0
Vehicles	2,8	0	3,4
Habitatge	0,9	0	0
Compra on-line	8,4	0	17
Telefonia fixa/mòbil	39,7	50,9	35,7
Internet	3,8	0	6,8
Companyia elèctrica	5	0	3,4
Electrodomèstics	9,8	12,7	3,3
Restauració	0,9	0	0
Hotels	1	0	3,8
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	12,7	6,7
Serveis bancaris	1,4	0	3,3
Transport aeri	9,2	0	3,4
Tren	0,4	0	0
Altres (anotar)	17	12,7	20,1
	9	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	1	0
P4_C_A	9	1	0
SI	55,4	100	0
NO	44,6	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	1	0
P4_E_A	5	1	0
SI	82,2	0	0
NO	17,8	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	0	0
P4_F_A	4	0	0
Empresa proveïdora	74,8	0	0
Comerciant	25,2	0	0
Satisfacció			
	4	0	0
P4_G_A	4	0	0
(1)-1	24,8	0	0
(8)-8	25,2	0	0
(10)-10	50,1	0	0
	4	0	0
P4_G_AR	4	0	0
[9-10]	50,1	0	0
[7-8]	25,2	0	0
[0-2]	24,8	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	4	0	0
P4_G_AM	4	0	0
Casos vàlids	100	0	0
	7,27		
Mitjana	7,27		
Desviació	4,26		
	9	0	0
Base Incidència a: Roba	9	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	0	0
P4_C_B	9	0	0
SI	66,8	0	0
NO	33,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	6	0	0
P4_E_B	6	0	0
SI	50	0	0
NO	50	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	0
P4_F_B	3	0	0
Empresa proveïdora	66,7	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	0	0
P4_G_B	3	0	0
(8)-8	33,3	0	0
(10)-10	66,7	0	0
	3	0	0
P4_G_BR	3	0	0
[9-10]	66,7	0	0
[7-8]	33,3	0	0
	3	0	0
P4_G_BM	3	0	0
Casos vàlids	100	0	0
	9,33		
Mitjana	9,33		
Desviació	1,15		
	6	0	1
Base Incidència a: Vehicles	6	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	0	1
P4_C_C	6	0	1
SI	83,3	0	100
NO	16,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_C	5	0	1
SI	60,5	0	100
NO	39,5	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_C	3	0	1
Ell/lla mateix	33,1	0	0
Empresa proveïdora	33,5	0	100
Altres (anotar)	33,5	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_C	3	0	1
(5)-5	33,5	0	100
(9)-9	33,1	0	0
(10)-10	33,5	0	0
	3	0	1
P4_G_CR	3	0	1
[9-10]	66,5	0	0
[5-6]	33,5	0	100
	3	0	1
P4_G_CM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8		5
Desviació	2,65		
	2	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	48,8	0	0
NO	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	0	5
Base Incidència a: Compra on-line	18	0	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	0	5
P4_C_E	18	0	5
SI	72,6	0	59,8
NO	27,4	0	40,2

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Es va resoldre la incidència?			
	13	0	3
P4_E_E	13	0	3
SI	92,4	0	100
NO	7,6	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	0	3
P4_F_E	12	0	3
Ell/lla mateix	32,7	0	33,6
Empresa proveïdora	18,3	0	0
Distribuïdor	32,7	0	0
Altres (anotar)	16,3	0	66,4
Satisfacció			
	12	0	3
P4_G_E	12	0	3
(0)-0	7,9	0	0
(5)-5	8,3	0	0
(7)-7	8,3	0	33,6
(8)-8	9,1	0	0
(9)-9	16,3	0	32,8
(10)-10	50,1	0	33,6
	12	0	3
P4_G_ER	12	0	3
[9-10]	66,4	0	66,4
[7-8]	17,4	0	33,6
[5-6]	8,3	0	0
[0-2]	7,9	0	0
	12	0	3
P4_G_EM	12	0	3
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8,2		8,66
Desviació	2,95		1,54
	85	4	10
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	4	11
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	4	10
P4_B_F_COD	85	4	11
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	50	18,9
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	0	9,3
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	25	35,4
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	0	9,6
Problemes per donar-se de baixa	11,7	25	9,6
Altres	11,5	25	17,3
Ns/Nc	1,1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	4	10
P4_C_F	85	4	11
SI	80,1	100	100
NO	19,9	0	0
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	4	10
P4_D_F_COD	69	4	11

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	25	28,4
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	0	27,2
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	0	9,3
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	0	6,8
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	25	28,7
Altres	29,2	50	18,7
Es va resoldre la incidència?			
	68	4	10
P4_E_F	69	4	11
SI	56,4	50	55,6
NO	40,7	50	44,4
NC	2,9	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	2	6
P4_F_F	39	2	6
Ell/lla mateix	36,2	100	34,1
Empresa proveïdora	45,7	0	65,9
Altres (anotar)	18,1	0	0
Satisfacció			
	38	2	6
P4_G_F	39	2	6
(0)-0	10,2	0	17
(1)-1	2,6	0	0
(2)-2	12,6	0	0
(3)-3	10,2	50	0
(4)-4	10,4	0	17,2
(5)-5	15,2	0	31,9
(6)-6	5,2	0	0
(7)-7	10,3	0	17,2
(8)-8	5,2	50	0
(10)-10	13,1	0	16,8
(98)-NS	5	0	0
	38	2	6
P4_G_FR	39	2	6
[9-10]	13,1	0	16,8
[7-8]	15,5	50	17,2
[5-6]	20,4	0	31,9
[3-4]	20,6	50	17,2
[0-2]	25,4	0	17
Ns/Nc	5	0	0
	38	2	6
P4_G_FM	39	2	6
Casos vàlids	95	100	100
Mitjana	4,76	5,5	5,16
Desviació	3,08	3,54	3,35
	8	0	2
Base Incidència a: Internet	8	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0	2
P4_C_G	8	0	2
SI	61,6	0	100
NO	38,4	0	0
Es va resoldre la incidència?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	5	0	2
P4_E_G	5	0	2
SI	60,3	0	50,3
NO	39,7	0	49,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_G	3	0	1
Ell/lla mateix	33,3	0	100
Empresa proveïdora	33,3	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_G	3	0	1
(5)-5	33,3	0	100
(10)-10	66,7	0	0
	3	0	1
P4_G_GR	3	0	1
[9-10]	66,7	0	0
[5-6]	33,3	0	100
	3	0	1
P4_G_GM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8,33		5
Desviació	2,89		
	11	0	1
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	0	1
P4_C_H	11	0	1
SI	72,9	0	100
NO	17,8	0	0
NC	9,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	0	1
P4_E_H	8	0	1
SI	12,8	0	100
NO	87,2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_H	1	0	1
Distribuïdor	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_H	1	0	1
(0)-0	100	0	100
	1	0	1
P4_G_HR	1	0	1
[0-2]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_HM	1	0	1

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	0		0
	21	1	1
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	1	1
Incidències - Electrodomèstics			
	18	1	1
P4_B_I_COD	16	1	1
Mal funcionament/està trencat	67	100	100
El producte arriba tard	5,6	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	100	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	1	1
P4_C_I	19	1	1
SI	70,7	100	100
NO	29,3	0	0
Mesures - Electrodomèstics			
	14	1	1
P4_D_I_COD	12	1	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	100	100
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	1	1
P4_E_I	13	1	1
SI	46,6	0	0
NO	53,4	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	0	0
P4_F_I	7	0	0
Ell/lla mateix	13,8	0	0
Empresa proveïdora	71,7	0	0
Distribuïdor	14,5	0	0
Satisfacció			
	7	0	0
P4_G_I	7	0	0
(0)-0	14,5	0	0
(5)-5	14,5	0	0
(6)-6	14,5	0	0
(7)-7	13,8	0	0
(8)-8	14,5	0	0
(10)-10	14,5	0	0
(98)-NS	13,8	0	0
	7	0	0
P4_G_IR	7	0	0
[9-10]	14,5	0	0
[7-8]	28,3	0	0
[5-6]	29	0	0
[0-2]	14,5	0	0
Ns/Nc	13,8	0	0
	7	0	0
P4_G_IM	7	0	0
Casos vàlids	86,2	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Mitjana	5,99		
Desviació	3,42		
Base Incidència a: Restauració	2	0	0
	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_J	2	0	0
NO	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
P4_G_JR			
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	1
	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_K	2	0	1
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	1
P4_E_K	2	0	1
SI	47,5	0	0
NO	52,5	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_K	1	0	0
Empresa proveïdora	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_K	1	0	0
(8)-8	100	0	0
P4_G_KR			
[7-8]	1	0	0
	1	0	0
P4_G_KM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Mitjana	8		
	8	1	2
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	2
P4_C_L	8	1	2
SI	62,7	0	100
NO	37,3	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	2
P4_E_L	5	0	2
SI	59,5	0	100
NO	40,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	2
P4_F_L	3	0	2
Ei/lla mateix	32,8	0	48,8
Distribuïdor	32,8	0	0
Altres (anotar)	34,4	0	51,2
Satisfacció			
	3	0	2
P4_G_L	3	0	2
(0)-0	34,4	0	51,2
(7)-7	65,6	0	48,8
	3	0	2
P4_G_LR	3	0	2
[7-8]	65,6	0	48,8
[0-2]	34,4	0	51,2
	3	0	2
P4_G_LM	3	0	2
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		3,42
Desviació	4,11		5,01
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	0	0	0
	3	0	1
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	1
P4_C_N	3	0	1
SI	33,3	0	100
NO	66,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_N	1	0	1
SI	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_N	1	0	1
Altres (anotar)	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_N	1	0	1
(10)-10	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NR	1	0	1
[9-10]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	10		10
	20	0	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	0	1
Incidències - Transport aeri			
	20	0	1
P4_B_O_COD	20	0	1
Retards/cancel·lacions	69,7	0	100
Problema tècnic	5	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	0	1
P4_C_O	20	0	1
SI	84,9	0	0
NO	15,1	0	100
Mesures - Transport aeri			
	14	0	0
P4_D_O_COD	14	0	0
Retornen els diners	6,9	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	0	0
Paga per el seient	7,3	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	0	0
P4_E_O	17	0	0
SI	41,3	0	0
NO	58,7	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	0	0
P4_F_O	7	0	0
Ell/lla mateix	28,2	0	0
Empresa proveïdora	57,3	0	0
Altres (anotar)	14,4	0	0
Satisfacció			
	7	0	0
P4_G_O	7	0	0
(0)-0	14,4	0	0
(2)-2	13,8	0	0
(3)-3	14,4	0	0
(4)-4	14,4	0	0
(6)-6	42,9	0	0
	7	0	0
P4_G_OR	7	0	0
[5-6]	42,9	0	0
[3-4]	28,9	0	0
[0-2]	28,2	0	0
	7	0	0
P4_G_OM	7	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	3,86		
Desviació	2,34		
Base Incidència a: Tren	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	1	6
Base Incidència a: Altres	37	1	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	1	6
P4_C_Q	37	1	6
SI	83,8	100	83,2
NO	16,2	0	16,8
Es va resoldre la incidència?			
	30	1	5
P4_E_Q	31	1	5
SI	48,6	100	40,1
NO	48,2	0	59,9
NC	3,1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	1	2
P4_F_Q	15	1	2
Ell/lla mateix	33,3	100	49,7
Empresa proveïdora	33,2	0	0
Comerciant	13,4	0	0
Altres (anotar)	20	0	50,3
Satisfacció			
	15	1	2
P4_G_Q	15	1	2
(0)-0	19,8	100	49,7
(1)-1	6,8	0	0
(4)-4	6,6	0	0
(5)-5	20,1	0	0
(7)-7	13,2	0	0
(8)-8	6,7	0	50,3
(9)-9	6,6	0	0
(10)-10	20,2	0	0
	15	1	2
P4_G_QR	15	1	2
[9-10]	26,8	0	0
[7-8]	19,9	0	50,3
[5-6]	20,1	0	0
[3-4]	6,6	0	0
[0-2]	26,6	100	49,7
	15	1	2
P4_G_QM	15	1	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	5,41	0	4,02
Desviació	3,76		5,71
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Botigues especialitzades de barri			
	750	36	112
P5_1	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	47,9	36,4	52,3
Un cop a la setmana	29,9	34,7	30,8

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Menys d'un cop a la setmana	7,5	2,8	4,4
No hi he comprat mai	14,7	26,2	12,4
Mercats municipals			
	750	36	112
P5_2	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	13,5	8,3	10,5
Un cop a la setmana	24	12,8	28
Menys d'un cop a la setmana	16,3	7,6	8,6
No hi he comprat mai	46,2	71,3	53
Supermercats de barri			
	750	36	112
P5_3	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	47,7	29,7	35,8
Un cop a la setmana	32,7	30,5	41,2
Menys d'un cop a la setmana	8,8	7,9	8
No hi he comprat mai	10,8	31,9	14,9
Grans superfícies			
	750	36	112
P5_4	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	13	8,3	14
Un cop a la setmana	22,4	17,1	30
Menys d'un cop a la setmana	35	35,2	29,5
No hi he comprat mai	29,5	39,4	26,6
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	36	112
P5_5	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	5,4	5,5	2,6
Un cop a la setmana	9,6	7,5	10,4
Menys d'un cop a la setmana	20,3	12,6	14,9
No hi he comprat mai	64,7	74,3	72
Dietètiques			
	750	36	112
P5_6	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	1,7	2,8	0,9
Un cop a la setmana	6,3	7,8	4,4
Menys d'un cop a la setmana	14,9	12,4	13,7
No hi he comprat mai	77	77	81
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	36	112
P6_1	757	38	114
SI	75,9	76,8	75,3
NO	24,1	23,2	24,7
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	36	112
P6_2	757	38	114
SI	26,6	24,8	26
NO	73,4	75,2	74
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quím			
	750	36	112
P6_3	757	38	114
SI	53,6	58,3	47,3
NO	46,4	41,7	52,7
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P7_A	757	38	114
SI	30,4	28,4	29,7
NO	69,6	71,6	70,3
	228	10	33
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	11	34
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	10	33
P7_A_AML	229	11	34
Tenen preus més econòmics	50,5	54,1	65,1
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	37,6	9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	0	0
Compra productes específics/per costum	9	8,4	2,9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	0
Proximitat	1,3	0	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0	6
No ho té en compte / li és igual	5,6	0	3
Altres	5,1	0	5,1
NS/NC	2,6	0	9
	522	26	79
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	27	80
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	26	79
P7_A_AML	527	27	80
Tenen preus més econòmics	0,2	0	1,3
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0	2,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	22,3	32,3
Compra productes específics/per costum	3,2	3,9	6,3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	13,8	8,8
Depèn del producte	6,1	7,3	3,8
Compra productes ecològics	0,9	0	0
Proximitat	1,5	3,3	0
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	33,7	33,6
Altres	7,6	4,6	5,1
NS/NC	2,7	11	6,4
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	36	112
P7_B	757	38	114
SI	37,4	47,5	42,8
NO	62,6	52,5	57,2
	280	17	48
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	18	49
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	17	48
P7_A_BML	283	18	49
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	45,8	53,2
Per proximitat	33,4	34,2	26,3
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	1,9
Linteressa la qualitat	0,3	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	0	4,1

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Altres	11,8	15	10,3
NS/NC	1,4	5	4,2
	470	19	64
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	20	65
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	19	64
P7_A_BML	474	20	65
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0
Per proximitat	0,6	5,3	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	4,7	1,6
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	0	1,5
Linteressa la qualitat	4,2	0	3,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	90	87,5
Altres	2,8	0	6,2
NS/NC	0,4	0	0
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	36	112
P7_C	757	38	114
SI	75,6	74,1	76
NO	24,4	25,9	24
	567	27	85
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	28	87
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	27	85
P7_A_CML	575	28	87
Proximitat	62,5	52,2	71,2
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	17,8	5,7
Per curiositat/Informació	8	6,9	5,7
Qualitat	4,6	7,5	5,9
Productes ecològics	1	0	0
Per costum/el de sempre	1,1	3,7	1,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	0	3,4
Altres	9,1	15,1	8,2
NS/NC	1	0	0
	183	9	27
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	10	27
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	9	27
P7_A_CML	182	10	27
Proximitat	4,3	0	14,7
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0	0
Qualitat	3,2	0	3,7
Per costum/el de sempre	4,9	7,6	4,1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	92,4	63,1
Altres	8,1	0	6,9
NS/NC	13	0	7,4
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P7_D	757	38	114
SI	66	58,1	56,2
NO	34	41,9	43,8
	495	21	63
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	22	64
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	21	63
P7_A_DML	499	22	64
Per estar informat/da/Per curiositat	22	33,8	21,9
Per salut	28,4	29,9	29,4
Per la composició	35,8	27,4	32,6
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	1,6
Compra el mateix/costum	0,6	0	1,6
A vegades	3,8	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	0	6,3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0	4,8
Altres	6,1	8,8	3,2
NS/NC	1	0	1,6
	255	15	49
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	16	50
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	15	49
P7_A_DML	258	16	50
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0
Per salut	0,4	0	0
Per la composició	3,5	6,6	4,1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	0	7,7
Compra el mateix/costum	10	6,6	7,7
A vegades	1,6	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	12,2	4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	48,5	56,2
Altres	9,5	0	6,1
NS/NC	14,1	26,1	14,2
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	36	112
P7_E	757	38	114
SI	92,9	92,5	94
NO	7,1	7,5	6
	697	33	105
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	35	107
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	33	105
P7_A_EML	704	35	107
Només importa el consum / vendre més	28,4	40,3	29,8
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	56,9	56,2
A vegades	2,9	3,6	2,8
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0	0
Altres	10,2	5,1	10,2
NS/NC	2,8	0	2,8

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	53	3	7
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	3	7
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	3	7
P7_A_EML	53	3	7
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	0	27,6
A vegades	9,3	0	29,7
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	31,6	29,9
Altres	25,4	31,6	0
NS/NC	23,7	36,8	12,8
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	36	112
P8_1	757	38	114
Sempre	39,1	38,9	34
Habitualment	17,3	23,9	18,4
Algunes vegades	21,4	10,7	22
Gairebé mai	11,3	10,7	11,4
Mai	10,9	15,8	14,1
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	36	112
P8_2	757	38	114
Sempre	74,9	70,4	71,7
Habitualment	17,3	24,6	14,1
Algunes vegades	5,2	2,7	11,5
Gairebé mai	1,1	0	0
Mai	1,4	2,4	2,7
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	36	112
P8_3	757	38	114
Sempre	30,6	28,6	24,4
Habitualment	24,1	15,5	20,1
Algunes vegades	28,7	40,7	28,2
Gairebé mai	9,8	10,4	15,8
Mai	6,8	4,7	11,5
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	36	112
P8_4	757	38	114
Sempre	28,2	26,1	24,4
Habitualment	26,2	17,7	23,5
Algunes vegades	26,4	29,7	35,2
Gairebé mai	11,7	8,3	9,8
Mai	7,5	18,2	7
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	36	112
P8_5	757	38	114
Sempre	50,3	47,5	44,4
Habitualment	14,4	15,4	15,8
Algunes vegades	18,6	20,9	17,1
Gairebé mai	8,1	7,9	10,5
Mai	8,7	8,3	12,2

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P9_A_1	757	38	114
SI	40,7	40,5	40,5
NO	59,3	59,5	59,5
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	15	45
P9_B_1	309	15	46
SI	17,3	6,8	21,8
NO	82,7	93,2	78,2
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	1	10
P9_C_1	53	1	10
(0)-0	7,8	0	10,1
(1)-1	3,8	0	0
(3)-3	1,9	0	0
(5)-5	7,6	100	10,1
(6)-6	14,9	0	19,8
(7)-7	5,7	0	0
(8)-8	17,1	0	30,2
(9)-9	7,5	0	0
(10)-10	31,8	0	29,9
(99)-NC	1,9	0	0
	53	1	10
P9_C_1R	53	1	10
[9-10]	39,3	0	29,9
[7-8]	22,7	0	30,2
[5-6]	22,5	100	29,9
[3-4]	1,9	0	0
[0-2]	11,6	0	10,1
Ns/Nc	1,9	0	0
	53	1	10
P9_C_1M	53	1	10
Casos vàlids	98,1	100	100
Mitjana	7,13	5	7,09
Desviació	3,1		3,08
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	36	112
P9_A_2	757	38	114
SI	48,8	45,3	41,9
NO	51,2	54,7	58,1
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	366	16	47
P9_B_2	367	17	48
SI	11,7	6,1	14,8
NO	88,3	93,9	85,2
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	1	7
P9_C_2	43	1	7
(0)-0	5,1	0	0
(2)-2	9	0	0
(3)-3	2,3	0	0
(4)-4	7	0	14,4
(5)-5	7	100	14,4
(6)-6	6,9	0	13,7

% Verticals	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(7)-7	9,3	0	0
(8)-8	11,6	0	43,1
(9)-9	11,5	0	0
(10)-10	28	0	14,4
(99)-NC	2,3	0	0
	43	1	7
P9_C_2R	43	1	7
[9-10]	39,5	0	14,4
[7-8]	20,9	0	43,1
[5-6]	13,9	100	28,1
[3-4]	9,3	0	14,4
[0-2]	14,1	0	0
Ns/Nc	2,3	0	0
	43	1	7
P9_C_2M	43	1	7
Casos vàlids	97,7	100	100
Mitjana	6,87	5	7,01
Desviació	3,1		2,09
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	36	112
P9_A_3	757	38	114
SI	38,7	41,9	34,5
NO	61,3	58,1	65,5
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	15	39
P9_B_3	292	16	39
SI	10,2	0	20,5
NO	89,8	100	79,5
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	0	8
P9_C_3	30	0	8
(4)-4	9,9	0	24,6
(5)-5	3,4	0	12,6
(6)-6	16,5	0	0
(7)-7	6,8	0	0
(8)-8	23,3	0	50,3
(9)-9	10,1	0	0
(10)-10	26,6	0	12,6
(99)-NC	3,4	0	0
	30	0	8
P9_C_3R	30	0	8
[9-10]	36,7	0	12,6
[7-8]	30,1	0	50,3
[5-6]	19,9	0	12,6
[3-4]	9,9	0	24,6
Ns/Nc	3,4	0	0
	30	0	8
P9_C_3M	30	0	8
Casos vàlids	96,6	0	100
Mitjana	7,73		6,89
Desviació	2		2,23

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P9_A_4	757	38	114
SI	53,1	44,3	49,2
NO	46,9	55,7	50,8
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	16	55
P9_B_4	402	17	56
SI	30,5	28,6	35,7
NO	69,5	71,4	64,3
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	5	20
P9_C_4	121	5	20
(0)-0	13,1	0	20
(1)-1	1,6	0	5,1
(2)-2	2,4	0	0
(3)-3	5,7	0	5
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	6,6	0	5,1
(6)-6	10,8	0	25,1
(7)-7	4,8	0	0
(8)-8	17,2	21,9	25,4
(9)-9	10,6	18,7	4,3
(10)-10	20,7	59,4	10,1
(98)-NS	4,1	0	0
	121	5	20
P9_C_4R	121	5	20
[9-10]	31,3	78,1	14,4
[7-8]	22	21,9	25,4
[5-6]	17,4	0	30,2
[3-4]	8,1	0	5
[0-2]	17,2	0	25,1
Ns/Nc	4,1	0	0
	121	5	20
P9_C_4M	121	5	20
Casos vàlids	95,9	100	100
Mitjana	6,3	9,37	5,39
Desviació	3,42	0,93	3,5
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	36	112
P10A_A	757	38	114
SI	87,3	94,9	84,1
NO	12,7	5,1	15,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	34	94
P10B_A	664	36	96
SI	17,7	23,1	18,7
NO	81,2	76,9	80,1
NC	1,1	0	1,2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	8	18
P10C_AML	117	8	18
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	63,9	33,8
Li van oferir una oferta millor	14,8	12,6	16,9
Pack amb millors condicions	6,7	0	21,3

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	12,6	16,9
Insatisfacció amb la companyia	12,7	0	16,8
Altres	3,3	10,8	0
En disposa? - Internet			
	750	36	112
P10A_B	757	38	114
SI	87	84,5	87,7
NO	11,6	15,5	12,3
NC	1,3	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	31	98
P10B_B	658	32	100
SI	18,9	22,6	21,2
NO	78,8	77,4	78,8
NC	2,3	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	7	21
P10C_BML	123	7	21
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	58,7	47,8
Li van oferir una oferta millor	12,4	14,5	9,5
Pack amb millors condicions	5,7	0	9,6
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	14,5	28,6
Insatisfacció amb la companyia	16,8	0	9,4
Altres	3,1	12,4	4,8
NS/NC	2,3	0	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	36	112
P10A_C	757	38	114
SI	94,7	83	95,5
NO	3,7	17	4,5
NC	1,6	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	30	107
P10B_C	717	32	109
SI	17,6	15,2	23,1
NO	81,3	84,8	76
NC	1,1	0	0,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	5	25
P10C_CML	125	5	25
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	18,7	40
Li van oferir una oferta millor	22,5	40,6	36,2
Pack amb millors condicions	7,1	0	8,1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	21,9	8
Insatisfacció amb la companyia	17,3	0	11,8
Altres	5,4	18,7	0
NS/NC	0,8	0	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	36	112
P10A_D	757	38	114
SI	84,9	73,7	85,1
NO	13,2	26,3	14,9
NC	2	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	637	27	95
P10B_D	641	28	97
SI	17,5	13,9	21,8
NO	81,3	86,1	76,2
NC	1,2	0	2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	4	21
P10C_DML	111	4	21
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	23,1	47,6
Li van oferir una oferta millor	18,1	26,9	19,1
Pack amb millors condicions	7,1	0	14,4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	26,9	14,3
Insatisfacció amb la companyia	17,8	0	9,4
Altres	4,3	23,1	0
NS/NC	1,8	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	36	112
P11	757	38	114
Si	56,4	47,4	56,5
No	43,1	52,6	43,5
Ns/Nc	0,5	0	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	17	63
P12	424	18	64
Més d'un cop a la setmana	9,4	0	12,4
Un cop a la setmana	15,6	27,2	10,9
Menys d'un cop a la setmana	74,1	72,8	76,7
Ns/Nc	0,9	0	0
Alimentació i begudes			
	423	17	63
P13_A_1	424	18	64
SI	15,5	16,7	9,3
NO	84	83,3	90,7
NC	0,5	0	0
Alimentació i begudes			
	66	3	6
P13_B_1	65	3	6
SI	5,9	30	0
NO	94,1	70	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	17	63
P13_A_2	424	18	64
SI	49,4	39,4	53,3
NO	50,2	60,6	46,7
NC	0,5	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	7	34
P13_B_2	210	7	34
SI	8,5	13,3	0
NO	91	86,7	100
NS/NC	0,5	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	17	63
P13_A_3	424	18	64

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
SI	1,9	0	1,6
NO	97,4	100	98,4
NC	0,7	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	0	1
P13_B_3	8	0	1
SI	25,1	0	0
NO	74,9	0	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	17	63
P13_A_4	424	18	64
SI	14,9	16,1	20,5
NO	84,4	83,9	79,5
NC	0,7	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	3	13
P13_B_4	64	3	13
SI	8,1	0	8,5
NO	91,9	100	91,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	17	63
P13_A_5	424	18	64
SI	26,4	28,6	25
NO	72,9	71,4	75
NC	0,7	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	5	16
P13_B_5	111	5	16
SI	7,9	0	12,6
NO	92,1	100	87,4
Electrodomèstics			
	423	17	63
P13_A_6	424	18	64
SI	19	38,6	14
NO	80,1	61,4	86
NC	0,9	0	0
Electrodomèstics			
	80	7	9
P13_B_6	79	7	9
SI	9,6	15,1	11,3
NO	89,2	84,9	88,7
NS/NC	1,2	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	17	63
P13_A_7	424	18	64
SI	32,1	26,4	34,3
NO	67,2	73,6	65,7
NC	0,7	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	5	22
P13_B_7	135	5	22
SI	13,8	0	18,4
NO	86,2	100	81,6

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Formació (cursos,...)			
	423	17	63
P13_A_8	424	18	64
SI	0,2	0	0
NO	99,1	100	100
NC	0,7	0	0
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	100	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	17	63
P14	424	18	64
SI	97,2	100	98,3
NO	2,4	0	1,7
NS/NC	0,5	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	0	1
P15_1	10	0	1
Que arribi el que demanes	60,7	0	100
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0
Altres	19,8	0	0
NS/NC	10	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	17	63
P16	424	18	64
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	49,7	54,9
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	44,5	43,6
Ns/Nc	1,4	5,8	1,5
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?			
	750	36	112
P17	757	38	114
SI	54,9	45,5	56,1
NO	44,3	54,5	43,1
NS/NC	0,9	0	0,9
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (problema amb l'ús de les dades personals)			
	750	36	112
P18	757	38	114
SI	13,2	2,8	13
NO	85,1	97,2	85,2
NS/NC	1,8	0	1,8
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	1	15
P19_1	99	1	15
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51,7	0	68
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	0	13,4
Li arriba publicitat	25	100	4,9
Altres	10,9	0	13,7
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	36	112
P20R	757	38	114
Facua	0,6	0	0,9
Ocu	8,5	6,8	7,1

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Amazon	1,4	0	1,8
Gencat	3,1	2	5,4
Ajuntament	0,3	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0	1,7
Agència Catalana del Consum	0,8	0	1,7
No coneix cap	79,9	90,4	77
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	2,8	2,7
Ns/Nc	2,9	0	3,4
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
Total	750	36	112
P21	757	38	114
Si	9,3	8,8	12
No	90,7	91,2	88
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
Total	750	36	112
P22	757	38	114
Si	13	5,3	15
No	86,7	94,7	84,3
Ns/Nc	0,2	0	0,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
Total	750	36	112
P23_A_1	757	38	114
SI	54,2	45,4	53,5
NO	45,8	54,6	46,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
Total	406	16	60
P23_B_1	411	17	61
SI	22,5	0	11,5
NO	77,5	100	88,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
Total	92	0	7
P23_C_1	91	0	7
(0)-0	7,5	0	14,4
(2)-2	1,1	0	0
(3)-3	3,2	0	0
(4)-4	1,1	0	0
(5)-5	16,2	0	28,2
(6)-6	6,4	0	0
(7)-7	14,1	0	14,3
(8)-8	22,5	0	28,9
(9)-9	13,9	0	14,3
(10)-10	14	0	0
P23_C_1R	92	0	7
[9-10]	91	0	7
[9-10]	27,9	0	14,3
[7-8]	36,6	0	43,1
[5-6]	22,7	0	28,2
[3-4]	4,3	0	0
[0-2]	8,6	0	14,4
P23_C_1M	92	0	7
Casos vàlids	91	0	7
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	6,79		6

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Desviació	2,71		3,07
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	36	112
P23_A_2	757	38	114
SI	25,8	51	36,1
NO	74,2	49	63,9
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	18	40
P23_B_2	197	19	41
SI	20,4	15,5	24,6
NO	79,6	84,5	75,4
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	3	10
P23_C_2	40	3	10
(0)-0	5,1	35	10,1
(1)-1	2,5	0	10,1
(2)-2	2,5	0	0
(3)-3	7,5	0	0
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	17,4	0	19,7
(6)-6	12	0	10,1
(7)-7	5	0	0
(8)-8	22,6	35	19,9
(9)-9	13,1	0	10,1
(10)-10	9,8	30	20,1
	40	3	10
P23_C_2R	40	3	10
[9-10]	22,9	30	30,2
[7-8]	27,6	35	19,9
[5-6]	29,4	0	29,7
[3-4]	10	0	0
[0-2]	10,1	35	20,1
	40	3	10
P23_C_2M	40	3	10
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	5,8	6,2
Desviació	2,76	5,37	3,53
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	36	112
P23_A_3	757	38	114
SI	62,2	76	61,3
NO	37,8	24	38,7
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	27	69
P23_B_3	472	29	70
SI	8,3	0	8,7
NO	91,7	100	91,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	0	6
P23_C_3	39	0	6
(0)-0	7,8	0	16,8
(2)-2	2,2	0	0
(3)-3	7,8	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(4)-4	7,6	0	0
(5)-5	5,2	0	0
(6)-6	15,3	0	33,1
(7)-7	18,1	0	0
(8)-8	15,5	0	16,8
(9)-9	12,8	0	33,3
(10)-10	7,7	0	0
	39	0	6
P23_C_3R	39	0	6
[9-10]	20,5	0	33,3
[7-8]	33,6	0	16,8
[5-6]	20,5	0	33,1
[3-4]	15,4	0	0
[0-2]	10	0	16,8
	39	0	6
P23_C_3M	39	0	6
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	6,19		6,33
Desviació	2,75		3,4
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	36	112
P23_A_4	757	38	114
SI	15,4	16,5	16,5
NO	84,6	83,5	83,5
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	6	19
P23_B_4	117	6	19
SI	12,7	0	20
NO	87,3	100	80
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	0	4
P23_C_4	15	0	4
(0)-0	6,8	0	27
(1)-1	6,7	0	0
(3)-3	6,8	0	0
(4)-4	6,8	0	0
(6)-6	6,5	0	0
(7)-7	20,5	0	27
(8)-8	18,4	0	19,3
(9)-9	13,7	0	0
(10)-10	13,6	0	26,7
	15	0	4
P23_C_4R	15	0	4
[9-10]	27,3	0	26,7
[7-8]	39	0	46,3
[5-6]	6,5	0	0
[3-4]	13,7	0	0
[0-2]	13,5	0	27
	15	0	4
P23_C_4M	15	0	4
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	6,44		6,1
Desviació	3,14		4,54

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Associacions de consumidors			
	750	36	112
P23_A_5	757	38	114
SI	63	62,5	58,6
NO	37	37,5	41,4
Associacions de consumidors			
	472	23	66
P23_B_5	477	24	67
SI	8,5	4,4	6
NO	91,5	95,6	94
Associacions de consumidors			
	40	1	4
P23_C_5	41	1	4
(0)-0	7,4	0	24,7
(2)-2	4,8	0	0
(3)-3	7,4	0	25,3
(4)-4	4,8	0	0
(5)-5	4,9	0	0
(6)-6	12,1	0	24,7
(7)-7	19,5	0	0
(8)-8	12,1	0	0
(9)-9	12,2	0	0
(10)-10	14,8	100	25,3
	40	1	4
P23_C_5R	41	1	4
[9-10]	27	100	25,3
[7-8]	31,7	0	0
[5-6]	17	0	24,7
[3-4]	12,3	0	25,3
[0-2]	12,2	0	24,7
	40	1	4
P23_C_5M	41	1	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	10	4,77
Desviació	2,92		4,28
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	36	112
P24	757	38	114
(0)-0	3	2,8	3,5
(1)-1	0,5	0	0,9
(2)-2	2,1	0	0,9
(3)-3	1,3	0	0,9
(4)-4	3,3	0	5,3
(5)-5	12,6	13,5	13,4
(6)-6	11,9	20,1	11,2
(7)-7	15,9	18,4	13,1
(8)-8	12,8	8	17,6
(9)-9	5	10,6	2,5
(10)-10	3,9	8,4	3,3
(98)-NS	27,5	18,2	27,4
(99)-NC	0,1	0	0
	750	36	112
P24R	757	38	114
[9-10]	8,9	19	5,9

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
[7-8]	28,7	26,4	30,7
[5-6]	24,5	33,7	24,5
[3-4]	4,6	0	6,2
[0-2]	5,6	2,8	5,3
Ns/Nc	27,7	18,2	27,4
P24M	750	36	112
Casos vàlids	757	38	114
	72,3	81,8	72,6
Mitjana	6,28	6,85	6,18
Desviació	2,23	2,05	2,25
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	36	112
P25	757	38	114
Sí	24,2	23,9	32,2
No	75,3	76,1	67,8
Ns/Nc	0,5	0	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	9	36
P26	183	9	37
(0)-0	1,7	0	2,8
(2)-2	0,6	0	2,8
(3)-3	0,6	0	2,8
(4)-4	1,6	0	2,6
(5)-5	6,6	0	11,3
(6)-6	6	0	2,5
(7)-7	15,5	11,5	5,5
(8)-8	15,9	0	19,3
(9)-9	6,9	18,6	5,1
(10)-10	7,4	35,3	7,5
(98)-NS	37,4	34,5	37,9
	181	9	36
P26R	183	9	37
[9-10]	14,3	53,9	12,6
[7-8]	31,4	11,5	24,8
[5-6]	12,6	0	13,8
[3-4]	2,2	0	5,4
[0-2]	2,2	0	5,5
Ns/Nc	37,4	34,5	37,9
	181	9	36
P26M	183	9	37
Casos vàlids	62,6	65,5	62,1
Mitjana	7,18	9,19	6,59
Desviació	2,04	1,21	2,65
Nacionalitat			
	750	36	112
D1_1	757	38	114
Argentina	0,1	0	0
Brasilera	0,4	0	0
Britànica	0,1	0	0
Espanyola	97,8	100	99,1
Colombiana	0,4	0	0
Dominicana	0,1	0	0
Equatoriana	0,3	0	0
Francesa	0,1	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Hondurenya	0,1	0	0,9
Italiana	0,1	0	0
Paraguaiana	0,1	0	0
Peruana	0,1	0	0
Romanesa	0,1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
D2	750	36	112
Treballa	49,7	51,5	52,2
No treballa	45,7	45,8	41,7
Està de baixa	4,2	2,7	6,1
No contesta	0,4	0	0
Vostè és? - No treballa			
D3	343	17	47
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	72,4	55
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	0	12,8
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	10,3	12,7
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0	2,1
Estudiant	9,3	12,1	6,6
Treball domèstic no remunerat	6,6	5,2	10,7
No contesta	0,6	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
D4	404	20	65
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	0	4,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	40,8	12
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	49,7	63,6
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	9,5	18,3
No contesta	0,5	0	1,5
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
D5	750	36	112
No sap llegir i escriure	0,4	2,8	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	5,1	0,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	11,1	9,6
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	29,8	27,1
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	10,8	13,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	7,2	4,4
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	7,9	13,2
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	9,6	7,9
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	15,8	18,4
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	0	4,4
Doctorat	0,9	0	0,9
Nc	0,3	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
D6	750	36	112
D6	757	38	114
Català (valencià/balear)	41,7	75,5	56,9
Castellà	36,5	11,1	22,9
Totes dues igual: català i castellà	20,1	7,9	19,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	2,8	0,9
No contesta	0,3	2,8	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Sexe		
	750	201
Q1	757	203
Home	48,4	45,6
Dona	51,6	54,4
Edat (Trams)		
	750	201
Q2	757	203
De 18 a 24	7,9	6,1
De 25 a 34	12,5	15,4
De 35 a 49	29,1	33
De 50 a 64	24,8	23,1
65 o més	25,7	22,4
Edat		
	750	201
EDAT	757	203
Casos vàlids	100	100
Mitjana	50,36	48,86
Desviació	16,96	15,87
Província		
	750	201
Q3	757	203
BARCELONA	74,8	69,3
GIRONA	9,3	14,4
LLEIDA	5,6	2,5
TARRAGONA	10,3	13,7
Província		
	750	201
Q3R	757	203
Barcelona ciutat	21	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	20,1
Resta Barcelona	39,5	49,2
Girona	9,3	14,4
Lleida	5,6	2,5
Tarragona	10,3	13,7
Grandària		
	750	201
Q4	757	203
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	0
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	100
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	0
més d'1 milió d'hab	21	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?		
	750	201
PO	757	203
CATALÀ	58,3	62,7
CASTELLÀ	38,3	33,9
Indiferent/NC/NC	3,3	3,5
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil		
	750	201
P1	757	203
(0)-0	3,2	2,4

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
(1)-1	1,1	1,5
(2)-2	2,5	2,9
(3)-3	4,2	3,9
(4)-4	6,4	2,5
(5)-5	21,7	20,3
(6)-6	18,9	21,8
(7)-7	19,1	19,4
(8)-8	13,2	15,4
(9)-9	2,7	3,5
(10)-10	3,4	2
(98)-NS	3,7	4,4
	750	201
P1R	757	203
[9-10]	6,1	5,5
[7-8]	32,3	34,8
[5-6]	40,6	42,1
[3-4]	10,6	6,4
[0-2]	6,7	6,8
Ns/Nc	3,7	4,4
	750	201
P1M	757	203
Casos vàlids	96,3	95,6
Mitjana	5,85	5,98
Desviació	2,08	2
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers		
	750	201
P2	757	203
(0)-0	5,3	3,9
(1)-1	1,5	0,5
(2)-2	4,6	5,5
(3)-3	5,6	7,3
(4)-4	9,6	10,4
(5)-5	23,1	27,6
(6)-6	16,4	14,6
(7)-7	15	13,9
(8)-8	10,9	10,3
(9)-9	3,9	2,9
(10)-10	3,6	2
(98)-NS	0,7	1
	750	201
P2R	757	203
[9-10]	7,5	4,9
[7-8]	25,8	24,2
[5-6]	39,5	42,3
[3-4]	15,1	17,7
[0-2]	11,4	9,9
Ns/Nc	0,7	1
	750	201
P2M	757	203
Casos vàlids	99,3	99
Mitjana	5,46	5,32
Desviació	2,32	2,12

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P3	757	203
Sí	28,5	27,1
No	70,6	72,4
Nc/No ho recorda	0,9	0,5
	214	54
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	55
Producte o servei		
	214	54
P4	213	55
Alimentació i beguda	4,1	1,8
Roba	4,2	1,8
Vehicles	2,8	3,6
Habitatge	0,9	1,8
Compra on-line	8,4	5,4
Telefonia fixa/mòbil	39,7	54,9
Internet	3,8	1,8
Companyia elèctrica	5	5,2
Electrodomèstics	9,8	10,9
Restauració	0,9	1,8
Hotels	1	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	1,8
Serveis bancaris	1,4	3,6
Transport aeri	9,2	9,1
Tren	0,4	1,8
Altres (anotar)	17	14,5
	9	1
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	1
P4_C_A	9	1
SI	55,4	100
NO	44,6	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	1
P4_E_A	5	1
SI	82,2	100
NO	17,8	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	4	1
P4_F_A	4	1
Empresa proveïdora	74,8	100
Comerciant	25,2	0
Satisfacció		
	4	1
P4_G_A	4	1
(1)-1	24,8	0
(8)-8	25,2	0
(10)-10	50,1	100
	4	1
P4_G_AR	4	1
[9-10]	50,1	100
[7-8]	25,2	0
[0-2]	24,8	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	4	1
P4_G_AM	4	1
Casos vàlids	100	100
	7,27	10
Mitjana	7,27	10
Desviació	4,26	
	9	1
Base Incidència a: Roba	9	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	1
P4_C_B	9	1
SI	66,8	100
NO	33,2	0
Es va resoldre la incidència?		
	6	1
P4_E_B	6	1
SI	50	0
NO	50	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_B	3	0
Empresa proveïdora	66,7	0
Altres (anotar)	33,3	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_B	3	0
(8)-8	33,3	0
(10)-10	66,7	0
	3	0
P4_G_BR	3	0
[9-10]	66,7	0
[7-8]	33,3	0
	3	0
P4_G_BM	3	0
Casos vàlids	100	0
	9,33	
Mitjana	9,33	
Desviació	1,15	
	6	2
Base Incidència a: Vehicles	6	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	6	2
P4_C_C	6	2
SI	83,3	100
NO	16,7	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	2
P4_E_C	5	2
SI	60,5	0
NO	39,5	100

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_C	3	0
Ell/lla mateix	33,1	0
Empresa proveïdora	33,5	0
Altres (anotar)	33,5	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_C	3	0
(5)-5	33,5	0
(9)-9	33,1	0
(10)-10	33,5	0
	3	0
P4_G_CR	3	0
[9-10]	66,5	0
[5-6]	33,5	0
	3	0
P4_G_CM	3	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	8	
Desviació	2,65	
	2	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	1
P4_C_D	2	1
SI	48,8	100
NO	51,2	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	1
P4_E_D	1	1
NO	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_D	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_D	0	0
	0	0
P4_G_DR	0	0
	0	0
P4_G_DM	0	0
	18	3
Base Incidència a: Compra on-line	18	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	18	3
P4_C_E	18	3
SI	72,6	67,7
NO	27,4	32,3

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Es va resoldre la incidència?		
	13	2
P4_E_E	13	2
SI	92,4	100
NO	7,6	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	12	2
P4_F_E	12	2
Ell/lla mateix	32,7	50
Empresa proveïdora	18,3	0
Distribuïdor	32,7	50
Altres (anotar)	16,3	0
Satisfacció		
	12	2
P4_G_E	12	2
(0)-0	7,9	0
(5)-5	8,3	0
(7)-7	8,3	0
(8)-8	9,1	0
(9)-9	16,3	0
(10)-10	50,1	100
	12	2
P4_G_ER	12	2
[9-10]	66,4	100
[7-8]	17,4	0
[5-6]	8,3	0
[0-2]	7,9	0
	12	2
P4_G_EM	12	2
Casos vàlids	100	100
Mitjana	8,2	10
Desviació	2,95	0
	85	30
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	30
Incidències - Alimentació i beguda		
	85	30
P4_B_F_COD	85	30
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	36,9
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	19,7
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	23,8
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	9,9
Problemes per donar-se de baixa	11,7	16,7
Altres	11,5	6,7
Ns/Nc	1,1	3,2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	85	30
P4_C_F	85	30
SI	80,1	70,5
NO	19,9	29,5
Mesures - Alimentació i beguda		
	68	21
P4_D_F_COD	69	21

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	52,8
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	32,9
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	4,7
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0
Altres	29,2	28,2
Es va resoldre la incidència?		
	68	21
P4_E_F	69	21
SI	56,4	37,5
NO	40,7	57,7
NC	2,9	4,8
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	38	8
P4_F_F	39	8
Ell/lla mateix	36,2	25,4
Empresa proveïdora	45,7	37,3
Altres (anotar)	18,1	37,3
Satisfacció		
	38	8
P4_G_F	39	8
(0)-0	10,2	12,4
(1)-1	2,6	12,7
(2)-2	12,6	0
(3)-3	10,2	0
(4)-4	10,4	0
(5)-5	15,2	25,2
(6)-6	5,2	0
(7)-7	10,3	24,8
(8)-8	5,2	12,5
(10)-10	13,1	0
(98)-NS	5	12,5
	38	8
P4_G_FR	39	8
[9-10]	13,1	0
[7-8]	15,5	37,3
[5-6]	20,4	25,2
[3-4]	20,6	0
[0-2]	25,4	25,1
Ns/Nc	5	12,5
	38	8
P4_G_FM	39	8
Casos vàlids	95	87,5
Mitjana	4,76	4,71
Desviació	3,08	3,1
	8	1
Base Incidència a: Internet	8	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	1
P4_C_G	8	1
SI	61,6	0
NO	38,4	100
Es va resoldre la incidència?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
P4_E_G	5	0
SI	60,3	0
NO	39,7	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
P4_F_G	3	0
Ell/lla mateix	33,3	0
Empresa proveïdora	33,3	0
Altres (anotar)	33,3	0
Satisfacció		
P4_G_G	3	0
(5)-5	33,3	0
(10)-10	66,7	0
P4_G_GR	3	0
[9-10]	66,7	0
[5-6]	33,3	0
P4_G_GM	3	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	8,33	
Desviació	2,89	
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
P4_C_H	11	3
SI	72,9	66,1
NO	17,8	33,9
NC	9,2	0
Es va resoldre la incidència?		
P4_E_H	8	2
SI	12,8	0
NO	87,2	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
P4_F_H	1	0
Distribuïdor	100	0
Satisfacció		
P4_G_H	1	0
(0)-0	100	0
P4_G_HR	1	0
[0-2]	100	0
P4_G_HM	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Casos vàlids	100	0
Mitjana	0	
	21	6
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	6
Incidències - Electrodomèstics		
	18	4
P4_B_I_COD	16	4
Mal funcionament/està trencat	67	50,4
El producte arriba tard	5,6	25,4
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	49,3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	21	6
P4_C_I	19	6
SI	70,7	49,7
NO	29,3	50,3
Mesures - Electrodomèstics		
	14	2
P4_D_I_COD	12	2
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	50
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	50
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0
Es va resoldre la incidència?		
	15	3
P4_E_I	13	3
SI	46,6	66,1
NO	53,4	33,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	2
P4_F_I	7	2
Ell/lla mateix	13,8	0
Empresa proveïdora	71,7	100
Distribuïdor	14,5	0
Satisfacció		
	7	2
P4_G_I	7	2
(0)-0	14,5	0
(5)-5	14,5	0
(6)-6	14,5	0
(7)-7	13,8	48,8
(8)-8	14,5	0
(10)-10	14,5	51,2
(98)-NS	13,8	0
	7	2
P4_G_IR	7	2
[9-10]	14,5	51,2
[7-8]	28,3	48,8
[5-6]	29	0
[0-2]	14,5	0
Ns/Nc	13,8	0
	7	2
P4_G_IM	7	2
Casos vàlids	86,2	100

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Mitjana	5,99	8,54
Desviació	3,42	2,15
Base Incidència a: Restauració	2	1
	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	1
P4_C_J	2	1
NO	100	100
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_J	0	0
P4_F_J		
	0	0
P4_F_J	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_J	0	0
	0	0
P4_G_JR	0	0
	0	0
P4_G_JM	0	0
	2	0
Base Incidència a: Hotels	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0
P4_C_K	2	0
SI	100	0
Es va resoldre la incidència?		
	2	0
P4_E_K	2	0
SI	47,5	0
NO	52,5	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_K	1	0
Empresa proveïdora	100	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_K	1	0
(8)-8	100	0
	1	0
P4_G_KR	1	0
[7-8]	100	0
	1	0
P4_G_KM	1	0
Casos vàlids	100	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Mitjana	8	
	8	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	1
P4_C_L	8	1
SI	62,7	0
NO	37,3	100
Es va resoldre la incidència?		
	5	0
P4_E_L	5	0
SI	59,5	0
NO	40,5	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_L	3	0
Ei/lla mateix	32,8	0
Distribuïdor	32,8	0
Altres (anotar)	34,4	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_L	3	0
(0)-0	34,4	0
(7)-7	65,6	0
	3	0
P4_G_LR	3	0
[7-8]	65,6	0
[0-2]	34,4	0
	3	0
P4_G_LM	3	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	4,59	
Desviació	4,11	
	750	201
Base TOTAL	0	203
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	0	0
P4_C_M	0	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_M	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_M	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_M	0	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
P4_G_MR	0	0
P4_G_MM	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	3	2
P4_C_N	3	2
SI	33,3	0
NO	66,7	100
Es va resoldre la incidència?	1	0
P4_E_N	1	0
SI	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0
P4_F_N	1	0
Altres (anotar)	100	0
Satisfacció	1	0
P4_G_N	1	0
(10)-10	100	0
P4_G_NR	1	0
[9-10]	100	0
P4_G_NM	1	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	10	
Base Incidència a: Transport aeri	20	5
Incidències - Transport aeri	20	5
P4_B_O_COD	20	5
Retards/cancel·lacions	69,7	59,5
Problema tècnic	5	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	40,5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	20	5
P4_C_O	20	5
SI	84,9	100
NO	15,1	0
Mesures - Transport aeri	14	5
P4_D_O_COD	14	5
Retornen els diners	6,9	19,3
Va reclamar a la companyia	78,7	80,7
Paga per el seient	7,3	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Passa la nit a l'hotel	7,1	0
Es va resoldre la incidència?		
	17	5
P4_E_O	17	5
SI	41,3	19,3
NO	58,7	80,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	1
P4_F_O	7	1
Ell/lla mateix	28,2	100
Empresa proveïdora	57,3	0
Altres (anotar)	14,4	0
Satisfacció		
	7	1
P4_G_O	7	1
(0)-0	14,4	0
(2)-2	13,8	100
(3)-3	14,4	0
(4)-4	14,4	0
(6)-6	42,9	0
	7	1
P4_G_OR	7	1
[5-6]	42,9	0
[3-4]	28,9	0
[0-2]	28,2	100
	7	1
P4_G_OM	7	1
Casos vàlids	100	100
Mitjana	3,86	2
Desviació	2,34	
Base Incidència a: Tren	1	1
	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	1	1
P4_C_P	1	1
SI	100	100
Es va resoldre la incidència?		
	1	1
P4_E_P	1	1
NO	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_P	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_P	0	0
	0	0
P4_G_PR	0	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
P4_G_PM	0	0
	0	0
	36	8
Base Incidència a: Altres	37	8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	36	8
P4_C_Q	37	8
SI	83,8	87,3
NO	16,2	12,7
Es va resoldre la incidència?		
	30	7
P4_E_Q	31	7
SI	48,6	28,5
NO	48,2	57,6
NC	3,1	13,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	15	2
P4_F_Q	15	2
Ell/lla mateix	33,3	0
Empresa proveïdora	33,2	100
Comerciant	13,4	0
Altres (anotar)	20	0
Satisfacció		
	15	2
P4_G_Q	15	2
(0)-0	19,8	0
(1)-1	6,8	0
(4)-4	6,6	0
(5)-5	20,1	51,2
(7)-7	13,2	48,8
(8)-8	6,7	0
(9)-9	6,6	0
(10)-10	20,2	0
	15	2
P4_G_QR	15	2
[9-10]	26,8	0
[7-8]	19,9	48,8
[5-6]	20,1	51,2
[3-4]	6,6	0
[0-2]	26,6	0
	15	2
P4_G_QM	15	2
Casos vàlids	100	100
Mitjana	5,41	5,98
Desviació	3,76	1,43
	750	201
Base TOTAL	0	203
Botigues especialitzades de barri		
	750	201
P5_1	757	203
Més d'un cop a la setmana	47,9	39,3
Un cop a la setmana	29,9	35,4

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Menys d'un cop a la setmana	7,5	11,5
No hi he comprat mai	14,7	13,7
Mercats municipals		
	750	201
P5_2	757	203
Més d'un cop a la setmana	13,5	12,3
Un cop a la setmana	24	21
Menys d'un cop a la setmana	16,3	19,3
No hi he comprat mai	46,2	47,4
Supermercats de barri		
	750	201
P5_3	757	203
Més d'un cop a la setmana	47,7	41,9
Un cop a la setmana	32,7	35,5
Menys d'un cop a la setmana	8,8	10,7
No hi he comprat mai	10,8	11,8
Grans superfícies		
	750	201
P5_4	757	203
Més d'un cop a la setmana	13	16,8
Un cop a la setmana	22,4	25,6
Menys d'un cop a la setmana	35	36,5
No hi he comprat mai	29,5	21,2
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables		
	750	201
P5_5	757	203
Més d'un cop a la setmana	5,4	5,9
Un cop a la setmana	9,6	9,8
Menys d'un cop a la setmana	20,3	19,8
No hi he comprat mai	64,7	64,6
Dietètiques		
	750	201
P5_6	757	203
Més d'un cop a la setmana	1,7	3
Un cop a la setmana	6,3	4,9
Menys d'un cop a la setmana	14,9	16,1
No hi he comprat mai	77	76
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?		
	750	201
P6_1	757	203
SI	75,9	75,4
NO	24,1	24,6
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament		
	750	201
P6_2	757	203
SI	26,6	29,9
NO	73,4	70,1
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)		
	750	201
P6_3	757	203
SI	53,6	56,5
NO	46,4	43,5
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P7_A	757	203
SI	30,4	30
NO	69,6	70
	228	60
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	61
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	228	60
P7_A_AML	229	61
Tenen preus més econòmics	50,5	50,1
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	20
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3,3
Compra productes específics/per costum	9	9,8
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0
Proximitat	1,3	1,7
Tot correcte/ho troba bé	2,3	3,6
No ho té en compte / li és igual	5,6	9,9
Altres	5,1	3,3
NS/NC	2,6	0
	522	141
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	142
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	521	141
P7_A_AML	527	142
Tenen preus més econòmics	0,2	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	25,4
Compra productes específics/per costum	3,2	2,1
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	21,8
Depèn del producte	6,1	7,1
Compra productes ecològics	0,9	0,7
Proximitat	1,5	2,1
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	32,4
Altres	7,6	7,7
NS/NC	2,7	1,4
	750	201
Base TOTAL	0	203
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	750	201
P7_B	757	203
SI	37,4	38,1
NO	62,6	61,9
	280	77
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	77
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	280	77
P7_A_BML	283	77
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	50,7
Per proximitat	33,4	41,6
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	1,3
L'interessa la qualitat	0,3	1,3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	3,9

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Altres	11,8	2,5
NS/NC	1,4	0
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	470	124
	474	126
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	470	124
P7_A_BML	474	126
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0
Per proximitat	0,6	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	3,2
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	6,3
Linteressa la qualitat	4,2	3,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	85
Altres	2,8	2,3
NS/NC	0,4	0
	750	201
Base TOTAL	0	203
Es fixa en la procedència dels productes?		
	750	201
P7_C	757	203
SI	75,6	75,3
NO	24,4	24,7
	567	151
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	153
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	567	151
P7_A_CML	575	153
Proximitat	62,5	65,2
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	16,3
Per curiositat/Informació	8	6,5
Qualitat	4,6	4,7
Productes ecològics	1	0,6
Per costum/el de sempre	1,1	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	0,7
Altres	9,1	7,4
NS/NC	1	1,3
	183	50
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	50
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	183	50
P7_A_CML	182	50
Proximitat	4,3	4
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	2
Per curiositat/Informació	1,1	2
Qualitat	3,2	2
Per costum/el de sempre	4,9	2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	58,2
Altres	8,1	6,1
NS/NC	13	23,7
	750	201
Base TOTAL	0	203
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P7_D	757	203
SI	66	67,4
NO	34	32,6
	495	135
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	137
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	495	135
P7_A_DML	499	137
Per estar informat/da/Per curiositat	22	21,2
Per salut	28,4	25,3
Per la composició	35,8	37,6
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0
Compra el mateix/costum	0,6	0
A vegades	3,8	5,1
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	2,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0
Altres	6,1	10,1
NS/NC	1	0,7
	255	65
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	66
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	255	65
P7_A_DML	258	66
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	1,5
Per salut	0,4	0
Per la composició	3,5	3
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	6,1
Compra el mateix/costum	10	11,9
A vegades	1,6	1,5
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	1,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	51,4
Altres	9,5	4,9
NS/NC	14,1	18,2
	750	201
Base TOTAL	0	203
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	750	201
P7_E	757	203
SI	92,9	94,3
NO	7,1	5,7
	697	189
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	191
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	697	189
P7_A_EML	704	191
Només importa el consum / vendre més	28,4	26,7
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	61,1
A vegades	2,9	4,1
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0,5
Altres	10,2	7,4
NS/NC	2,8	2,6

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	53	12
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	12
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	53	12
P7_A_EML	53	12
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	8,3
A vegades	9,3	17,1
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	49,1
Altres	25,4	16,9
NS/NC	23,7	8,7
	750	201
Base TOTAL	0	203
Pregunta per les condicions/garanties?		
	750	201
P8_1	757	203
Sempre	39,1	41,2
Habitualment	17,3	18,4
Algunes vegades	21,4	17,7
Gairebé mai	11,3	12,4
Mai	10,9	10,3
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum		
	750	201
P8_2	757	203
Sempre	74,9	79,8
Habitualment	17,3	14,3
Algunes vegades	5,2	3
Gairebé mai	1,1	1,5
Mai	1,4	1,5
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?		
	750	201
P8_3	757	203
Sempre	30,6	32,4
Habitualment	24,1	24,9
Algunes vegades	28,7	29,4
Gairebé mai	9,8	7,9
Mai	6,8	5,3
Acostuma a comparar diferents preus?		
	750	201
P8_4	757	203
Sempre	28,2	24,2
Habitualment	26,2	25,5
Algunes vegades	26,4	27,2
Gairebé mai	11,7	15,7
Mai	7,5	7,4
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?		
	750	201
P8_5	757	203
Sempre	50,3	44,1
Habitualment	14,4	15,9
Algunes vegades	18,6	23,2
Gairebé mai	8,1	6,9
Mai	8,7	9,8
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P9_A_1	757	203
SI	40,7	38,8
NO	59,3	61,2
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els		
	305	78
P9_B_1	309	79
SI	17,3	17,8
NO	82,7	82,2
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi		
	53	14
P9_C_1	53	14
(0)-0	7,8	7,2
(1)-1	3,8	7,2
(3)-3	1,9	7,2
(5)-5	7,6	7,2
(6)-6	14,9	14,4
(7)-7	5,7	14,3
(8)-8	17,1	14,4
(9)-9	7,5	7,1
(10)-10	31,8	21,1
(99)-NC	1,9	0
	53	14
P9_C_1R	53	14
[9-10]	39,3	28,2
[7-8]	22,7	28,7
[5-6]	22,5	21,6
[3-4]	1,9	7,2
[0-2]	11,6	14,4
Ns/Nc	1,9	0
	53	14
P9_C_1M	53	14
Casos vàlids	98,1	100
Mitjana	7,13	6,41
Desviació	3,1	3,23
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de		
	750	201
P9_A_2	757	203
SI	48,8	48,5
NO	51,2	51,5
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	366	97
P9_B_2	367	98
SI	11,7	18,4
NO	88,3	81,6
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	43	18
P9_C_2	43	18
(0)-0	5,1	12,2
(2)-2	9	16
(3)-3	2,3	0
(4)-4	7	5,6
(5)-5	7	0
(6)-6	6,9	11,1

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
(7)-7	9,3	5,5
(8)-8	11,6	5,3
(9)-9	11,5	11
(10)-10	28	33,3
(99)-NC	2,3	0
	43	18
P9_C_2R	43	18
[9-10]	39,5	44,3
[7-8]	20,9	10,8
[5-6]	13,9	11,1
[3-4]	9,3	5,6
[0-2]	14,1	28,2
Ns/Nc	2,3	0
	43	18
P9_C_2M	43	18
Casos vàlids	97,7	100
Mitjana	6,87	6,34
Desviació	3,1	3,8
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:		
	750	201
P9_A_3	757	203
SI	38,7	38
NO	61,3	62
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j		
	290	76
P9_B_3	292	77
SI	10,2	12,9
NO	89,8	87,1
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c		
	30	10
P9_C_3	30	10
(4)-4	9,9	0
(5)-5	3,4	0
(6)-6	16,5	29,9
(7)-7	6,8	10,2
(8)-8	23,3	19,9
(9)-9	10,1	30,4
(10)-10	26,6	9,7
(99)-NC	3,4	0
	30	10
P9_C_3R	30	10
[9-10]	36,7	40,1
[7-8]	30,1	30
[5-6]	19,9	29,9
[3-4]	9,9	0
Ns/Nc	3,4	0
	30	10
P9_C_3M	30	10
Casos vàlids	96,6	100
Mitjana	7,73	7,8
Desviació	2	1,47

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P9_A_4	757	203
SI	53,1	54
NO	46,9	46
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq		
	398	109
P9_B_4	402	110
SI	30,5	25,8
NO	69,5	74,2
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res		
	121	28
P9_C_4	121	28
(0)-0	13,1	10,6
(1)-1	1,6	0
(2)-2	2,4	3,5
(3)-3	5,7	3,6
(4)-4	2,5	0
(5)-5	6,6	14,3
(6)-6	10,8	7,1
(7)-7	4,8	6,9
(8)-8	17,2	10,7
(9)-9	10,6	18,5
(10)-10	20,7	17,7
(98)-NS	4,1	7,1
	121	28
P9_C_4R	121	28
[9-10]	31,3	36,2
[7-8]	22	17,6
[5-6]	17,4	21,4
[3-4]	8,1	3,6
[0-2]	17,2	14,1
Ns/Nc	4,1	7,1
	121	28
P9_C_4M	121	28
Casos vàlids	95,9	92,9
Mitjana	6,3	6,56
Desviació	3,42	3,27
En disposa? - Telefonía fixa		
	750	201
P10A_A	757	203
SI	87,3	87,7
NO	12,7	12,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa		
	655	176
P10B_A	664	178
SI	17,7	17,2
NO	81,2	82,3
NC	1,1	0,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa		
	116	30
P10C_AML	117	30
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	56,1
Li van oferir una oferta millor	14,8	17,2
Pack amb millors condicions	6,7	7

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	6,6
Insatisfacció amb la companyia	12,7	9,9
Altres	3,3	6,5
En disposa? - Internet		
	750	201
P10A_B	757	203
SI	87	86,3
NO	11,6	11,7
NC	1,3	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet		
	653	173
P10B_B	658	175
SI	18,9	16,9
NO	78,8	80,8
NC	2,3	2,3
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet		
	124	29
P10C_BML	123	29
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	68,2
Li van oferir una oferta millor	12,4	7,5
Pack amb millors condicions	5,7	7,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	6,8
Insatisfacció amb la companyia	16,8	10,3
Altres	3,1	3,4
NS/NC	2,3	0
En disposa? - Telefonía mòbil		
	750	201
P10A_C	757	203
SI	94,7	95,1
NO	3,7	2,9
NC	1,6	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil		
	710	191
P10B_C	717	193
SI	17,6	18,3
NO	81,3	81,7
NC	1,1	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil		
	125	35
P10C_CML	125	35
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	51,5
Li van oferir una oferta millor	22,5	11,8
Pack amb millors condicions	7,1	11,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0
Insatisfacció amb la companyia	17,3	17,2
Altres	5,4	8,3
NS/NC	0,8	0
En disposa? - Internet mòbil		
	750	201
P10A_D	757	203
SI	84,9	84,5
NO	13,2	13,6
NC	2	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	637	170
P10B_D	641	171
SI	17,5	17,1
NO	81,3	82,9
NC	1,2	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil		
	111	29
P10C_DML	111	29
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	51,8
Li van oferir una oferta millor	18,1	14,3
Pack amb millors condicions	7,1	6,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	3,4
Insatisfacció amb la companyia	17,8	10,3
Altres	4,3	10
NS/NC	1,8	3,4
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?		
	750	201
P11	757	203
Si	56,4	57,7
No	43,1	41,3
Ns/Nc	0,5	1
Amb quina freqüència compra per internet?		
	423	116
P12	424	117
Més d'un cop a la setmana	9,4	8,5
Un cop a la setmana	15,6	17,5
Menys d'un cop a la setmana	74,1	74,1
Ns/Nc	0,9	0
Alimentació i begudes		
	423	116
P13_A_1	424	117
SI	15,5	17,1
NO	84	82,9
NC	0,5	0
Alimentació i begudes		
	66	20
P13_B_1	65	20
SI	5,9	5
NO	94,1	95
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	423	116
P13_A_2	424	117
SI	49,4	51,4
NO	50,2	48,6
NC	0,5	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	209	60
P13_B_2	210	60
SI	8,5	7
NO	91	93
NS/NC	0,5	0
Vehicles (lloguer, compra...)		
	423	116
P13_A_3	424	117

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
SI	1,9	2,6
NO	97,4	97,4
NC	0,7	0
Vehicles (lloguer, compra...)		
	8	3
P13_B_3	8	3
SI	25,1	33,5
NO	74,9	66,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	423	116
P13_A_4	424	117
SI	14,9	13,5
NO	84,4	86,5
NC	0,7	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	63	16
P13_B_4	64	16
SI	8,1	6,4
NO	91,9	93,6
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	423	116
P13_A_5	424	117
SI	26,4	26,5
NO	72,9	73,5
NC	0,7	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	112	31
P13_B_5	111	31
SI	7,9	9,6
NO	92,1	90,4
Electrodomèstics		
	423	116
P13_A_6	424	117
SI	19	20,8
NO	80,1	79,2
NC	0,9	0
Electrodomèstics		
	80	24
P13_B_6	79	24
SI	9,6	0
NO	89,2	100
NS/NC	1,2	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	423	116
P13_A_7	424	117
SI	32,1	35,2
NO	67,2	64,8
NC	0,7	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	136	41
P13_B_7	135	41
SI	13,8	14,3
NO	86,2	85,7

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Formació (cursos,...)		
	423	116
P13_A_8	424	117
SI	0,2	0,9
NO	99,1	99,1
NC	0,7	0
Formació (cursos,...)		
	1	1
P13_B_8	1	1
NO	100	100
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?		
	423	116
P14	424	117
SI	97,2	99,2
NO	2,4	0,8
NS/NC	0,5	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?		
	10	1
P15_1	10	1
Que arribi el que demanes	60,7	0
Que et comuniquin les incidències	9,5	100
Altres	19,8	0
NS/NC	10	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres		
	423	116
P16	424	117
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	64,7
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	34,5
Ns/Nc	1,4	0,8
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica		
	750	201
P17	757	203
SI	54,9	57,1
NO	44,3	41,8
NS/NC	0,9	1,1
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	201
P18	757	203
SI	13,2	15,4
NO	85,1	83,2
NS/NC	1,8	1,5
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?		
	99	31
P19_1	99	31
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	53,7
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	12,9
Li arriba publicitat	25	33,4
Altres	10,9	0
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?		
	750	201
P20R	757	203
Facua	0,6	0,5
Ocu	8,5	9,8

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Amazon	1,4	1,6
Gencat	3,1	3,9
Ajuntament	0,3	0
Associacions de consumidors	0,4	0
Agència Catalana del Consum	0,8	0,5
No coneix cap	79,9	79,2
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	5,1
Ns/Nc	2,9	2
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?		
	750	201
P21	757	203
Si	9,3	7,7
No	90,7	92,3
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al		
	750	201
P22	757	203
Si	13	10,6
No	86,7	88,9
Ns/Nc	0,2	0,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	750	201
P23_A_1	757	203
SI	54,2	53,4
NO	45,8	46,6
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	406	107
P23_B_1	411	109
SI	22,5	23,1
NO	77,5	76,9
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	92	25
P23_C_1	91	25
(0)-0	7,5	11,8
(2)-2	1,1	0
(3)-3	3,2	0
(4)-4	1,1	4
(5)-5	16,2	16
(6)-6	6,4	8,1
(7)-7	14,1	12,5
(8)-8	22,5	20,1
(9)-9	13,9	11,6
(10)-10	14	15,8
	92	25
P23_C_1R	91	25
[9-10]	27,9	27,5
[7-8]	36,6	32,7
[5-6]	22,7	24
[3-4]	4,3	4
[0-2]	8,6	11,8
	92	25
P23_C_1M	91	25
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,79	6,56

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Desviació	2,71	3,02
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	750	201
P23_A_2	757	203
SI	25,8	28,7
NO	74,2	71,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	194	58
P23_B_2	197	59
SI	20,4	22,4
NO	79,6	77,6
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	40	13
P23_C_2	40	13
(0)-0	5,1	0
(1)-1	2,5	0
(2)-2	2,5	7,5
(3)-3	7,5	7,7
(4)-4	2,5	7,6
(5)-5	17,4	30,4
(6)-6	12	6,6
(7)-7	5	7,7
(8)-8	22,6	15,3
(9)-9	13,1	9,3
(10)-10	9,8	7,7
	40	13
P23_C_2R	40	13
[9-10]	22,9	17
[7-8]	27,6	23,1
[5-6]	29,4	37
[3-4]	10	15,4
[0-2]	10,1	7,5
	40	13
P23_C_2M	40	13
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,31	5,98
Desviació	2,76	2,39
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	750	201
P23_A_3	757	203
SI	62,2	58,1
NO	37,8	41,9
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	466	117
P23_B_3	472	118
SI	8,3	7,5
NO	91,7	92,5
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	39	9
P23_C_3	39	9
(0)-0	7,8	0
(2)-2	2,2	9,7
(3)-3	7,8	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
(4)-4	7,6	22,3
(5)-5	5,2	22,6
(6)-6	15,3	0
(7)-7	18,1	11,4
(8)-8	15,5	34
(9)-9	12,8	0
(10)-10	7,7	0
	39	9
P23_C_3R	39	9
[9-10]	20,5	0
[7-8]	33,6	45,3
[5-6]	20,5	22,6
[3-4]	15,4	22,3
[0-2]	10	9,7
	39	9
P23_C_3M	39	9
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,19	5,73
Desviació	2,75	2,14
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	750	201
P23_A_4	757	203
SI	15,4	11,9
NO	84,6	88,1
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	115	24
P23_B_4	117	24
SI	12,7	12,6
NO	87,3	87,4
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	15	3
P23_C_4	15	3
(0)-0	6,8	0
(1)-1	6,7	0
(3)-3	6,8	0
(4)-4	6,8	33,3
(6)-6	6,5	0
(7)-7	20,5	0
(8)-8	18,4	33,3
(9)-9	13,7	33,3
(10)-10	13,6	0
	15	3
P23_C_4R	15	3
[9-10]	27,3	33,3
[7-8]	39	33,3
[5-6]	6,5	0
[3-4]	13,7	33,3
[0-2]	13,5	0
	15	3
P23_C_4M	15	3
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,44	7
Desviació	3,14	2,65

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Associacions de consumidors		
	750	201
P23_A_5	757	203
SI	63	60,8
NO	37	39,2
Associacions de consumidors		
	472	122
P23_B_5	477	123
SI	8,5	11,3
NO	91,5	88,7
Associacions de consumidors		
	40	14
P23_C_5	41	14
(0)-0	7,4	0
(2)-2	4,8	0
(3)-3	7,4	7,3
(4)-4	4,8	7,2
(5)-5	4,9	14,3
(6)-6	12,1	0
(7)-7	19,5	28,5
(8)-8	12,1	14,2
(9)-9	12,2	28,5
(10)-10	14,8	0
	40	14
P23_C_5R	41	14
[9-10]	27	28,5
[7-8]	31,7	42,7
[5-6]	17	14,3
[3-4]	12,3	14,4
[0-2]	12,2	0
	40	14
P23_C_5M	41	14
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,39	6,92
Desviació	2,92	1,99
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets		
	750	201
P24	757	203
(0)-0	3	2
(1)-1	0,5	0,4
(2)-2	2,1	2,5
(3)-3	1,3	0,5
(4)-4	3,3	1,5
(5)-5	12,6	13,8
(6)-6	11,9	10,3
(7)-7	15,9	14,8
(8)-8	12,8	14,4
(9)-9	5	6,3
(10)-10	3,9	4,5
(98)-NS	27,5	29
(99)-NC	0,1	0
	750	201
P24R	757	203
[9-10]	8,9	10,8

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
[7-8]	28,7	29,2
[5-6]	24,5	24,2
[3-4]	4,6	2
[0-2]	5,6	4,9
Ns/Nc	27,7	29
P24M	750	201
Casos vàlids	757	203
	72,3	71
Mitjana	6,28	6,54
Desviació	2,23	2,15
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca		
	750	201
P25	757	203
Sí	24,2	21,5
No	75,3	78
Ns/Nc	0,5	0,5
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10		
	181	43
P26	183	44
(0)-0	1,7	0
(2)-2	0,6	0
(3)-3	0,6	0
(4)-4	1,6	0
(5)-5	6,6	6,9
(6)-6	6	9,1
(7)-7	15,5	16,7
(8)-8	15,9	22,9
(9)-9	6,9	6,9
(10)-10	7,4	2,3
(98)-NS	37,4	35,1
	181	43
P26R	183	44
[9-10]	14,3	9,2
[7-8]	31,4	39,6
[5-6]	12,6	16,1
[3-4]	2,2	0
[0-2]	2,2	0
Ns/Nc	37,4	35,1
	181	43
P26M	183	44
Casos vàlids	62,6	64,9
Mitjana	7,18	7,32
Desviació	2,04	1,27
Nacionalitat		
	750	201
D1_1	757	203
Argentina	0,1	0
Brasilera	0,4	0,5
Britànica	0,1	0,5
Espanyola	97,8	97
Colombiana	0,4	0,5
Dominicana	0,1	0
Equatoriana	0,3	0
Francesa	0,1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Hondurenya	0,1	0
Italiana	0,1	0,5
Paraguaiana	0,1	0,5
Peruana	0,1	0
Romanesa	0,1	0,5
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?		
D2	750	201
Treballa	49,7	53,4
No treballa	45,7	42,2
Està de baixa	4,2	3
No contesta	0,4	1,5
Vostè és? - No treballa		
D3	343	85
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	56,5
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	13,9
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	5,8
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0
Estudiant	9,3	13,4
Treball domèstic no remunerat	6,6	9,2
No contesta	0,6	1,2
Vostè és? Treballa o Està de baixa		
D4	404	113
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	1,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	17,8
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	63
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	17,6
No contesta	0,5	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?		
D5	750	201
No sap llegir i escriure	0,4	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	2
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	6,2
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	24,2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	15,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	6,9
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	17,2
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	11,4
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	12,3
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	3
Doctorat	0,9	0,5
Nc	0,3	0,5
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?		
D6	750	201
D6	757	203
Català (valencià/balear)	41,7	43,9
Castellà	36,5	34,3
Totes dues igual: català i castellà	20,1	20,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1
No contesta	0,3	0,5

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Sexe		
	750	153
Q1	757	152
Home	48,4	49,8
Dona	51,6	50,2
Edat (Trams)		
	750	153
Q2	757	152
De 18 a 24	7,9	7,3
De 25 a 34	12,5	15
De 35 a 49	29,1	26
De 50 a 64	24,8	24,2
65 o més	25,7	27,4
Edat		
	750	153
EDAT	757	152
Casos vàlids	100	100
Mitjana	50,36	51,05
Desviació	16,96	17,78
Província		
	750	153
Q3	757	152
BARCELONA	74,8	69,7
GIRONA	9,3	5,9
LLEIDA	5,6	10,3
TARRAGONA	10,3	14,2
Província		
	750	153
Q3R	757	152
Barcelona ciutat	21	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	21,2
Resta Barcelona	39,5	48,4
Girona	9,3	5,9
Lleida	5,6	10,3
Tarragona	10,3	14,2
Grandària		
	750	153
Q4	757	152
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	0
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	100
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	0
més d'1 milió d'hab	21	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?		
	750	153
PO	757	152
CATALÀ	58,3	51
CASTELLÀ	38,3	47
Indiferent/NC/NC	3,3	2,1
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil		
	750	153
P1	757	152
(0)-0	3,2	3,9

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
(1)-1	1,1	0
(2)-2	2,5	2,5
(3)-3	4,2	3,9
(4)-4	6,4	6,4
(5)-5	21,7	20,1
(6)-6	18,9	19,1
(7)-7	19,1	18,1
(8)-8	13,2	14
(9)-9	2,7	3,7
(10)-10	3,4	4,5
(98)-NS	3,7	3,9
	750	153
P1R	757	152
[9-10]	6,1	8,2
[7-8]	32,3	32
[5-6]	40,6	39,3
[3-4]	10,6	10,3
[0-2]	6,7	6,4
Ns/Nc	3,7	3,9
	750	153
P1M	757	152
Casos vàlids	96,3	96,1
Mitjana	5,85	5,97
Desviació	2,08	2,15
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers		
	750	153
P2	757	152
(0)-0	5,3	7,9
(1)-1	1,5	3,9
(2)-2	4,6	4,5
(3)-3	5,6	5,2
(4)-4	9,6	4,5
(5)-5	23,1	17,6
(6)-6	16,4	15,5
(7)-7	15	20,9
(8)-8	10,9	10,4
(9)-9	3,9	5
(10)-10	3,6	4,5
(98)-NS	0,7	0
	750	153
P2R	757	152
[9-10]	7,5	9,5
[7-8]	25,8	31,4
[5-6]	39,5	33
[3-4]	15,1	9,7
[0-2]	11,4	16,4
Ns/Nc	0,7	0
	750	153
P2M	757	152
Casos vàlids	99,3	100
Mitjana	5,46	5,47
Desviació	2,32	2,64

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P3	757	152
Sí	28,5	27,9
No	70,6	70,8
Nc/No ho recorda	0,9	1,3
	214	43
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	40
Producte o servei		
	214	43
P4	213	40
Alimentació i beguda	4,1	0
Roba	4,2	4,7
Vehicles	2,8	0
Habitatge	0,9	2,3
Compra on-line	8,4	4,7
Telefonia fixa/mòbil	39,7	41,4
Internet	3,8	4,7
Companyia elèctrica	5	0
Electrodomèstics	9,8	16,7
Restauració	0,9	0
Hotels	1	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	6,8
Serveis bancaris	1,4	0
Transport aeri	9,2	14
Tren	0,4	0
Altres (anotar)	17	11,7
	9	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	0
P4_C_A	9	0
SI	55,4	0
NO	44,6	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	0
P4_E_A	5	0
SI	82,2	0
NO	17,8	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	4	0
P4_F_A	4	0
Empresa proveïdora	74,8	0
Comerciant	25,2	0
Satisfacció		
	4	0
P4_G_A	4	0
(1)-1	24,8	0
(8)-8	25,2	0
(10)-10	50,1	0
	4	0
P4_G_AR	4	0
[9-10]	50,1	0
[7-8]	25,2	0
[0-2]	24,8	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	4	0
P4_G_AM	4	0
Casos vàlids	100	0
	7,27	
Mitjana	7,27	
Desviació	4,26	
	9	2
Base Incidència a: Roba	9	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	2
P4_C_B	9	2
SI	66,8	50
NO	33,2	50
Es va resoldre la incidència?		
	6	1
P4_E_B	6	1
SI	50	0
NO	50	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_B	3	0
Empresa proveïdora	66,7	0
Altres (anotar)	33,3	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_B	3	0
(8)-8	33,3	0
(10)-10	66,7	0
	3	0
P4_G_BR	3	0
[9-10]	66,7	0
[7-8]	33,3	0
	3	0
P4_G_BM	3	0
Casos vàlids	100	0
	9,33	
Mitjana	9,33	
Desviació	1,15	
	6	0
Base Incidència a: Vehicles	6	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	6	0
P4_C_C	6	0
SI	83,3	0
NO	16,7	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	0
P4_E_C	5	0
SI	60,5	0
NO	39,5	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_C	3	0
Ell/lla mateix	33,1	0
Empresa proveïdora	33,5	0
Altres (anotar)	33,5	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_C	3	0
(5)-5	33,5	0
(9)-9	33,1	0
(10)-10	33,5	0
	3	0
P4_G_CR	3	0
[9-10]	66,5	0
[5-6]	33,5	0
	3	0
P4_G_CM	3	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	8	
Desviació	2,65	
	2	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	1
P4_C_D	2	1
SI	48,8	0
NO	51,2	100
Es va resoldre la incidència?		
	1	0
P4_E_D	1	0
NO	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_D	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_D	0	0
	0	0
P4_G_DR	0	0
	0	0
P4_G_DM	0	0
	18	2
Base Incidència a: Compra on-line	18	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	18	2
P4_C_E	18	2
SI	72,6	100
NO	27,4	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Es va resoldre la incidència?		
	13	2
P4_E_E	13	2
SI	92,4	50
NO	7,6	50
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	12	1
P4_F_E	12	1
Ell/lla mateix	32,7	0
Empresa proveïdora	18,3	0
Distribuïdor	32,7	100
Altres (anotar)	16,3	0
Satisfacció		
	12	1
P4_G_E	12	1
(0)-0	7,9	0
(5)-5	8,3	100
(7)-7	8,3	0
(8)-8	9,1	0
(9)-9	16,3	0
(10)-10	50,1	0
	12	1
P4_G_ER	12	1
[9-10]	66,4	0
[7-8]	17,4	0
[5-6]	8,3	100
[0-2]	7,9	0
	12	1
P4_G_EM	12	1
Casos vàlids	100	100
Mitjana	8,2	5
Desviació	2,95	
	85	18
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	17
Incidències - Alimentació i beguda		
	85	18
P4_B_F_COD	85	17
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	43,8
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	16,8
Ofertes/tarifés enganyoses	20,7	10,5
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	28,1
Problemes per donar-se de baixa	11,7	5,4
Altres	11,5	5,6
Ns/Nc	1,1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	85	18
P4_C_F	85	17
SI	80,1	77,4
NO	19,9	22,6
Mesures - Alimentació i beguda		
	68	14
P4_D_F_COD	69	14

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	27,9
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	21,4
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	7,3
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0
Altres	29,2	43,4
Es va resoldre la incidència?		
	68	14
P4_E_F	69	14
SI	56,4	49,7
NO	40,7	43,2
NC	2,9	7,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	38	7
P4_F_F	39	7
Ell/lla mateix	36,2	29,1
Empresa proveïdora	45,7	41,5
Altres (anotar)	18,1	29,3
Satisfacció		
	38	7
P4_G_F	39	7
(0)-0	10,2	0
(1)-1	2,6	0
(2)-2	12,6	27,1
(3)-3	10,2	14,5
(4)-4	10,4	14,7
(5)-5	15,2	14,5
(6)-6	5,2	14,7
(7)-7	10,3	0
(8)-8	5,2	0
(10)-10	13,1	14,7
(98)-NS	5	0
	38	7
P4_G_FR	39	7
[9-10]	13,1	14,7
[7-8]	15,5	0
[5-6]	20,4	29,1
[3-4]	20,6	29,1
[0-2]	25,4	27,1
Ns/Nc	5	0
	38	7
P4_G_FM	39	7
Casos vàlids	95	100
Mitjana	4,76	4,63
Desviació	3,08	2,83
	8	2
Base Incidència a: Internet	8	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	2
P4_C_G	8	2
SI	61,6	50
NO	38,4	50
Es va resoldre la incidència?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	5	1
P4_E_G	5	1
SI	60,3	100
NO	39,7	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	1
P4_F_G	3	1
Ell/lla mateix	33,3	0
Empresa proveïdora	33,3	0
Altres (anotar)	33,3	100
Satisfacció		
	3	1
P4_G_G	3	1
(5)-5	33,3	0
(10)-10	66,7	100
	3	1
P4_G_GR	3	1
[9-10]	66,7	100
[5-6]	33,3	0
	3	1
P4_G_GM	3	1
Casos vàlids	100	100
Mitjana	8,33	10
Desviació	2,89	
	11	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	11	0
P4_C_H	11	0
SI	72,9	0
NO	17,8	0
NC	9,2	0
Es va resoldre la incidència?		
	8	0
P4_E_H	8	0
SI	12,8	0
NO	87,2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_H	1	0
Distribuïdor	100	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_H	1	0
(0)-0	100	0
	1	0
P4_G_HR	1	0
[0-2]	100	0
	1	0
P4_G_HM	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Casos vàlids	100	0
Mitjana	0	
	21	7
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	5
Incidències - Electrodomèstics		
	18	6
P4_B_I_COD	16	4
Mal funcionament/està trencat	67	67,2
El producte arriba tard	5,6	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	32,8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	21	7
P4_C_I	19	5
SI	70,7	69,9
NO	29,3	30,1
Mesures - Electrodomèstics		
	14	5
P4_D_I_COD	12	3
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	40
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	60
Es va resoldre la incidència?		
	15	5
P4_E_I	13	3
SI	46,6	20
NO	53,4	80
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	1
P4_F_I	7	1
Ell/lla mateix	13,8	0
Empresa proveïdora	71,7	0
Distribuïdor	14,5	100
Satisfacció		
	7	1
P4_G_I	7	1
(0)-0	14,5	0
(5)-5	14,5	0
(6)-6	14,5	100
(7)-7	13,8	0
(8)-8	14,5	0
(10)-10	14,5	0
(98)-NS	13,8	0
	7	1
P4_G_IR	7	1
[9-10]	14,5	0
[7-8]	28,3	0
[5-6]	29	100
[0-2]	14,5	0
Ns/Nc	13,8	0
	7	1
P4_G_IM	7	1
Casos vàlids	86,2	100

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Mitjana	5,99	6
Desviació	3,42	
Base Incidència a: Restauració	2	0
	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0
P4_C_J	2	0
NO	100	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_J	0	0
P4_F_J		
	0	0
P4_F_J	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_J	0	0
	0	0
P4_G_JR	0	0
	0	0
P4_G_JM	0	0
	2	0
Base Incidència a: Hotels	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0
P4_C_K	2	0
SI	100	0
Es va resoldre la incidència?		
	2	0
P4_E_K	2	0
SI	47,5	0
NO	52,5	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_K	1	0
Empresa proveïdora	100	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_K	1	0
(8)-8	100	0
	1	0
P4_G_KR	1	0
[7-8]	100	0
	1	0
P4_G_KM	1	0
Casos vàlids	100	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Mitjana	8	
	8	3
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	3
P4_C_L	8	3
SI	62,7	67,5
NO	37,3	32,5
Es va resoldre la incidència?		
	5	2
P4_E_L	5	2
SI	59,5	0
NO	40,5	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_L	3	0
Ei/lla mateix	32,8	0
Distribuïdor	32,8	0
Altres (anotar)	34,4	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_L	3	0
(0)-0	34,4	0
(7)-7	65,6	0
	3	0
P4_G_LR	3	0
[7-8]	65,6	0
[0-2]	34,4	0
	3	0
P4_G_LM	3	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	4,59	
Desviació	4,11	
	750	153
Base TOTAL	0	152
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	0	0
P4_C_M	0	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_M	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_M	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_M	0	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
P4_G_MR	0	0
P4_G_MM	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	3	0
P4_C_N	3	0
SI	33,3	0
NO	66,7	0
Es va resoldre la incidència?	1	0
P4_E_N	1	0
SI	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0
P4_F_N	1	0
Altres (anotar)	100	0
Satisfacció	1	0
P4_G_N	1	0
(10)-10	100	0
P4_G_NR	1	0
[9-10]	100	0
P4_G_NM	1	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	10	
Base Incidència a: Transport aeri	20	6
Incidències - Transport aeri	20	6
P4_B_O_COD	20	6
Retards/cancel·lacions	69,7	66,8
Problema tècnic	5	16,4
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	16,7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	20	6
P4_C_O	20	6
SI	84,9	100
NO	15,1	0
Mesures - Transport aeri	14	4
P4_D_O_COD	14	4
Retornen els diners	6,9	0
Va reclamar a la companyia	78,7	75,3
Paga per el seient	7,3	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Passa la nit a l'hotel	7,1	24,7
Es va resoldre la incidència?		
	17	6
P4_E_O	17	6
SI	41,3	49,9
NO	58,7	50,1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	3
P4_F_O	7	3
Ell/lla mateix	28,2	0
Empresa proveïdora	57,3	66,5
Altres (anotar)	14,4	33,5
Satisfacció		
	7	3
P4_G_O	7	3
(0)-0	14,4	0
(2)-2	13,8	0
(3)-3	14,4	33,5
(4)-4	14,4	0
(6)-6	42,9	66,5
	7	3
P4_G_OR	7	3
[5-6]	42,9	66,5
[3-4]	28,9	33,5
[0-2]	28,2	0
	7	3
P4_G_OM	7	3
Casos vàlids	100	100
Mitjana	3,86	4,99
Desviació	2,34	1,74
Base Incidència a: Tren	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	1	0
P4_C_P	1	0
SI	100	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	0
P4_E_P	1	0
NO	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_P	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_P	0	0
	0	0
P4_G_PR	0	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
P4_G_PM	0	0
	0	0
	36	5
Base Incidència a: Altres	37	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	36	5
P4_C_Q	37	5
SI	83,8	100
NO	16,2	0
Es va resoldre la incidència?		
	30	5
P4_E_Q	31	5
SI	48,6	80
NO	48,2	20
NC	3,1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	15	4
P4_F_Q	15	4
Ell/lla mateix	33,3	50
Empresa proveïdora	33,2	25
Comerciant	13,4	25
Altres (anotar)	20	0
Satisfacció		
	15	4
P4_G_Q	15	4
(0)-0	19,8	0
(1)-1	6,8	25
(4)-4	6,6	0
(5)-5	20,1	25
(7)-7	13,2	0
(8)-8	6,7	0
(9)-9	6,6	0
(10)-10	20,2	50
	15	4
P4_G_QR	15	4
[9-10]	26,8	50
[7-8]	19,9	0
[5-6]	20,1	25
[3-4]	6,6	0
[0-2]	26,6	25
	15	4
P4_G_QM	15	4
Casos vàlids	100	100
Mitjana	5,41	6,5
Desviació	3,76	4,36
	750	153
Base TOTAL	0	152
Botigues especialitzades de barri		
	750	153
P5_1	757	152
Més d'un cop a la setmana	47,9	47,9
Un cop a la setmana	29,9	29,1

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Menys d'un cop a la setmana	7,5	7,2
No hi he comprat mai	14,7	15,9
Mercats municipals		
	750	153
P5_2	757	152
Més d'un cop a la setmana	13,5	16,8
Un cop a la setmana	24	26,5
Menys d'un cop a la setmana	16,3	20,6
No hi he comprat mai	46,2	36
Supermercats de barri		
	750	153
P5_3	757	152
Més d'un cop a la setmana	47,7	47
Un cop a la setmana	32,7	34,3
Menys d'un cop a la setmana	8,8	9,7
No hi he comprat mai	10,8	9
Grans superfícies		
	750	153
P5_4	757	152
Més d'un cop a la setmana	13	8,7
Un cop a la setmana	22,4	22,3
Menys d'un cop a la setmana	35	40,2
No hi he comprat mai	29,5	28,7
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables		
	750	153
P5_5	757	152
Més d'un cop a la setmana	5,4	2,6
Un cop a la setmana	9,6	10,1
Menys d'un cop a la setmana	20,3	25,3
No hi he comprat mai	64,7	62
Dietètiques		
	750	153
P5_6	757	152
Més d'un cop a la setmana	1,7	0,7
Un cop a la setmana	6,3	7,7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	16
No hi he comprat mai	77	75,6
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?		
	750	153
P6_1	757	152
SI	75,9	79,2
NO	24,1	20,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament		
	750	153
P6_2	757	152
SI	26,6	30
NO	73,4	70
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)		
	750	153
P6_3	757	152
SI	53,6	59,6
NO	46,4	40,4
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P7_A	757	152
SI	30,4	30,4
NO	69,6	69,6
	228	47
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	45
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	228	47
P7_A_AML	229	45
Tenen preus més econòmics	50,5	44,7
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	25,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	2,1
Compra productes específics/per costum	9	14,9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	2,1
Proximitat	1,3	2,1
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0
No ho té en compte / li és igual	5,6	4,3
Altres	5,1	4,2
NS/NC	2,6	0
	522	107
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	107
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	521	106
P7_A_AML	527	106
Tenen preus més econòmics	0,2	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	32,8
Compra productes específics/per costum	3,2	3,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	10,2
Depèn del producte	6,1	4,7
Compra productes ecològics	0,9	0,9
Proximitat	1,5	1,9
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	37,8
Altres	7,6	7,2
NS/NC	2,7	0
	750	153
Base TOTAL	0	152
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	750	153
P7_B	757	152
SI	37,4	42,2
NO	62,6	57,8
	280	65
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	64
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	280	65
P7_A_BML	283	64
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	43,3
Per proximitat	33,4	32,2
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0
L'interessa la qualitat	0,3	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	4,6

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Altres	11,8	18,4
NS/NC	1,4	1,5
	470	89
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	88
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	470	89
P7_A_BML	474	88
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	2,2
Per proximitat	0,6	1,1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	9,7
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	1,9
Linteressa la qualitat	4,2	4,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	74,9
Altres	2,8	3,6
NS/NC	0,4	2,1
	750	153
Base TOTAL	0	152
Es fixa en la procedència dels productes?		
	750	153
P7_C	757	152
SI	75,6	74,6
NO	24,4	25,4
	567	114
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	115
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	567	114
P7_A_CML	575	115
Proximitat	62,5	60
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	15,5
Per curiositat/Informació	8	11,4
Qualitat	4,6	4,3
Productes ecològics	1	0
Per costum/el de sempre	1,1	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,7
Altres	9,1	9,6
NS/NC	1	0
	183	39
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	37
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	183	39
P7_A_CML	182	37
Proximitat	4,3	2,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	2,6
Per curiositat/Informació	1,1	0
Qualitat	3,2	7,7
Per costum/el de sempre	4,9	5,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	56,2
Altres	8,1	15,2
NS/NC	13	10,3
	750	153
Base TOTAL	0	152
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P7_D	757	152
SI	66	71,5
NO	34	28,5
	495	110
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	108
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	495	110
P7_A_DML	499	108
Per estar informat/da/Per curiositat	22	18,9
Per salut	28,4	29,4
Per la composició	35,8	36,9
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,9
Compra el mateix/costum	0,6	1,8
A vegades	3,8	5,4
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	6,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0
Altres	6,1	1,8
NS/NC	1	1,8
	255	44
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	44
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	255	44
P7_A_DML	258	44
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0
Per salut	0,4	2,3
Per la composició	3,5	6,8
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	11,3
Compra el mateix/costum	10	13,4
A vegades	1,6	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	36,2
Altres	9,5	16,3
NS/NC	14,1	13,7
	750	153
Base TOTAL	0	152
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	750	153
P7_E	757	152
SI	92,9	91
NO	7,1	9
	697	140
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	140
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	697	140
P7_A_EML	704	140
Només importa el consum / vendre més	28,4	30
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	58,2
A vegades	2,9	1,4
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0,7
Altres	10,2	10,6
NS/NC	2,8	2,7

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	53	14
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	12
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	53	14
P7_A_EML	53	12
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	7,1
A vegades	9,3	7,3
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	21,8
Altres	25,4	42,1
NS/NC	23,7	21,6
	750	153
Base TOTAL	0	152
Pregunta per les condicions/garanties?		
	750	153
P8_1	757	152
Sempre	39,1	42,7
Habitualment	17,3	17,4
Algunes vegades	21,4	20,3
Gairebé mai	11,3	10,2
Mai	10,9	9,5
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum		
	750	153
P8_2	757	152
Sempre	74,9	69,7
Habitualment	17,3	24,3
Algunes vegades	5,2	3,4
Gairebé mai	1,1	1,3
Mai	1,4	1,3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?		
	750	153
P8_3	757	152
Sempre	30,6	33,1
Habitualment	24,1	27
Algunes vegades	28,7	26,5
Gairebé mai	9,8	9,7
Mai	6,8	3,7
Acostuma a comparar diferents preus?		
	750	153
P8_4	757	152
Sempre	28,2	29,2
Habitualment	26,2	30,6
Algunes vegades	26,4	23,2
Gairebé mai	11,7	10,3
Mai	7,5	6,7
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?		
	750	153
P8_5	757	152
Sempre	50,3	53,1
Habitualment	14,4	14,9
Algunes vegades	18,6	16,3
Gairebé mai	8,1	12,6
Mai	8,7	3,2

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P9_A_1	757	152
SI	40,7	46,3
NO	59,3	53,7
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els		
	305	71
P9_B_1	309	72
SI	17,3	15,6
NO	82,7	84,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi		
	53	11
P9_C_1	53	11
(0)-0	7,8	10
(1)-1	3,8	9
(3)-3	1,9	0
(5)-5	7,6	9
(6)-6	14,9	9
(7)-7	5,7	0
(8)-8	17,1	18
(9)-9	7,5	0
(10)-10	31,8	35,9
(99)-NC	1,9	9
	53	11
P9_C_1R	53	11
[9-10]	39,3	35,9
[7-8]	22,7	18
[5-6]	22,5	18
[3-4]	1,9	0
[0-2]	11,6	19
Ns/Nc	1,9	9
	53	11
P9_C_1M	53	11
Casos vàlids	98,1	91
Mitjana	7,13	6,73
Desviació	3,1	3,81
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de		
	750	153
P9_A_2	757	152
SI	48,8	50
NO	51,2	50
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de		
	366	77
P9_B_2	367	74
SI	11,7	5,2
NO	88,3	94,8
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	43	4
P9_C_2	43	4
(0)-0	5,1	0
(2)-2	9	0
(3)-3	2,3	0
(4)-4	7	0
(5)-5	7	0
(6)-6	6,9	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
(7)-7	9,3	50
(8)-8	11,6	0
(9)-9	11,5	0
(10)-10	28	25
(99)-NC	2,3	25
	43	4
P9_C_2R	43	4
[9-10]	39,5	25
[7-8]	20,9	50
[5-6]	13,9	0
[3-4]	9,3	0
[0-2]	14,1	0
Ns/Nc	2,3	25
	43	4
P9_C_2M	43	4
Casos vàlids	97,7	75
Mitjana	6,87	8
Desviació	3,1	1,73
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:		
	750	153
P9_A_3	757	152
SI	38,7	44,5
NO	61,3	55,5
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j		
	290	68
P9_B_3	292	67
SI	10,2	5,9
NO	89,8	94,1
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c		
	30	4
P9_C_3	30	4
(4)-4	9,9	0
(5)-5	3,4	0
(6)-6	16,5	25
(7)-7	6,8	0
(8)-8	23,3	0
(9)-9	10,1	0
(10)-10	26,6	50
(99)-NC	3,4	25
	30	4
P9_C_3R	30	4
[9-10]	36,7	50
[7-8]	30,1	0
[5-6]	19,9	25
[3-4]	9,9	0
Ns/Nc	3,4	25
	30	4
P9_C_3M	30	4
Casos vàlids	96,6	75
Mitjana	7,73	8,67
Desviació	2	2,31
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P9_A_4	757	152
SI	53,1	59,6
NO	46,9	40,4
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq		
	398	91
P9_B_4	402	90
SI	30,5	27,2
NO	69,5	72,8
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res		
	121	25
P9_C_4	121	23
(0)-0	13,1	24,5
(1)-1	1,6	0
(2)-2	2,4	0
(3)-3	5,7	7,9
(4)-4	2,5	4
(5)-5	6,6	0
(6)-6	10,8	8,7
(7)-7	4,8	4
(8)-8	17,2	16
(9)-9	10,6	12,1
(10)-10	20,7	19
(98)-NS	4,1	4
	121	25
P9_C_4R	121	23
[9-10]	31,3	31
[7-8]	22	20
[5-6]	17,4	8,7
[3-4]	8,1	11,8
[0-2]	17,2	24,5
Ns/Nc	4,1	4
	121	25
P9_C_4M	121	23
Casos vàlids	95,9	96
Mitjana	6,3	5,68
Desviació	3,42	3,95
En disposa? - Telefonía fixa		
	750	153
P10A_A	757	152
SI	87,3	90,4
NO	12,7	9,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa		
	655	139
P10B_A	664	140
SI	17,7	15,1
NO	81,2	83,4
NC	1,1	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa		
	116	21
P10C_AML	117	21
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	81
Li van oferir una oferta millor	14,8	9,5
Pack amb millors condicions	6,7	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	4,8
Insatisfacció amb la companyia	12,7	0
Altres	3,3	4,8
En disposa? - Internet		
	750	153
P10A_B	757	152
SI	87	89,7
NO	11,6	7,7
NC	1,3	2,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet		
	653	137
P10B_B	658	136
SI	18,9	15,3
NO	78,8	84
NC	2,3	0,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet		
	124	21
P10C_BML	123	20
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	53,3
Li van oferir una oferta millor	12,4	14,2
Pack amb millors condicions	5,7	4,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	9,5
Insatisfacció amb la companyia	16,8	10
Altres	3,1	4,7
NS/NC	2,3	8,7
En disposa? - Telefonía mòbil		
	750	153
P10A_C	757	152
SI	94,7	94,9
NO	3,7	1,3
NC	1,6	3,8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil		
	710	145
P10B_C	717	144
SI	17,6	13,2
NO	81,3	86,8
NC	1,1	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil		
	125	19
P10C_CML	125	18
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	42,3
Li van oferir una oferta millor	22,5	36,9
Pack amb millors condicions	7,1	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0
Insatisfacció amb la companyia	17,3	5,2
Altres	5,4	15,6
NS/NC	0,8	0
En disposa? - Internet mòbil		
	750	153
P10A_D	757	152
SI	84,9	85,9
NO	13,2	9,6
NC	2	4,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	637	132
P10B_D	641	130
SI	17,5	12,3
NO	81,3	87,7
NC	1,2	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil		
	111	16
P10C_DML	111	15
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	50,2
Li van oferir una oferta millor	18,1	30,7
Pack amb millors condicions	7,1	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	0
Insatisfacció amb la companyia	17,8	19
Altres	4,3	6,2
NS/NC	1,8	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?		
	750	153
P11	757	152
Si	56,4	57,8
No	43,1	41,6
Ns/Nc	0,5	0,6
Amb quina freqüència compra per internet?		
	423	89
P12	424	86
Més d'un cop a la setmana	9,4	15,8
Un cop a la setmana	15,6	11,4
Menys d'un cop a la setmana	74,1	70,5
Ns/Nc	0,9	2,2
Alimentació i begudes		
	423	89
P13_A_1	424	86
SI	15,5	17,1
NO	84	81,8
NC	0,5	1,1
Alimentació i begudes		
	66	15
P13_B_1	65	14
SI	5,9	13,2
NO	94,1	86,8
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	423	89
P13_A_2	424	86
SI	49,4	53,1
NO	50,2	46,9
NC	0,5	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	209	47
P13_B_2	210	47
SI	8,5	10,6
NO	91	87,3
NS/NC	0,5	2,1
Vehicles (lloguer, compra...)		
	423	89
P13_A_3	424	86

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
SI	1,9	3,4
NO	97,4	95,5
NC	0,7	1,1
Vehicles (lloguer, compra...)		
	8	3
P13_B_3	8	3
SI	25,1	33,3
NO	74,9	66,7
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	423	89
P13_A_4	424	86
SI	14,9	7,8
NO	84,4	91
NC	0,7	1,1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	63	7
P13_B_4	64	7
SI	8,1	0
NO	91,9	100
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	423	89
P13_A_5	424	86
SI	26,4	27
NO	72,9	71,9
NC	0,7	1,1
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	112	24
P13_B_5	111	22
SI	7,9	8,4
NO	92,1	91,6
Electrodomèstics		
	423	89
P13_A_6	424	86
SI	19	24,6
NO	80,1	74,2
NC	0,9	1,1
Electrodomèstics		
	80	22
P13_B_6	79	20
SI	9,6	12,4
NO	89,2	83,1
NS/NC	1,2	4,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	423	89
P13_A_7	424	86
SI	32,1	31,8
NO	67,2	67,1
NC	0,7	1,1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	136	28
P13_B_7	135	26
SI	13,8	17,7
NO	86,2	82,3

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Formació (cursos,...)		
	423	89
P13_A_8	424	86
SI	0,2	0
NO	99,1	98,9
NC	0,7	1,1
Formació (cursos,...)		
	1	0
P13_B_8	1	0
NO	100	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?		
	423	89
P14	424	86
SI	97,2	95,5
NO	2,4	3,4
NS/NC	0,5	1,1
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?		
	10	3
P15_1	10	3
Que arribi el que demanes	60,7	66,7
Que et comuniquin les incidències	9,5	0
Altres	19,8	0
NS/NC	10	33,3
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres		
	423	89
P16	424	86
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	62,9
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	34,9
Ns/Nc	1,4	2,2
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?		
	750	153
P17	757	152
SI	54,9	48,6
NO	44,3	50,6
NS/NC	0,9	0,8
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (si és així, què ha estat el problema o incidència?)		
	750	153
P18	757	152
SI	13,2	11,8
NO	85,1	86,1
NS/NC	1,8	2,1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?		
	99	18
P19_1	99	17
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51,7	65,5
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	12,7
Li arriba publicitat	25	16,5
Altres	10,9	5,4
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?		
	750	153
P20R	757	152
Facua	0,6	0,8
Ocu	8,5	6,5

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Amazon	1,4	1,3
Gencat	3,1	3,1
Ajuntament	0,3	1,3
Associacions de consumidors	0,4	0
Agència Catalana del Consum	0,8	1,3
No coneix cap	79,9	78,9
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	2,4
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	1,9
Ns/Nc	2,9	3,9
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?		
	750	153
P21	757	152
Si	9,3	11
No	90,7	89
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al		
	750	153
P22	757	152
Si	13	13,1
No	86,7	86,9
Ns/Nc	0,2	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	750	153
P23_A_1	757	152
SI	54,2	61,5
NO	45,8	38,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	406	94
P23_B_1	411	94
SI	22,5	31,3
NO	77,5	68,7
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	92	29
P23_C_1	91	28
(0)-0	7,5	10,1
(2)-2	1,1	0
(3)-3	3,2	3,4
(4)-4	1,1	0
(5)-5	16,2	27
(6)-6	6,4	6,8
(7)-7	14,1	16,5
(8)-8	22,5	19,4
(9)-9	13,9	6,8
(10)-10	14	10,1
	92	29
P23_C_1R	91	28
[9-10]	27,9	16,9
[7-8]	36,6	35,9
[5-6]	22,7	33,8
[3-4]	4,3	3,4
[0-2]	8,6	10,1
	92	29
P23_C_1M	91	28
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,79	6,19

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Desviació	2,71	2,75
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	750	153
P23_A_2	757	152
SI	25,8	23,4
NO	74,2	76,6
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	194	36
P23_B_2	197	36
SI	20,4	16,7
NO	79,6	83,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	40	6
P23_C_2	40	6
(0)-0	5,1	0
(1)-1	2,5	0
(2)-2	2,5	0
(3)-3	7,5	16,7
(4)-4	2,5	0
(5)-5	17,4	16,7
(6)-6	12	0
(7)-7	5	16,4
(8)-8	22,6	16,7
(9)-9	13,1	33,4
(10)-10	9,8	0
	40	6
P23_C_2R	40	6
[9-10]	22,9	33,4
[7-8]	27,6	33,2
[5-6]	29,4	16,7
[3-4]	10	16,7
[0-2]	10,1	0
	40	6
P23_C_2M	40	6
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,31	6,83
Desviació	2,76	2,41
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	750	153
P23_A_3	757	152
SI	62,2	61,6
NO	37,8	38,4
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	466	94
P23_B_3	472	94
SI	8,3	9,5
NO	91,7	90,5
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	39	9
P23_C_3	39	9
(0)-0	7,8	11,2
(2)-2	2,2	0
(3)-3	7,8	11,2

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
(4)-4	7,6	0
(5)-5	5,2	0
(6)-6	15,3	11,2
(7)-7	18,1	22,3
(8)-8	15,5	10,9
(9)-9	12,8	11
(10)-10	7,7	22,2
	39	9
P23_C_3R	39	9
[9-10]	20,5	33,2
[7-8]	33,6	33,2
[5-6]	20,5	11,2
[3-4]	15,4	11,2
[0-2]	10	11,2
	39	9
P23_C_3M	39	9
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,19	6,66
Desviació	2,75	3,32
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	750	153
P23_A_4	757	152
SI	15,4	14,9
NO	84,6	85,1
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	115	23
P23_B_4	117	23
SI	12,7	17,5
NO	87,3	82,5
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	15	4
P23_C_4	15	4
(0)-0	6,8	0
(1)-1	6,7	0
(3)-3	6,8	25
(4)-4	6,8	0
(6)-6	6,5	0
(7)-7	20,5	25
(8)-8	18,4	0
(9)-9	13,7	25
(10)-10	13,6	25
	15	4
P23_C_4R	15	4
[9-10]	27,3	50
[7-8]	39	25
[5-6]	6,5	0
[3-4]	13,7	25
[0-2]	13,5	0
	15	4
P23_C_4M	15	4
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,44	7,25
Desviació	3,14	3,1

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Associacions de consumidors		
	750	153
P23_A_5	757	152
SI	63	66,9
NO	37	33,1
Associacions de consumidors		
	472	103
P23_B_5	477	102
SI	8,5	6,8
NO	91,5	93,2
Associacions de consumidors		
	40	7
P23_C_5	41	7
(0)-0	7,4	14,4
(2)-2	4,8	0
(3)-3	7,4	14,4
(4)-4	4,8	0
(5)-5	4,9	0
(6)-6	12,1	14,1
(7)-7	19,5	28,8
(8)-8	12,1	14,2
(9)-9	12,2	0
(10)-10	14,8	14,1
	40	7
P23_C_5R	41	7
[9-10]	27	14,1
[7-8]	31,7	43
[5-6]	17	14,1
[3-4]	12,3	14,4
[0-2]	12,2	14,4
	40	7
P23_C_5M	41	7
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,39	5,84
Desviació	2,92	3,34
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets		
	750	153
P24	757	152
(0)-0	3	3
(1)-1	0,5	1,1
(2)-2	2,1	1,9
(3)-3	1,3	2,6
(4)-4	3,3	2,6
(5)-5	12,6	9,8
(6)-6	11,9	9,8
(7)-7	15,9	14,8
(8)-8	12,8	14,2
(9)-9	5	5,8
(10)-10	3,9	5,1
(98)-NS	27,5	28,6
(99)-NC	0,1	0,6
	750	153
P24R	757	152
[9-10]	8,9	10,9

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
[7-8]	28,7	29
[5-6]	24,5	19,6
[3-4]	4,6	5,2
[0-2]	5,6	6,1
Ns/Nc	27,7	29,2
P24M	750	153
Casos vàlids	757	152
	72,3	70,8
Mitjana	6,28	6,38
Desviació	2,23	2,41
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca		
	750	153
P25	757	152
Sí	24,2	21,4
No	75,3	78
Ns/Nc	0,5	0,7
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10		
	181	33
P26	183	32
(0)-0	1,7	6,1
(2)-2	0,6	0
(3)-3	0,6	0
(4)-4	1,6	3,1
(5)-5	6,6	3,1
(6)-6	6	9,2
(7)-7	15,5	15,2
(8)-8	15,9	15,2
(9)-9	6,9	3,1
(10)-10	7,4	5,2
(98)-NS	37,4	39,9
	181	33
P26R	183	32
[9-10]	14,3	8,3
[7-8]	31,4	30,4
[5-6]	12,6	12,2
[3-4]	2,2	3,1
[0-2]	2,2	6,1
Ns/Nc	37,4	39,9
	181	33
P26M	183	32
Casos vàlids	62,6	60,1
Mitjana	7,18	6,5
Desviació	2,04	2,67
Nacionalitat		
	750	153
D1_1	757	152
Argentina	0,1	0,7
Brasilera	0,4	0
Britànica	0,1	0
Espanyola	97,8	98,7
Colombiana	0,4	0,6
Dominicana	0,1	0
Equatoriana	0,3	0
Francesa	0,1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Hondurenya	0,1	0
Italiana	0,1	0
Paraguaiana	0,1	0
Peruana	0,1	0
Romanesa	0,1	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?		
D2	750	153
Treballa	49,7	43,3
No treballa	45,7	50,8
Està de baixa	4,2	5,9
No contesta	0,4	0
Vostè és? - No treballa		
D3	343	78
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	62,7
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	12,9
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	9
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	1,3
Estudiant	9,3	7,8
Treball domèstic no remunerat	6,6	6,4
No contesta	0,6	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa		
D4	404	75
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	3,9
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	10,4
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	65,6
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	20
No contesta	0,5	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?		
D5	750	153
No sap llegir i escriure	0,4	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	1,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	4,4
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	26,2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	13,6
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	7,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	16,4
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	7,3
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	13,9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	7,3
Doctorat	0,9	1,3
Nc	0,3	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?		
D6	750	153
D6	757	152
Català (valencià/balear)	41,7	36,7
Castellà	36,5	43,7
Totes dues igual: català i castellà	20,1	19
Altres llengües o altres combinacions	1,4	0,6
No contesta	0,3	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Sexe			
	750	90	158
Q1	757	91	159
Home	48,4	54,2	52,2
Dona	51,6	45,8	47,8
Edat (Trams)			
	750	90	158
Q2	757	91	159
De 18 a 24	7,9	11,4	9,5
De 25 a 34	12,5	13,3	8,2
De 35 a 49	29,1	27,9	27,1
De 50 a 64	24,8	25,6	22,8
65 o més	25,7	21,8	32,3
Edat			
	750	90	158
EDAT	757	91	159
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	48,79	52,11
Desviació	16,96	17,51	17,58
Província			
	750	90	158
Q3	757	91	159
BARCELONA	74,8	100	100
GIRONA	9,3	0	0
LLEIDA	5,6	0	0
TARRAGONA	10,3	0	0
Província			
	750	90	158
Q3R	757	91	159
Barcelona ciutat	21	0	100
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	30,9	0
Resta Barcelona	39,5	69,1	0
Girona	9,3	0	0
Lleida	5,6	0	0
Tarragona	10,3	0	0
Grandària			
	750	90	158
Q4	757	91	159
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	0	0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	0	0
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	0	0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	0	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	100	0
més d'1 milió d'hab	21	0	100
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	90	158
PO	757	91	159
CATALÀ	58,3	40,4	58,8
CASTELLÀ	38,3	55,1	37,3
Indiferent/NC/NC	3,3	4,4	3,9
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil			
	750	90	158
P1	757	91	159
(0)-0	3,2	3,3	2,5

% Verticals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(1)-1	1,1	1,1	2
(2)-2	2,5	1,1	3,1
(3)-3	4,2	4,3	3,7
(4)-4	6,4	6,5	11,8
(5)-5	21,7	29,6	18,1
(6)-6	18,9	17,6	19,6
(7)-7	19,1	18,9	22,3
(8)-8	13,2	11	10,6
(9)-9	2,7	2,2	1,9
(10)-10	3,4	3,3	2,5
(98)-NS	3,7	1,1	1,9
	750	90	158
P1R	757	91	159
[9-10]	6,1	5,4	4,4
[7-8]	32,3	29,9	32,9
[5-6]	40,6	47,3	37,7
[3-4]	10,6	10,9	15,5
[0-2]	6,7	5,5	7,6
Ns/Nc	3,7	1,1	1,9
	750	90	158
P1M	757	91	159
Casos vàlids	96,3	98,9	98,1
Mitjana	5,85	5,75	5,68
Desviació	2,08	1,99	2,03
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers			
	750	90	158
P2	757	91	159
(0)-0	5,3	6,6	4,5
(1)-1	1,5	0	1,9
(2)-2	4,6	6,5	3,7
(3)-3	5,6	5,5	5,1
(4)-4	9,6	8,8	10,1
(5)-5	23,1	21,1	22,6
(6)-6	16,4	20,8	16,9
(7)-7	15	16,5	11,9
(8)-8	10,9	6,5	13,8
(9)-9	3,9	4,4	5
(10)-10	3,6	2,2	4,4
(98)-NS	0,7	1,1	0
	750	90	158
P2R	757	91	159
[9-10]	7,5	6,5	9,4
[7-8]	25,8	23	25,7
[5-6]	39,5	41,8	39,6
[3-4]	15,1	14,4	15,1
[0-2]	11,4	13,1	10,2
Ns/Nc	0,7	1,1	0
	750	90	158
P2M	757	91	159
Casos vàlids	99,3	98,9	100
Mitjana	5,46	5,29	5,62
Desviació	2,32	2,3	2,35

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P3	757	91	159
Sí	28,5	26,4	35,2
No	70,6	72,6	62,9
Nc/No ho recorda	0,9	1,1	1,9
	214	24	56
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	24	56
Producte o servei			
	214	24	56
P4	213	24	56
Alimentació i beguda	4,1	8,2	8,8
Roba	4,2	12,7	5,4
Vehícles	2,8	8,4	1,8
Habitatge	0,9	0	0
Compra on-line	8,4	8,2	11,1
Telefonia fixa/mòbil	39,7	25,5	30,3
Internet	3,8	4,2	3,8
Companyia elèctrica	5	8,2	8,9
Electrodomèstics	9,8	16,5	3,6
Restauració	0,9	0	1,7
Hotels	1	0	1,8
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	0	1,7
Serveis bancaris	1,4	0	0
Transport aeri	9,2	20,7	5,3
Tren	0,4	0	0
Altres (anotar)	17	16,3	22,8
	9	2	5
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	2	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	2	5
P4_C_A	9	2	5
SI	55,4	0	60,6
NO	44,6	100	39,4
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	3
P4_E_A	5	0	3
SI	82,2	0	100
NO	17,8	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	0	3
P4_F_A	4	0	3
Empresa proveïdora	74,8	0	66,3
Comerciant	25,2	0	33,7
Satisfacció			
	4	0	3
P4_G_A	4	0	3
(1)-1	24,8	0	33,1
(8)-8	25,2	0	33,7
(10)-10	50,1	0	33,2
	4	0	3
P4_G_AR	4	0	3
[9-10]	50,1	0	33,2
[7-8]	25,2	0	33,7
[0-2]	24,8	0	33,1

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	4	0	3
P4_G_AM	4	0	3
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	7,27		6,35
Desviació	4,26		4,73
	9	3	3
Base Incidència a: Roba	9	3	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	3	3
P4_C_B	9	3	3
SI	66,8	100	33,6
NO	33,2	0	66,4
Es va resoldre la incidència?			
	6	3	1
P4_E_B	6	3	1
SI	50	66,7	100
NO	50	33,3	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_B	3	2	1
Empresa proveïdora	66,7	50	100
Altres (anotar)	33,3	50	0
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_B	3	2	1
(8)-8	33,3	0	100
(10)-10	66,7	100	0
	3	2	1
P4_G_BR	3	2	1
[9-10]	66,7	100	0
[7-8]	33,3	0	100
	3	2	1
P4_G_BM	3	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	9,33	10	8
Desviació	1,15	0	
	6	2	1
Base Incidència a: Vehicles	6	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	2	1
P4_C_C	6	2	1
SI	83,3	100	0
NO	16,7	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	0
P4_E_C	5	2	0
SI	60,5	100	0
NO	39,5	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	0
P4_F_C	3	2	0
Ell/lla mateix	33,1	49,7	0
Empresa proveïdora	33,5	0	0
Altres (anotar)	33,5	50,3	0
Satisfacció			
	3	2	0
P4_G_C	3	2	0
(5)-5	33,5	0	0
(9)-9	33,1	49,7	0
(10)-10	33,5	50,3	0
	3	2	0
P4_G_CR	3	2	0
[9-10]	66,5	100	0
[5-6]	33,5	0	0
	3	2	0
P4_G_CM	3	2	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8	9,5	
Desviació	2,65	0,71	
	2	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	48,8	0	0
NO	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	2	6
Base Incidència a: Compra on-line	18	2	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	2	6
P4_C_E	18	2	6
SI	72,6	49,1	83,8
NO	27,4	50,9	16,2

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Es va resoldre la incidència?			
	13	1	5
P4_E_E	13	1	5
SI	92,4	100	100
NO	7,6	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	1	5
P4_F_E	12	1	5
Ell/lla mateix	32,7	100	19,4
Empresa proveïdora	18,3	0	42,8
Distribuïdor	32,7	0	37,8
Altres (anotar)	16,3	0	0
Satisfacció			
	12	1	5
P4_G_E	12	1	5
(0)-0	7,9	100	0
(5)-5	8,3	0	0
(7)-7	8,3	0	0
(8)-8	9,1	0	21,4
(9)-9	16,3	0	19,4
(10)-10	50,1	0	59,2
	12	1	5
P4_G_ER	12	1	5
[9-10]	66,4	0	78,6
[7-8]	17,4	0	21,4
[5-6]	8,3	0	0
[0-2]	7,9	100	0
	12	1	5
P4_G_EM	12	1	5
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,2	0	9,38
Desviació	2,95		0,91
	85	6	17
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	6	17
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	6	17
P4_B_F_COD	85	6	17
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	16,2	53,5
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	16,6	0
Ofertes/tarifés enganyoses	20,7	0	23,2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	34,1	11,5
Problemes per donar-se de baixa	11,7	0	11,7
Altres	11,5	33,1	11,8
Ns/Nc	1,1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	6	17
P4_C_F	85	6	17
SI	80,1	81,7	82,4
NO	19,9	18,3	17,6
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	5	14
P4_D_F_COD	69	5	14

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	19,8	7
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	0	36,4
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	0	14,2
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	19,3	42,3
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0	13,9
Altres	29,2	60,9	7,2
Es va resoldre la incidència?			
	68	5	14
P4_E_F	69	5	14
SI	56,4	100	78,7
NO	40,7	0	21,3
NC	2,9	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	5	11
P4_F_F	39	5	11
Ell/lla mateix	36,2	39,1	36,6
Empresa proveïdora	45,7	40,6	54,3
Altres (anotar)	18,1	20,3	9,2
Satisfacció			
	38	5	11
P4_G_F	39	5	11
(0)-0	10,2	39,6	0
(1)-1	2,6	0	0
(2)-2	12,6	19,8	18,3
(3)-3	10,2	0	17,7
(4)-4	10,4	0	18,1
(5)-5	15,2	0	9,2
(6)-6	5,2	20,3	0
(7)-7	10,3	0	9,2
(8)-8	5,2	0	0
(10)-10	13,1	20,3	18,8
(98)-NS	5	0	8,7
	38	5	11
P4_G_FR	39	5	11
[9-10]	13,1	20,3	18,8
[7-8]	15,5	0	9,2
[5-6]	20,4	20,3	9,2
[3-4]	20,6	0	35,8
[0-2]	25,4	59,4	18,3
Ns/Nc	5	0	8,7
	38	5	11
P4_G_FM	39	5	11
Casos vàlids	95	100	91,3
Mitjana	4,76	3,64	5,04
Desviació	3,08	4,35	3,04
	8	1	2
Base Incidència a: Internet	8	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	2
P4_C_G	8	1	2
SI	61,6	100	47,1
NO	38,4	0	52,9
Es va resoldre la incidència?			

% Verticals	Total	de 150.001 a 1.000.000	més d'1 milió d'hab
		hab.	
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	5	1	1
P4_E_G	5	1	1
SI	60,3	100	0
NO	39,7	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	1	0
P4_F_G	3	1	0
Ell/lla mateix	33,3	0	0
Empresa proveïdora	33,3	100	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	1	0
P4_G_G	3	1	0
(5)-5	33,3	0	0
(10)-10	66,7	100	0
	3	1	0
P4_G_GR	3	1	0
[9-10]	66,7	100	0
[5-6]	33,3	0	0
	3	1	0
P4_G_GM	3	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8,33	10	
Desviació	2,89		
	11	2	5
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	2	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	2	5
P4_C_H	11	2	5
SI	72,9	100	60,6
NO	17,8	0	19,3
NC	9,2	0	20
Es va resoldre la incidència?			
	8	2	3
P4_E_H	8	2	3
SI	12,8	0	0
NO	87,2	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_H	1	0	0
Distribuïdor	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_H	1	0	0
(0)-0	100	0	0
	1	0	0
P4_G_HR	1	0	0
[0-2]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_HM	1	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	0		
	21	4	2
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	4	2
Incidències - Electrodomèstics			
	18	4	2
P4_B_I_COD	16	4	2
Mal funcionament/està trencat	67	75,6	50,3
El producte arriba tard	5,6	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	24,4	49,7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	4	2
P4_C_I	19	4	2
SI	70,7	100	50,3
NO	29,3	0	49,7
Mesures - Electrodomèstics			
	14	4	1
P4_D_I_COD	12	4	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	100	100
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	24,4	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	4	1
P4_E_I	13	4	1
SI	46,6	75,6	100
NO	53,4	24,4	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	3	1
P4_F_I	7	3	1
Ell/lla mateix	13,8	32,3	0
Empresa proveïdora	71,7	67,7	100
Distribuïdor	14,5	0	0
Satisfacció			
	7	3	1
P4_G_I	7	3	1
(0)-0	14,5	33,9	0
(5)-5	14,5	0	100
(6)-6	14,5	0	0
(7)-7	13,8	0	0
(8)-8	14,5	33,9	0
(10)-10	14,5	0	0
(98)-NS	13,8	32,3	0
	7	3	1
P4_G_IR	7	3	1
[9-10]	14,5	0	0
[7-8]	28,3	33,9	0
[5-6]	29	0	100
[0-2]	14,5	33,9	0
Ns/Nc	13,8	32,3	0
	7	3	1
P4_G_IM	7	3	1
Casos vàlids	86,2	67,7	100

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Mitjana	5,99	4	5
Desviació	3,42	5,66	
Base Incidència a: Restauració	2	0	1
	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_J	2	0	1
NO	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
P4_G_JR			
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	1
	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_K	2	0	1
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	1
P4_E_K	2	0	1
SI	47,5	0	100
NO	52,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_K	1	0	1
Empresa proveïdora	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_K	1	0	1
(8)-8	100	0	100
P4_G_KR			
[7-8]	1	0	1
	1	0	1
P4_G_KM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Mitjana	8		8
	8	0	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0	1
P4_C_L	8	0	1
SI	62,7	0	100
NO	37,3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_L	5	0	1
SI	59,5	0	100
NO	40,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_L	3	0	1
Ei/lla mateix	32,8	0	0
Distribuïdor	32,8	0	100
Altres (anotar)	34,4	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_L	3	0	1
(0)-0	34,4	0	0
(7)-7	65,6	0	100
	3	0	1
P4_G_LR	3	0	1
[7-8]	65,6	0	100
[0-2]	34,4	0	0
	3	0	1
P4_G_LM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		7
Desviació	4,11		
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	0
	3	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	0
P4_C_N	3	0	0
SI	33,3	0	0
NO	66,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_N	1	0	0
SI	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_N	1	0	0
Altres (anotar)	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_N	1	0	0
(10)-10	100	0	0
	1	0	0
P4_G_NR	1	0	0
[9-10]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_NM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	10		
	20	5	3
Base Incidència a: Transport aeri	20	5	3
Incidències - Transport aeri			
	20	5	3
P4_B_O_COD	20	5	3
Retards/cancel·lacions	69,7	59,2	100
Problema tècnic	5	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	79,6	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	5	3
P4_C_O	20	5	3
SI	84,9	79,6	66
NO	15,1	20,4	34
Mesures - Transport aeri			
	14	3	2
P4_D_O_COD	14	3	2
Retornen els diners	6,9	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	65,6	100
Paga per el seient	7,3	34,4	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	4	2
P4_E_O	17	4	2
SI	41,3	51,2	50,8
NO	58,7	48,8	49,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	2	1
P4_F_O	7	2	1
Ell/lla mateix	28,2	50	0
Empresa proveïdora	57,3	50	100
Altres (anotar)	14,4	0	0
Satisfacció			
	7	2	1
P4_G_O	7	2	1
(0)-0	14,4	50	0
(2)-2	13,8	0	0
(3)-3	14,4	0	0
(4)-4	14,4	50	0
(6)-6	42,9	0	100
	7	2	1
P4_G_OR	7	2	1
[5-6]	42,9	0	100
[3-4]	28,9	50	0
[0-2]	28,2	50	0
	7	2	1
P4_G_OM	7	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	2	6
Desviació	2,34	2,83	
Base Incidència a: Tren	1	0	0
	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

% Verticals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	4	13
Base Incidència a: Altres	37	4	13
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	4	13
P4_C_Q	37	4	13
SI	83,8	100	69,3
NO	16,2	0	30,7
Es va resoldre la incidència?			
	30	4	9
P4_E_Q	31	4	9
SI	48,6	0	66,8
NO	48,2	100	33,2
NC	3,1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	0	6
P4_F_Q	15	0	6
Ell/lla mateix	33,3	0	16,2
Empresa proveïdora	33,2	0	33,3
Comerciant	13,4	0	16,8
Altres (anotar)	20	0	33,6
Satisfacció			
	15	0	6
P4_G_Q	15	0	6
(0)-0	19,8	0	16,2
(1)-1	6,8	0	0
(4)-4	6,6	0	16,6
(5)-5	20,1	0	16,6
(7)-7	13,2	0	17
(8)-8	6,7	0	0
(9)-9	6,6	0	16,7
(10)-10	20,2	0	16,8
	15	0	6
P4_G_QR	15	0	6
[9-10]	26,8	0	33,5
[7-8]	19,9	0	17
[5-6]	20,1	0	16,6
[3-4]	6,6	0	16,6
[0-2]	26,6	0	16,2
	15	0	6
P4_G_QM	15	0	6
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	5,41		5,87
Desviació	3,76		3,64
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Botigues especialitzades de barri			
	750	90	158
P5_1	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	47,9	49,1	57,6
Un cop a la setmana	29,9	29,9	22,1

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Menys d'un cop a la setmana	7,5	3,3	8,3
No hi he comprat mai	14,7	17,7	12
Mercats municipals			
	750	90	158
P5_2	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	13,5	12,1	15,7
Un cop a la setmana	24	20,9	27,1
Menys d'un cop a la setmana	16,3	16,3	15,7
No hi he comprat mai	46,2	50,7	41,5
Supermercats de barri			
	750	90	158
P5_3	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	47,7	58,4	62,2
Un cop a la setmana	32,7	26,2	25,8
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,8	6,3
No hi he comprat mai	10,8	6,6	5,7
Grans superfícies			
	750	90	158
P5_4	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	13	16,7	10,7
Un cop a la setmana	22,4	23,1	14
Menys d'un cop a la setmana	35	35,1	32,1
No hi he comprat mai	29,5	25,2	43,2
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	90	158
P5_5	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	5,4	5,4	9,4
Un cop a la setmana	9,6	15,4	5,5
Menys d'un cop a la setmana	20,3	19,8	22,1
No hi he comprat mai	64,7	59,4	63
Dietètiques			
	750	90	158
P5_6	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	1,7	3,5	0,6
Un cop a la setmana	6,3	8,8	6,2
Menys d'un cop a la setmana	14,9	9,7	16,8
No hi he comprat mai	77	78	76,3
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	90	158
P6_1	757	91	159
SI	75,9	63,6	80,3
NO	24,1	36,4	19,7
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	90	158
P6_2	757	91	159
SI	26,6	16,3	25,6
NO	73,4	83,7	74,4
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quím			
	750	90	158
P6_3	757	91	159
SI	53,6	47,2	51,4
NO	46,4	52,8	48,6
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P7_A	757	91	159
SI	30,4	36,4	28,5
NO	69,6	63,6	71,5
	228	33	45
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	33	45
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	33	45
P7_A_AML	229	33	45
Tenen preus més econòmics	50,5	45,9	48,9
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	30,3	13,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3	6,6
Compra productes específics/per costum	9	2,9	10,9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	2,2
Proximitat	1,3	0	2,1
Tot correcte/ho troba bé	2,3	3	0
No ho té en compte / li és igual	5,6	3	6,6
Altres	5,1	6	9,1
NS/NC	2,6	6	2,2
	522	57	113
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	58	114
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	57	113
P7_A_AML	527	58	114
Tenen preus més econòmics	0,2	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1,7	0,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	20,8	25,7
Compra productes específics/per costum	3,2	1,7	2,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	12	13,9
Depèn del producte	6,1	12	4,4
Compra productes ecològics	0,9	0	2,6
Proximitat	1,5	1,7	0,9
Tot correcte/ho troba bé	0,2	1,7	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	37,9	36,8
Altres	7,6	7	10,5
NS/NC	2,7	3,4	1,8
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	90	158
P7_B	757	91	159
SI	37,4	21,9	34,4
NO	62,6	78,1	65,6
	280	20	54
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	20	55
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	20	54
P7_A_BML	283	20	55
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	35,3	51
Per proximitat	33,4	14,9	36,2
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	5	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	0
L'interessa la qualitat	0,3	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	20	1,8

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Altres	11,8	24,7	12,7
NS/NC	1,4	0	0
	470	70	103
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	71	104
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	70	103
P7_A_BML	474	71	104
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0
Per proximitat	0,6	1,4	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	9,7	4,7
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	7,1	6,6
Linteressa la qualitat	4,2	4,2	6,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	76,2	80,1
Altres	2,8	1,4	1,9
NS/NC	0,4	0	0
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	90	158
P7_C	757	91	159
SI	75,6	72,2	79
NO	24,4	27,8	21
	567	65	125
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	66	126
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	65	125
P7_A_CML	575	66	126
Proximitat	62,5	57,6	60,2
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	13,6	15,1
Per curiositat/Informació	8	16,6	3,9
Qualitat	4,6	4,6	3,3
Productes ecològics	1	0	4
Per costum/el de sempre	1,1	0	3,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,5	0,8
Altres	9,1	10,6	9,4
NS/NC	1	0	3,2
	183	25	33
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	25	33
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	25	33
P7_A_CML	182	25	33
Proximitat	4,3	0	3
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0	2,9
Qualitat	3,2	0	3
Per costum/el de sempre	4,9	11,9	3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	72,1	69,7
Altres	8,1	3,9	9,2
NS/NC	13	12	9,3
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P7_D	757	91	159
SI	66	65,7	67,8
NO	34	34,3	32,2
	495	59	107
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	60	108
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	59	107
P7_A_DML	499	60	108
Per estar informat/da/Per curiositat	22	23,3	23,2
Per salut	28,4	31,7	28,4
Per la composició	35,8	29,9	39,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	0
Compra el mateix/costum	0,6	0	0
A vegades	3,8	5	2,8
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,9	4,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	1,7	0
Altres	6,1	8,3	5,5
NS/NC	1	0	0,9
	255	31	51
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	31	51
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	31	51
P7_A_DML	258	31	51
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0
Per salut	0,4	0	0
Per la composició	3,5	3,2	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	6,4	1,9
Compra el mateix/costum	10	6,5	9,8
A vegades	1,6	3,2	3,9
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	3,2	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	61,3	58,8
Altres	9,5	3,2	19,5
NS/NC	14,1	12,9	6,1
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	90	158
P7_E	757	91	159
SI	92,9	90,1	93,7
NO	7,1	9,9	6,3
	697	81	148
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	82	149
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	81	148
P7_A_EML	704	82	149
Només importa el consum / vendre més	28,4	28	25,5
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	58,7	52,9
A vegades	2,9	1,2	3,4
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0	1,3
Altres	10,2	9,7	14,8
NS/NC	2,8	4,9	2,6

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	53	9	10
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	9	10
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	9	10
P7_A_EML	53	9	10
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	44,5	9,9
A vegades	9,3	0	0
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	0	20,2
Altres	25,4	22,5	30,3
NS/NC	23,7	33	39,6
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	90	158
P8_1	757	91	159
Sempre	39,1	39,5	36,3
Habitualment	17,3	18,7	12,7
Algunes vegades	21,4	19,8	30,1
Gairebé mai	11,3	9,9	12
Mai	10,9	12,1	8,8
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	90	158
P8_2	757	91	159
Sempre	74,9	76,9	75,9
Habitualment	17,3	17,5	15
Algunes vegades	5,2	5,5	5,8
Gairebé mai	1,1	0	2
Mai	1,4	0	1,3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	90	158
P8_3	757	91	159
Sempre	30,6	29,6	31,4
Habitualment	24,1	25,3	24,5
Algunes vegades	28,7	28,5	27,8
Gairebé mai	9,8	10	7,6
Mai	6,8	6,6	8,8
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	90	158
P8_4	757	91	159
Sempre	28,2	39,8	29,1
Habitualment	26,2	26,3	26,5
Algunes vegades	26,4	20,8	24,4
Gairebé mai	11,7	7,7	12,4
Mai	7,5	5,4	7,5
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	90	158
P8_5	757	91	159
Sempre	50,3	61,5	53,8
Habitualment	14,4	15,3	10,1
Algunes vegades	18,6	13,3	18,4
Gairebé mai	8,1	5,4	5,2
Mai	8,7	4,4	12,5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P9_A_1	757	91	159
SI	40,7	44	35,8
NO	59,3	56	64,2
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	40	56
P9_B_1	309	40	57
SI	17,3	20	15,7
NO	82,7	80	84,3
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	8	9
P9_C_1	53	8	9
(0)-0	7,8	12,6	0
(1)-1	3,8	0	0
(3)-3	1,9	0	0
(5)-5	7,6	0	0
(6)-6	14,9	0	33
(7)-7	5,7	12,5	0
(8)-8	17,1	0	22,6
(9)-9	7,5	25,1	11,3
(10)-10	31,8	49,8	33,2
(99)-NC	1,9	0	0
	53	8	9
P9_C_1R	53	8	9
[9-10]	39,3	74,9	44,5
[7-8]	22,7	12,5	22,6
[5-6]	22,5	0	33
[3-4]	1,9	0	0
[0-2]	11,6	12,6	0
Ns/Nc	1,9	0	0
	53	8	9
P9_C_1M	53	8	9
Casos vàlids	98,1	100	100
Mitjana	7,13	8,11	8,12
Desviació	3,1	3,46	1,76
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	90	158
P9_A_2	757	91	159
SI	48,8	52,7	51,4
NO	51,2	47,3	48,6
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	366	47	81
P9_B_2	367	48	82
SI	11,7	14,6	7,5
NO	88,3	85,4	92,5
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	7	6
P9_C_2	43	7	6
(0)-0	5,1	0	0
(2)-2	9	14,2	0
(3)-3	2,3	0	16,5
(4)-4	7	0	16,5
(5)-5	7	0	16,5
(6)-6	6,9	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(7)-7	9,3	14,4	0
(8)-8	11,6	14,4	0
(9)-9	11,5	28,7	16,2
(10)-10	28	28,2	34,4
(99)-NC	2,3	0	0
	43	7	6
P9_C_2R	43	7	6
[9-10]	39,5	56,9	50,6
[7-8]	20,9	28,9	0
[5-6]	13,9	0	16,5
[3-4]	9,3	0	32,9
[0-2]	14,1	14,2	0
Ns/Nc	2,3	0	0
	43	7	6
P9_C_2M	43	7	6
Casos vàlids	97,7	100	100
Mitjana	6,87	7,85	6,88
Desviació	3,1	2,79	3,19
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	90	158
P9_A_3	757	91	159
SI	38,7	38,4	36,4
NO	61,3	61,6	63,6
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	34	57
P9_B_3	292	35	58
SI	10,2	14,2	5,1
NO	89,8	85,8	94,9
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	5	3
P9_C_3	30	5	3
(4)-4	9,9	20,1	0
(5)-5	3,4	0	0
(6)-6	16,5	19,5	0
(7)-7	6,8	20,4	0
(8)-8	23,3	0	32,6
(9)-9	10,1	0	0
(10)-10	26,6	39,9	67,4
(99)-NC	3,4	0	0
	30	5	3
P9_C_3R	30	5	3
[9-10]	36,7	39,9	67,4
[7-8]	30,1	20,4	32,6
[5-6]	19,9	19,5	0
[3-4]	9,9	20,1	0
Ns/Nc	3,4	0	0
	30	5	3
P9_C_3M	30	5	3
Casos vàlids	96,6	100	100
Mitjana	7,73	7,4	9,35
Desviació	2	2,62	1,16

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P9_A_4	757	91	159
SI	53,1	51,5	51,4
NO	46,9	48,5	48,6
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	46	81
P9_B_4	402	47	82
SI	30,5	40,2	31,6
NO	69,5	59,8	68,4
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	19	26
P9_C_4	121	19	26
(0)-0	13,1	15,6	0
(1)-1	1,6	0	3,9
(2)-2	2,4	5,1	3,9
(3)-3	5,7	0	11,4
(4)-4	2,5	5,4	3,9
(5)-5	6,6	5,4	7,8
(6)-6	10,8	10,7	7,7
(7)-7	4,8	10,2	3,9
(8)-8	17,2	21,1	15,4
(9)-9	10,6	0	11,5
(10)-10	20,7	26,5	22,9
(98)-NS	4,1	0	7,7
	121	19	26
P9_C_4R	121	19	26
[9-10]	31,3	26,5	34,4
[7-8]	22	31,3	19,2
[5-6]	17,4	16,1	15,5
[3-4]	8,1	5,4	15,3
[0-2]	17,2	20,7	7,8
Ns/Nc	4,1	0	7,7
	121	19	26
P9_C_4M	121	19	26
Casos vàlids	95,9	100	92,3
Mitjana	6,3	6,28	6,82
Desviació	3,42	3,53	2,93
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	90	158
P10A_A	757	91	159
SI	87,3	90,1	82,9
NO	12,7	9,9	17,1
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	81	131
P10B_A	664	82	132
SI	17,7	17,1	19,6
NO	81,2	80,4	79,7
NC	1,1	2,5	0,8
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	14	26
P10C_AML	117	14	26
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	71,9	34,4
Li van oferir una oferta millor	14,8	7,2	19,7
Pack amb millors condicions	6,7	0	7,6

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	0	19
Insatisfacció amb la companyia	12,7	20,9	23,1
Altres	3,3	0	0
En disposa? - Internet			
	750	90	158
P10A_B	757	91	159
SI	87	83,6	87,4
NO	11,6	15,3	11,9
NC	1,3	1,1	0,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	75	138
P10B_B	658	76	139
SI	18,9	19,6	22,3
NO	78,8	73,9	74,1
NC	2,3	6,5	3,6
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	15	31
P10C_BML	123	15	31
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	60,2	32,3
Li van oferir una oferta millor	12,4	6,8	19,9
Pack amb millors condicions	5,7	0	6,4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	6,7	15,8
Insatisfacció amb la companyia	16,8	26,4	31,8
Altres	3,1	0	0
NS/NC	2,3	0	3,3
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	90	158
P10A_C	757	91	159
SI	94,7	95,6	95,6
NO	3,7	3,3	3,7
NC	1,6	1,1	0,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	86	151
P10B_C	717	87	152
SI	17,6	16,3	18,2
NO	81,3	81,4	78,5
NC	1,1	2,3	3,3
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	14	28
P10C_CML	125	14	28
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	57,2	39,2
Li van oferir una oferta millor	22,5	29	7,3
Pack amb millors condicions	7,1	0	10,8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0	17,7
Insatisfacció amb la companyia	17,3	13,8	35,6
Altres	5,4	0	0
NS/NC	0,8	0	3,6
En disposa? - Internet mòbil			
	750	90	158
P10A_D	757	91	159
SI	84,9	84,7	86,9
NO	13,2	13,1	11,9
NC	2	2,1	1,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	637	76	137
P10B_D	641	77	138
SI	17,5	17,1	20,8
NO	81,3	80,3	76,3
NC	1,2	2,6	2,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	13	28
P10C_DML	111	13	29
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	54	34,5
Li van oferir una oferta millor	18,1	23,8	10,4
Pack amb millors condicions	7,1	0	10,4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	0	17,1
Insatisfacció amb la companyia	17,8	22,2	31
Altres	4,3	0	0
NS/NC	1,8	0	3,5
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	90	158
P11	757	91	159
Si	56,4	53,9	56,9
No	43,1	45	43,1
Ns/Nc	0,5	1,1	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	48	90
P12	424	49	90
Més d'un cop a la setmana	9,4	6	5,6
Un cop a la setmana	15,6	12,3	20
Menys d'un cop a la setmana	74,1	81,6	72,2
Ns/Nc	0,9	0	2,2
Alimentació i begudes			
	423	48	90
P13_A_1	424	49	90
SI	15,5	14,3	16,6
NO	84	83,7	83,4
NC	0,5	2	0
Alimentació i begudes			
	66	7	15
P13_B_1	65	7	15
SI	5,9	0	0
NO	94,1	100	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	48	90
P13_A_2	424	49	90
SI	49,4	43	45,7
NO	50,2	55	53,2
NC	0,5	2	1,1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	21	41
P13_B_2	210	21	41
SI	8,5	14,1	11,9
NO	91	85,9	88,1
NS/NC	0,5	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	48	90
P13_A_3	424	49	90

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
SI	1,9	2	0
NO	97,4	95,9	98,9
NC	0,7	2	1,1
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	1	0
P13_B_3	8	1	0
SI	25,1	0	0
NO	74,9	100	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	48	90
P13_A_4	424	49	90
SI	14,9	10,1	22
NO	84,4	87,9	76,9
NC	0,7	2	1,1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	5	20
P13_B_4	64	5	20
SI	8,1	20,4	10,1
NO	91,9	79,6	89,9
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	48	90
P13_A_5	424	49	90
SI	26,4	18,1	31
NO	72,9	79,8	68
NC	0,7	2	1,1
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	9	28
P13_B_5	111	9	28
SI	7,9	22,1	0
NO	92,1	77,9	100
Electrodomèstics			
	423	48	90
P13_A_6	424	49	90
SI	19	6,1	17,7
NO	80,1	91,9	80,1
NC	0,9	2	2,2
Electrodomèstics			
	80	3	16
P13_B_6	79	3	16
SI	9,6	0	18,9
NO	89,2	100	81,1
NS/NC	1,2	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	48	90
P13_A_7	424	49	90
SI	32,1	28,6	29,8
NO	67,2	69,3	69,1
NC	0,7	2	1,1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	14	27
P13_B_7	135	14	27
SI	13,8	6,9	11,1
NO	86,2	93,1	88,9

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Formació (cursos,...)			
	423	48	90
P13_A_8	424	49	90
SI	0,2	0	0
NO	99,1	98	98,9
NC	0,7	2	1,1
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	100	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	48	90
P14	424	49	90
SI	97,2	97,9	94,5
NO	2,4	2,1	4,4
NS/NC	0,5	0	1,1
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	1	4
P15_1	10	1	4
Que arribi el que demanes	60,7	0	75,1
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0
Altres	19,8	100	24,9
NS/NC	10	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	48	90
P16	424	49	90
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	59	64,5
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	41	34,4
Ns/Nc	1,4	0	1,1
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?			
	750	90	158
P17	757	91	159
SI	54,9	49,4	62,6
NO	44,3	49,5	36,7
NS/NC	0,9	1,1	0,6
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (si és així, quins són?)			
	750	90	158
P18	757	91	159
SI	13,2	10,9	15,5
NO	85,1	89,1	81,3
NS/NC	1,8	0	3,1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	10	24
P19_1	99	10	25
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51,7	10,1	48,1
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	10,2	12,1
Li arriba publicitat	25	50	19,8
Altres	10,9	29,7	19,9
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	90	158
P20R	757	91	159
Facua	0,6	0	0,7
Ocu	8,5	6,5	11,3

% Verticals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Amazon	1,4	1,1	1,3
Gencat	3,1	1,1	1,9
Ajuntament	0,3	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0	0,6
Agència Catalana del Consum	0,8	0	0,7
No coneix cap	79,9	84,7	78,5
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0	0,6
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	5,5	2
Ns/Nc	2,9	2,2	3,8
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	90	158
P21	757	91	159
Si	9,3	5,5	10
No	90,7	94,5	90
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
	750	90	158
P22	757	91	159
Si	13	11	17,6
No	86,7	89	82,4
Ns/Nc	0,2	0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	90	158
P23_A_1	757	91	159
SI	54,2	66,9	43,2
NO	45,8	33,1	56,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	60	68
P23_B_1	411	61	69
SI	22,5	32,6	15,8
NO	77,5	67,4	84,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	20	11
P23_C_1	91	20	11
(0)-0	7,5	0	0
(2)-2	1,1	0	9,1
(3)-3	3,2	4,9	9,2
(4)-4	1,1	0	0
(5)-5	16,2	0	9,3
(6)-6	6,4	9,7	0
(7)-7	14,1	10,1	18,1
(8)-8	22,5	30,2	18,2
(9)-9	13,9	25	17,9
(10)-10	14	20,1	18,2
	92	20	11
P23_C_1R	91	20	11
[9-10]	27,9	45,1	36,2
[7-8]	36,6	40,3	36,3
[5-6]	22,7	9,7	9,3
[3-4]	4,3	4,9	9,2
[0-2]	8,6	0	9,1
	92	20	11
P23_C_1M	91	20	11
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,79	8,11	7,08

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Desviació	2,71	1,7	2,71
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	90	158
P23_A_2	757	91	159
SI	25,8	23,1	13,1
NO	74,2	76,9	86,9
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	21	21
P23_B_2	197	21	21
SI	20,4	18,8	18,9
NO	79,6	81,2	81,1
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	4	4
P23_C_2	40	4	4
(0)-0	5,1	0	0
(1)-1	2,5	0	0
(2)-2	2,5	0	0
(3)-3	7,5	24,5	0
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	17,4	0	0
(6)-6	12	24,5	49,6
(7)-7	5	0	0
(8)-8	22,6	25,7	50,4
(9)-9	13,1	25,3	0
(10)-10	9,8	0	0
	40	4	4
P23_C_2R	40	4	4
[9-10]	22,9	25,3	0
[7-8]	27,6	25,7	50,4
[5-6]	29,4	24,5	49,6
[3-4]	10	24,5	0
[0-2]	10,1	0	0
	40	4	4
P23_C_2M	40	4	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	6,54	7,01
Desviació	2,76	2,65	1,16
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	90	158
P23_A_3	757	91	159
SI	62,2	54,8	69,7
NO	37,8	45,2	30,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	49	110
P23_B_3	472	50	111
SI	8,3	4	11,7
NO	91,7	96	88,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	2	13
P23_C_3	39	2	13
(0)-0	7,8	0	7,8
(2)-2	2,2	0	0
(3)-3	7,8	0	15,6

% Verticals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(4)-4	7,6	0	7,6
(5)-5	5,2	0	0
(6)-6	15,3	0	22,9
(7)-7	18,1	50,3	23,2
(8)-8	15,5	0	7,8
(9)-9	12,8	49,7	7,6
(10)-10	7,7	0	7,6
	39	2	13
P23_C_3R	39	2	13
[9-10]	20,5	49,7	15,2
[7-8]	33,6	50,3	31
[5-6]	20,5	0	22,9
[3-4]	15,4	0	23,2
[0-2]	10	0	7,8
	39	2	13
P23_C_3M	39	2	13
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,19	7,99	5,83
Desviació	2,75	1,42	2,74
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	90	158
P23_A_4	757	91	159
SI	15,4	20,7	16,2
NO	84,6	79,3	83,8
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	19	26
P23_B_4	117	19	26
SI	12,7	10,5	7,6
NO	87,3	89,5	92,4
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	2	2
P23_C_4	15	2	2
(0)-0	6,8	0	0
(1)-1	6,7	0	50
(3)-3	6,8	0	0
(4)-4	6,8	0	0
(6)-6	6,5	48,8	0
(7)-7	20,5	51,2	0
(8)-8	18,4	0	50
(9)-9	13,7	0	0
(10)-10	13,6	0	0
	15	2	2
P23_C_4R	15	2	2
[9-10]	27,3	0	0
[7-8]	39	51,2	50
[5-6]	6,5	48,8	0
[3-4]	13,7	0	0
[0-2]	13,5	0	50
	15	2	2
P23_C_4M	15	2	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	6,51	4,5
Desviació	3,14	0,72	5,01

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Associacions de consumidors			
	750	90	158
P23_A_5	757	91	159
SI	63	60,5	66,6
NO	37	39,5	33,4
Associacions de consumidors			
	472	54	105
P23_B_5	477	55	106
SI	8,5	12,7	7,4
NO	91,5	87,3	92,6
Associacions de consumidors			
	40	7	8
P23_C_5	41	7	8
(0)-0	7,4	14,5	0
(2)-2	4,8	0	24,8
(3)-3	7,4	0	0
(4)-4	4,8	0	12,3
(5)-5	4,9	0	0
(6)-6	12,1	28	12,7
(7)-7	19,5	14,5	12,3
(8)-8	12,1	0	25,1
(9)-9	12,2	14,3	0
(10)-10	14,8	28,7	12,9
	40	7	8
P23_C_5R	41	7	8
[9-10]	27	43	12,9
[7-8]	31,7	14,5	37,4
[5-6]	17	28	12,7
[3-4]	12,3	0	12,3
[0-2]	12,2	14,5	24,8
	40	7	8
P23_C_5M	41	7	8
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	6,85	5,9
Desviació	2,92	3,51	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	90	158
P24	757	91	159
(0)-0	3	4,3	3,1
(1)-1	0,5	0	0
(2)-2	2,1	2,1	3,1
(3)-3	1,3	1,1	1,9
(4)-4	3,3	4,4	5
(5)-5	12,6	17,7	10
(6)-6	11,9	9,8	15,9
(7)-7	15,9	17,7	18,8
(8)-8	12,8	11,1	8,1
(9)-9	5	2,2	4,5
(10)-10	3,9	1,1	3,1
(98)-NS	27,5	28,5	26,4
(99)-NC	0,1	0	0
	750	90	158
P24R	757	91	159
[9-10]	8,9	3,3	7,7

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
[7-8]	28,7	28,8	26,9
[5-6]	24,5	27,5	26
[3-4]	4,6	5,4	6,9
[0-2]	5,6	6,5	6,2
Ns/Nc	27,7	28,5	26,4
P24M	750	90	158
Casos vàlids	757	91	159
	72,3	71,5	73,6
Mitjana	6,28	5,81	6,06
Desviació	2,23	2,17	2,19
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	90	158
P25	757	91	159
Sí	24,2	22	25,8
No	75,3	76,9	73,6
Ns/Nc	0,5	1,1	0,6
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	20	41
P26	183	20	41
(0)-0	1,7	0	0
(2)-2	0,6	0	0
(3)-3	0,6	0	0
(4)-4	1,6	0	2,5
(5)-5	6,6	4,8	7,4
(6)-6	6	4,8	4,9
(7)-7	15,5	20,5	21,7
(8)-8	15,9	15,1	9,8
(9)-9	6,9	20	2,5
(10)-10	7,4	5,1	9,8
(98)-NS	37,4	29,8	41,6
	181	20	41
P26R	183	20	41
[9-10]	14,3	25	12,2
[7-8]	31,4	35,6	31,5
[5-6]	12,6	9,6	12,2
[3-4]	2,2	0	2,5
[0-2]	2,2	0	0
Ns/Nc	37,4	29,8	41,6
	181	20	41
P26M	183	20	41
Casos vàlids	62,6	70,2	58,4
Mitjana	7,18	7,79	7,29
Desviació	2,04	1,36	1,69
Nacionalitat			
	750	90	158
D1_1	757	91	159
Argentina	0,1	0	0
Brasilera	0,4	1,1	0,6
Britànica	0,1	0	0
Espanyola	97,8	97,9	96,2
Colombiana	0,4	1,1	0
Dominicana	0,1	0	0,6
Equatoriana	0,3	0	1,3
Francesa	0,1	0	0,6

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Hondurenya	0,1	0	0
Italiana	0,1	0	0
Paraguaiana	0,1	0	0
Peruana	0,1	0	0,6
Romanesa	0,1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
D2	750	90	158
Treballa	49,7	50,4	48,5
No treballa	45,7	46,4	47,8
Està de baixa	4,2	3,3	3,7
No contesta	0,4	0	0
Vostè és? - No treballa			
D3	343	42	75
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	59,1	69,2
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	16,8	14,5
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	11,8	1,3
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	2,4	1,5
Estudiant	9,3	9,8	7
Treball domèstic no remunerat	6,6	0	5,2
No contesta	0,6	0	1,3
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
D4	404	48	82
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	0	3,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	10,2	20,4
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	69,6	55,2
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	20,2	19,7
No contesta	0,5	0	1,2
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
D5	750	90	158
No sap llegir i escriure	0,4	1,1	0,6
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	3,3	0,6
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	3,3	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	12,1	16,4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	18,8	14,5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	11,2	10,2
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	25,2	8,9
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	6,6	10,6
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	13,1	22
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	4,3	10,6
Doctorat	0,9	0	1,9
Nc	0,3	1,1	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
D6	750	90	158
D6	757	91	159
Català (valencià/balear)	41,7	18,6	38,4
Castellà	36,5	60,6	34,2
Totes dues igual: català i castellà	20,1	18,6	25
Altres llengües o altres combinacions	1,4	2,2	2,5
No contesta	0,3	0	0

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horizontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Sexe	750	48.4	51.6
Q1	757	48.2	51.8
Home	363	100	0
Dona	387	0	100
Edat (Trams)	750	48.4	51.6
Q2	757	48.2	51.8
De 18 a 24	59	52,5	47,5
De 25 a 34	94	51,1	48,9
De 35 a 49	218	50,5	49,5
De 50 a 64	186	48,9	51,1
65 o més	193	43	57
Edat	750	48.4	51.6
EDAT	757	48.2	51.8
Casos vàlids	750	48,4	51,6
Mitjana	50,36	49,47	51,19
Desviació	16,96	16,99	16,91
Província	750	48.4	51.6
Q3	757	48.2	51.8
BARCELONA	561	47,8	52,2
GIRONA	70	50	50
LLEIDA	42	52,4	47,6
TARRAGONA	77	49,4	50,6
Província	750	48.4	51.6
Q3R	757	48.2	51.8
Barcelona ciutat	158	52,2	47,8
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	48,4	51,6
Resta Barcelona	297	45,2	54,8
Girona	70	50	50
Lleida	42	52,4	47,6
Tarragona	77	49,4	50,6
Grandària	750	48.4	51.6
Q4	757	48.2	51.8
menor o igual a 2.000 hab.	36	39,3	60,7
de 2.001 a 10.000 hab.	112	44,5	55,5
de 10.001 a 50.000 hab.	201	45,6	54,4
de 50.001 a 150.000 hab.	153	49,8	50,2
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	54,2	45,8
més d'1 milió d'hab	158	52,2	47,8
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?	750	48.4	51.6
PO	757	48.2	51.8
CATALÀ	437	49,5	50,5
CASTELLÀ	288	47,1	52,9
Indiferent/NC/NC	25	44,1	55,9
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que	750	48.4	51.6
P1	757	48.2	51.8
(0)-0	24	62,9	37,1

	Total	Q1	
% Horizontals			
		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
(1)-1	8	24,3	75,7
(2)-2	18	26,2	73,8
(3)-3	31	37,3	62,7
(4)-4	48	49,5	50,5
(5)-5	163	60,5	39,5
(6)-6	142	43,7	56,3
(7)-7	143	44,7	55,3
(8)-8	99	51,4	48,6
(9)-9	20	47,1	52,9
(10)-10	25	38,5	61,5
(98)-NS	28	40,1	59,9
	750	48.4	51.6
P1R	757	48.2	51.8
[9-10]	46	42,3	57,7
[7-8]	242	47,4	52,6
[5-6]	304	52,7	47,3
[3-4]	79	44,7	55,3
[0-2]	50	43,2	56,8
Ns/Nc	28	40,1	59,9
	750	48.4	51.6
P1M	757	48.2	51.8
Casos vàlids	722	48,7	51,3
Mitjana	5,85	5,81	5,89
Desviació	2,08	2,04	2,11
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona consumidora?			
	750	48.4	51.6
P2	757	48.2	51.8
(0)-0	40	37,2	62,8
(1)-1	11	54,1	45,9
(2)-2	34	48,6	51,4
(3)-3	42	59,5	40,5
(4)-4	72	47,7	52,3
(5)-5	174	49,9	50,1
(6)-6	123	50,6	49,4
(7)-7	112	46,5	53,5
(8)-8	82	53,4	46,6
(9)-9	29	39,9	60,1
(10)-10	27	34	66
(98)-NS	5	20,2	79,8
	750	48.4	51.6
P2R	757	48.2	51.8
[9-10]	56	37,1	62,9
[7-8]	194	49,4	50,6
[5-6]	296	50,2	49,8
[3-4]	114	52	48
[0-2]	85	44	56
Ns/Nc	5	20,2	79,8
	750	48.4	51.6
P2M	757	48.2	51.8
Casos vàlids	745	48,6	51,4
Mitjana	5,46	5,43	5,48
Desviació	2,32	2,21	2,43

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidora (serveis

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	750	48.4	51.6
P3	757	48.2	51.8
Sí	214	46,9	53,1
No	530	49,3	50,7
Nc/No ho recorda	7	28,9	71,1
	214	46.9	53.1
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	46.5	53.5
Producte o servei			
	214	46.9	53.1
P4	213	46.5	53.5
Alimentació i beguda	9	22,6	77,4
Roba	9	33,4	66,6
Vehicles	6	67,1	32,9
Habitatge	2	51,2	48,8
Compra on-line	18	44,3	55,7
Telefonia fixa/mòbil	85	48,7	51,3
Internet	8	61,6	38,4
Companyia elèctrica	11	55,9	44,1
Electrodomèstics	21	53,4	46,6
Restauració	2	50,9	49,1
Hotels	2	0	100
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	38,2	61,8
Serveis bancaris	3	34,1	65,9
Transport aeri	20	55,4	44,6
Tren	1	0	100
Altres (anotar)	36	32,7	67,3
	9	22.6	77.4
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	22.2	77.8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	22.6	77.4
P4_C_A	9	22.2	77.8
SI	5	40,8	59,2
NO	4	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	5	40.8	59.2
P4_E_A	5	40.0	60.0
SI	4	49,6	50,4
NO	1	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	49.6	50.4
P4_F_A	4	50.0	50.0
Empresa proveïdora	3	66,3	33,7
Comerciant	1	0	100
Satisfacció			
	4	49.6	50.4
P4_G_A	4	50.0	50.0
(1)-1	1	100	0
(8)-8	1	0	100
(10)-10	2	49,7	50,3
	4	49.6	50.4
P4_G_AR	4	50.0	50.0
[9-10]	2	49,7	50,3
[7-8]	1	0	100
[0-2]	1	100	0

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horitzontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	4	49.6	50.4
P4_G_AM	4	50.0	50.0
Casos vàlids	4	49,6	50,4
	7,27	5,51	9
Mitjana	4,26	6,41	1,41
Desviació			
	9	33.4	66.6
Base Incidència a: Roba	9	33.3	66.7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	33.4	66.6
P4_C_B	9	33.3	66.7
SI	6	33,3	66,7
NO	3	33,6	66,4
Es va resoldre la incidència?			
	6	33.3	66.7
P4_E_B	6	33.3	66.7
SI	3	66,7	33,3
NO	3	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	66.7	33.3
P4_F_B	3	66.7	33.3
Empresa proveïdora	2	100	0
Altres (anotar)	1	0	100
Satisfacció			
	3	66.7	33.3
P4_G_B	3	66.7	33.3
(8)-8	1	100	0
(10)-10	2	50	50
	3	66.7	33.3
P4_G_BR	3	66.7	33.3
[9-10]	2	50	50
[7-8]	1	100	0
	3	66.7	33.3
P4_G_BM	3	66.7	33.3
Casos vàlids	3	66,7	33,3
	9,33	9	10
Mitjana	1,15	1,41	
Desviació			
	6	67.1	32.9
Base Incidència a: Vehicles	6	66.7	33.3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	67.1	32.9
P4_C_C	6	66.7	33.3
SI	5	60,5	39,5
NO	1	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	60.5	39.5
P4_E_C	5	60.0	40.0
SI	3	100	0
NO	2	0	100

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	100.0	0.0
P4_F_C	3	100.0	0.0
Ell/lla mateix	1	100	0
Empresa proveïdora	1	100	0
Altres (anotar)	1	100	0
Satisfacció			
	3	100.0	0.0
P4_G_C	3	100.0	0.0
(5)-5	1	100	0
(9)-9	1	100	0
(10)-10	1	100	0
	3	100.0	0.0
P4_G_CR	3	100.0	0.0
[9-10]	2	100	0
[5-6]	1	100	0
	3	100.0	0.0
P4_G_CM	3	100.0	0.0
Casos vàlids	3	100	0
Mitjana	8	8	
Desviació	2,65	2,65	
	2	51.2	48.8
Base Incidència a: Habitatge	2	50.0	50.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	51.2	48.8
P4_C_D	2	50.0	50.0
SI	1	0	100
NO	1	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	100.0
P4_E_D	1	0.0	100.0
NO	1	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_D	0	0	0
	0		
P4_G_DR	0	0	0
	0		
P4_G_DM	0	0	0
	18	44.3	55.7
Base Incidència a: Compra on-line	18	44.4	55.6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	44.3	55.7
P4_C_E	18	44.4	55.6
SI	13	30,5	69,5
NO	5	80,7	19,3

	Total	Q1	
% Horitzontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Es va resoldre la incidència?			
	13	30.5	69.5
P4_E_E	13	30.8	69.2
SI	12	33,1	66,9
NO	1	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	33.1	66.9
P4_F_E	12	33.3	66.7
Ell/lla mateix	4	50,6	49,4
Empresa proveïdora	2	0	100
Distribuïdor	4	50,6	49,4
Altres (anotar)	2	0	100
Satisfacció			
	12	33.1	66.9
P4_G_E	12	33.3	66.7
(0)-0	1	0	100
(5)-5	1	100	0
(7)-7	1	0	100
(8)-8	1	0	100
(9)-9	2	0	100
(10)-10	6	49,5	50,5
	12	33.1	66.9
P4_G_ER	12	33.3	66.7
[9-10]	8	37,3	62,7
[7-8]	2	0	100
[5-6]	1	100	0
[0-2]	1	0	100
	12	33.1	66.9
P4_G_EM	12	33.3	66.7
Casos vàlids	12	33,1	66,9
Mitjana	8,2	8,75	7,93
Desviació	2,95	2,5	3,28
	85	48.7	51.3
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	49.4	50.6
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	48.7	51.3
P4_B_F_COD	85	49.4	50.6
Problemes amb les factures /cobren de més	33	45,2	54,8
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	45,1	54,9
Ofertes/tarifes enganyoses	18	49,8	50,2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	30,7	69,3
Problemes per donar-se de baixa	10	40,2	59,8
Altres	10	69,8	30,2
Ns/Nc	1	0	100
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	48.7	51.3
P4_C_F	85	49.4	50.6
SI	68	49,2	50,8
NO	17	46,7	53,3
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	49.2	50.8
P4_D_F_COD	69	49.3	50.7

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horitzontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Trucar/parlar amb la companyia	21	47,9	52,1
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	55,3	44,7
Trucar/anar oficina del consumidor	4	0	100
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	55	45
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	16,9	83,1
Altres	20	60,2	39,8
Es va resoldre la incidència?			
	68	49.2	50.8
P4_E_F	69	49.3	50.7
SI	38	51,1	48,9
NO	28	46,5	53,5
NC	2	49,6	50,4
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	51.1	48.9
P4_F_F	39	51.3	48.7
Ell/lla mateix	14	35,7	64,3
Empresa proveïdora	18	60,8	39,2
Altres (anotar)	7	57,5	42,5
Satisfacció			
	38	51.1	48.9
P4_G_F	39	51.3	48.7
(0)-0	4	50,7	49,3
(1)-1	1	100	0
(2)-2	5	79,7	20,3
(3)-3	4	50,2	49,8
(4)-4	4	50,3	49,7
(5)-5	6	48,5	51,5
(6)-6	2	0	100
(7)-7	4	50,6	49,4
(8)-8	2	49,7	50,3
(10)-10	5	39,7	60,3
(98)-NS	2	50,8	49,2
	38	51.1	48.9
P4_G_FR	39	51.3	48.7
[9-10]	5	39,7	60,3
[7-8]	6	50,3	49,7
[5-6]	8	36,1	63,9
[3-4]	8	50,3	49,7
[0-2]	10	70,2	29,8
Ns/Nc	2	50,8	49,2
	38	51.1	48.9
P4_G_FM	39	51.3	48.7
Casos vàlids	36	51,1	48,9
Mitjana	4,76	4,22	5,32
Desviació	3,08	3,07	3,08
	8	61.6	38.4
Base Incidència a: Internet	8	62.5	37.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	61.6	38.4
P4_C_G	8	62.5	37.5
SI	5	79,9	20,1
NO	3	32,2	67,8
Es va resoldre la incidència?			

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	5	79.9	20.1
P4_E_G	5	80.0	20.0
SI	3	66,7	33,3
NO	2	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	66.7	33.3
P4_F_G	3	66.7	33.3
Ell/lla mateix	1	100	0
Empresa proveïdora	1	100	0
Altres (anotar)	1	0	100
Satisfacció			
	3	66.7	33.3
P4_G_G	3	66.7	33.3
(5)-5	1	100	0
(10)-10	2	50	50
	3	66.7	33.3
P4_G_GR	3	66.7	33.3
[9-10]	2	50	50
[5-6]	1	100	0
	3	66.7	33.3
P4_G_GM	3	66.7	33.3
Casos vàlids	3	66,7	33,3
Mitjana	8,33	7,5	10
Desviació	2,89	3,54	
	11	55.9	44.1
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	54.5	45.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	55.9	44.1
P4_C_H	11	54.5	45.5
SI	8	64	36
NO	2	0	100
NC	1	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	64.0	36.0
P4_E_H	8	62.5	37.5
SI	1	100	0
NO	7	58,7	41,3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	100.0	0.0
P4_F_H	1	100.0	0.0
Distribuïdor	1	100	0
Satisfacció			
	1	100.0	0.0
P4_G_H	1	100.0	0.0
(0)-0	1	100	0
	1	100.0	0.0
P4_G_HR	1	100.0	0.0
[0-2]	1	100	0
	1	100.0	0.0
P4_G_HM	1	100.0	0.0

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horizontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Casos vàlids	1	100	0
Mitjana	0	0	
	21	53.4	46.6
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	47.4	52.6
Incidències - Electrodomèstics			
	18	50.6	49.4
P4_B_I_COD	16	43.8	56.3
Mal funcionament/està trencat	12	58,7	41,3
El producte arriba tard	1	100	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	28,9	71,1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	53.4	46.6
P4_C_I	19	47.4	52.6
SI	15	40,5	59,5
NO	6	84,4	15,6
Mesures - Electrodomèstics			
	14	43.3	56.7
P4_D_I_COD	12	33.3	66.7
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	30,4	69,6
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	100
L'empresa no pot fer res al respecte	4	75,9	24,1
Es va resoldre la incidència?			
	15	40.5	59.5
P4_E_I	13	30.8	69.2
SI	7	43,4	56,6
NO	8	37,9	62,1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	43.4	56.6
P4_F_I	7	42.9	57.1
Ell/lla mateix	1	0	100
Empresa proveïdora	5	60,6	39,4
Distribuïdor	1	0	100
Satisfacció			
	7	43.4	56.6
P4_G_I	7	42.9	57.1
(0)-0	1	100	0
(5)-5	1	100	0
(6)-6	1	0	100
(7)-7	1	0	100
(8)-8	1	100	0
(10)-10	1	0	100
(98)-NS	1	0	100
	7	43.4	56.6
P4_G_IR	7	42.9	57.1
[9-10]	1	0	100
[7-8]	2	51,2	48,8
[5-6]	2	50	50
[0-2]	1	100	0
Ns/Nc	1	0	100
	7	43.4	56.6
P4_G_IM	7	42.9	57.1
Casos vàlids	6	50,4	49,6

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horizontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Mitjana	5,99	4,33	7,68
Desviació	3,42	4,04	2,1
Base Incidència a: Restauració	2	50.9	49.1
	2	50.0	50.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	50.9	49.1
P4_C_J	2	50.0	50.0
NO	2	50,9	49,1
Es va resoldre la incidència?	0		
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J	0		
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció	0		
P4_G_J	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0.0	100.0
	2	0.0	100.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0.0	100.0
P4_C_K	2	0.0	100.0
SI	2	0	100
Es va resoldre la incidència?	2	0.0	100.0
P4_E_K	2	0.0	100.0
SI	1	0	100
NO	1	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0.0	100.0
P4_F_K	1	0.0	100.0
Empresa proveïdora	1	0	100
Satisfacció	1	0.0	100.0
P4_G_K	1	0.0	100.0
(8)-8	1	0	100
P4_G_KR	1	0.0	100.0
[7-8]	1	0	100
P4_G_KM	1	0.0	100.0
Casos vàlids	1	0	100

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horizontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Mitjana	8		8
	8	38.2	61.8
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	37.5	62.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	38.2	61.8
P4_C_L	8	37.5	62.5
SI	5	40,5	59,5
NO	3	34,4	65,6
Es va resoldre la incidència?			
	5	40.5	59.5
P4_E_L	5	40.0	60.0
SI	3	0	100
NO	2	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0.0	100.0
P4_F_L	3	0.0	100.0
Ell/lla mateix	1	0	100
Distribuïdor	1	0	100
Altres (anotar)	1	0	100
Satisfacció			
	3	0.0	100.0
P4_G_L	3	0.0	100.0
(0)-0	1	0	100
(7)-7	2	0	100
	3	0.0	100.0
P4_G_LR	3	0.0	100.0
[7-8]	2	0	100
[0-2]	1	0	100
	3	0.0	100.0
P4_G_LM	3	0.0	100.0
Casos vàlids	3	0	100
Mitjana	4,59		4,59
Desviació	4,11		4,11
	750	48.4	51.6
Base TOTAL	0	48.2	51.8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0		
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0		
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horizontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	0		
P4_G_MR	0	0	0
	0		
P4_G_MM	0	0	0
	3	34.1	65.9
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	33.3	66.7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	34.1	65.9
P4_C_N	3	33.3	66.7
SI	1	0	100
NO	2	51,2	48,8
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	100.0
P4_E_N	1	0.0	100.0
SI	1	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0.0	100.0
P4_F_N	1	0.0	100.0
Altres (anotar)	1	0	100
Satisfacció			
	1	0.0	100.0
P4_G_N	1	0.0	100.0
(10)-10	1	0	100
	1	0.0	100.0
P4_G_NR	1	0.0	100.0
[9-10]	1	0	100
	1	0.0	100.0
P4_G_NM	1	0.0	100.0
Casos vàlids	1	0	100
Mitjana	10		10
	20	55.4	44.6
Base Incidència a: Transport aeri	20	55.0	45.0
Incidències - Transport aeri			
	20	55.4	44.6
P4_B_O_COD	20	55.0	45.0
Retards/cancel·lacions	14	50,5	49,5
Problema tècnic	1	100	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	43,4	56,6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	55.4	44.6
P4_C_O	20	55.0	45.0
SI	17	47,4	52,6
NO	3	100	0
Mesures - Transport aeri			
	14	36.0	64.0
P4_D_O_COD	14	35.7	64.3
Retornen els diners	1	0	100
Va reclamar a la companyia	11	27,4	72,6
Paga per el seient	1	100	0

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Passa la nit a l'hotel	1	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	47.4	52.6
P4_E_O	17	47.1	52.9
SI	7	71,8	28,2
NO	10	30,3	69,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	71.8	28.2
P4_F_O	7	71.4	28.6
Ell/lla mateix	2	51,2	48,8
Empresa proveïdora	4	74,8	25,2
Altres (anotar)	1	100	0
Satisfacció			
	7	71.8	28.2
P4_G_O	7	71.4	28.6
(0)-0	1	100	0
(2)-2	1	0	100
(3)-3	1	0	100
(4)-4	1	100	0
(6)-6	3	100	0
	7	71.8	28.2
P4_G_OR	7	71.4	28.6
[5-6]	3	100	0
[3-4]	2	50	50
[0-2]	2	51,2	48,8
	7	71.8	28.2
P4_G_OM	7	71.4	28.6
Casos vàlids	7	71,8	28,2
Mitjana	3,86	4,39	2,51
Desviació	2,34	2,61	0,72
	1	0.0	100.0
Base Incidència a: Tren	1	0.0	100.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0.0	100.0
P4_C_P	1	0.0	100.0
SI	1	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	100.0
P4_E_P	1	0.0	100.0
NO	1	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_P	0	0	0
	0		
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	0		
P4_G_PM	0	0	0
	36	32.7	67.3
Base Incidència a: Altres	37	32.4	67.6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	32.7	67.3
P4_C_Q	37	32.4	67.6
SI	30	26	74
NO	6	67,6	32,4
Es va resoldre la incidència?			
	30	26.0	74.0
P4_E_Q	31	25.8	74.2
SI	15	26,8	73,2
NO	15	26,8	73,2
NC	1	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	26.8	73.2
P4_F_Q	15	26.7	73.3
Ell/lla mateix	5	0	100
Empresa proveïdora	5	20	80
Comerciant	2	49,7	50,3
Altres (anotar)	3	67,1	32,9
Satisfacció			
	15	26.8	73.2
P4_G_Q	15	26.7	73.3
(0)-0	3	0	100
(1)-1	1	0	100
(4)-4	1	0	100
(5)-5	3	0	100
(7)-7	2	51,2	48,8
(8)-8	1	100	0
(9)-9	1	100	0
(10)-10	3	33,1	66,9
	15	26.8	73.2
P4_G_QR	15	26.7	73.3
[9-10]	4	49,6	50,4
[7-8]	3	67,6	32,4
[5-6]	3	0	100
[3-4]	1	0	100
[0-2]	4	0	100
	15	26.8	73.2
P4_G_QM	15	26.7	73.3
Casos vàlids	15	26,8	73,2
Mitjana	5,41	8,49	4,29
Desviació	3,76	1,3	3,75
	750	48.4	51.6
Base TOTAL	0	48.2	51.8
Botigues especialitzades de barri			
	750	48.4	51.6
P5_1	757	48.2	51.8
Més d'un cop a la setmana	359	47,9	52,1
Un cop a la setmana	225	46,7	53,3

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Menys d'un cop a la setmana	56	53,9	46,1
No hi he comprat mai	110	50,6	49,4
Mercats municipals			
	750	48.4	51.6
P5_2	757	48.2	51.8
Més d'un cop a la setmana	101	49,2	50,8
Un cop a la setmana	180	47,7	52,3
Menys d'un cop a la setmana	122	46	54
No hi he comprat mai	347	49,4	50,6
Supermercats de barri			
	750	48.4	51.6
P5_3	757	48.2	51.8
Més d'un cop a la setmana	358	50,1	49,9
Un cop a la setmana	245	48,6	51,4
Menys d'un cop a la setmana	66	44,9	55,1
No hi he comprat mai	81	43	57
Grans superfícies			
	750	48.4	51.6
P5_4	757	48.2	51.8
Més d'un cop a la setmana	98	48,3	51,7
Un cop a la setmana	168	52,5	47,5
Menys d'un cop a la setmana	263	50,2	49,8
No hi he comprat mai	221	43,2	56,8
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	48.4	51.6
P5_5	757	48.2	51.8
Més d'un cop a la setmana	41	44,1	55,9
Un cop a la setmana	72	47,3	52,7
Menys d'un cop a la setmana	152	44,5	55,5
No hi he comprat mai	485	50,1	49,9
Dietètiques			
	750	48.4	51.6
P5_6	757	48.2	51.8
Més d'un cop a la setmana	13	15,3	84,7
Un cop a la setmana	47	43,8	56,2
Menys d'un cop a la setmana	112	39,9	60,1
No hi he comprat mai	578	51,2	48,8
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	48.4	51.6
P6_1	757	48.2	51.8
SI	569	46,6	53,4
NO	181	54	46
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament social i econòmic i l'			
	750	48.4	51.6
P6_2	757	48.2	51.8
SI	199	45,9	54,1
NO	551	49,3	50,7
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics en la seva elabo			
	750	48.4	51.6
P6_3	757	48.2	51.8
SI	402	44,8	55,2
NO	348	52,6	47,4
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	750	48.4	51.6
P7_A	757	48.2	51.8
SI	228	49,4	50,6
NO	522	48	52
	228	49.4	50.6
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	48.9	51.1
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	49.4	50.6
P7_A_AML	229	48.9	51.1
Tenen preus més econòmics	115	46	54
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	53,4	46,6
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	57,3	42,7
Compra productes específics/per costum	21	43,5	56,5
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	49,6	50,4
Proximitat	3	33,9	66,1
Tot correcte/ho troba bé	5	81	19
No ho té en compte / li és igual	13	61,9	38,1
Altres	12	48,6	51,4
NS/NC	6	49,9	50,1
	522	48.0	52.0
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	47.9	52.1
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	48.1	51.9
P7_A_AML	527	48.0	52.0
Tenen preus més econòmics	1	100	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	59,9	40,1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	50	50
Compra productes específics/per costum	17	29,7	70,3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	41	59
Depèn del producte	32	40,1	59,9
Compra productes ecològics	5	20,3	79,7
Proximitat	8	64,3	35,7
Tot correcte/ho troba bé	1	0	100
No ho té en compte / li és igual	184	49,1	50,9
Altres	39	62,7	37,3
NS/NC	14	50,3	49,7
	750	48.4	51.6
Base TOTAL	0	48.2	51.8
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	48.4	51.6
P7_B	757	48.2	51.8
SI	280	48,2	51,8
NO	470	48,5	51,5
	280	48.2	51.8
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	48.1	51.9
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	48.2	51.8
P7_A_BML	283	48.1	51.9
És el meu idioma/de Catalunya	135	49,5	50,5
Per proximitat	94	45,7	54,3
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	100	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	48	52
L'interessa la qualitat	1	0	100
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	62	38

	Total	Q1	
% Horitzontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Altres	33	38,2	61,8
NS/NC	4	77,7	22,3
	470	48.5	51.5
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	48.3	51.7
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	48.5	51.5
P7_A_BML	474	48.3	51.7
És el meu idioma/de Catalunya	2	50,3	49,7
Per proximitat	3	66,5	33,5
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	47,9	52,1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	25,6	74,4
Linteressa la qualitat	20	44,9	55,1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	49,8	50,2
Altres	13	54,5	45,5
NS/NC	2	46,2	53,8
	750	48.4	51.6
Base TOTAL	0	48.2	51.8
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	48.4	51.6
P7_C	757	48.2	51.8
SI	567	47	53
NO	183	52,6	47,4
	567	47.0	53.0
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	47.0	53.0
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	47.0	53.0
P7_A_CML	575	47.0	53.0
Proximitat	354	39,4	60,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	54,3	45,7
Per curiositat/Informació	45	61,4	38,6
Qualitat	26	76,8	23,2
Productes ecològics	6	48,8	51,2
Per costum/el de sempre	6	49,9	50,1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	62,4	37,6
Altres	52	58,5	41,5
NS/NC	6	83,9	16,1
	183	52.6	47.4
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	52.2	47.8
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	52.6	47.4
P7_A_CML	182	52.2	47.8
Proximitat	8	50,2	49,8
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	49,7	50,3
Per curiositat/Informació	2	0	100
Qualitat	6	83,5	16,5
Per costum/el de sempre	9	54,6	45,4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	50,9	49,1
Altres	15	53,9	46,1
NS/NC	24	57,6	42,4
	750	48.4	51.6
Base TOTAL	0	48.2	51.8
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	750	48.4	51.6
P7_D	757	48.2	51.8
SI	495	44,7	55,3
NO	255	55,6	44,4
	495	44.7	55.3
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	44.5	55.5
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	44.7	55.3
P7_A_DML	499	44.5	55.5
Per estar informat/da/Per curiositat	109	44	56
Per salut	140	40,8	59,2
Per la composició	177	44,1	55,9
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	50	50
Compra el mateix/costum	3	66,7	33,3
A vegades	19	52,5	47,5
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	44,4	55,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	75	25
Altres	30	45,5	54,5
NS/NC	5	40	60
	255	55.6	44.4
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	55.4	44.6
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	55.6	44.4
P7_A_DML	258	55.4	44.6
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	100
Per salut	1	100	0
Per la composició	9	44,2	55,8
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	30,8	69,2
Compra el mateix/costum	25	50,3	49,7
A vegades	4	75,4	24,6
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	51	49
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	52	48
Altres	24	87,7	12,3
NS/NC	36	63,5	36,5
	750	48.4	51.6
Base TOTAL	0	48.2	51.8
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	48.4	51.6
P7_E	757	48.2	51.8
SI	697	48,6	51,4
NO	53	46	54
	697	48.6	51.4
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	48.6	51.4
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	48.6	51.4
P7_A_EML	704	48.6	51.4
Només importa el consum / vendre més	198	49,1	50,9
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	48,6	51,4
A vegades	20	45,4	54,6
Indiferent/no influeix /sen refia	4	0	100
Altres	71	48,3	51,7
NS/NC	19	54,8	45,2

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	53	46.0	54.0
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	43.4	56.6
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	46.0	54.0
P7_A_EML	53	43.4	56.6
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	45,6	54,4
A vegades	5	39,9	60,1
Indiferent/no influeix /sen refia	14	49,6	50,4
Altres	14	43,9	56,1
NS/NC	13	47,2	52,8
	750	48.4	51.6
Base TOTAL	0	48.2	51.8
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	48.4	51.6
P8_1	757	48.2	51.8
Sempre	293	46,5	53,5
Habitualment	130	46	54
Algunes vegades	161	50	50
Gairebé mai	85	50,2	49,8
Mai	82	53,9	46,1
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum preferent?			
	750	48.4	51.6
P8_2	757	48.2	51.8
Sempre	562	43,6	56,4
Habitualment	130	61,5	38,5
Algunes vegades	39	68,9	31,1
Gairebé mai	8	61,1	38,9
Mai	11	55,4	44,6
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	48.4	51.6
P8_3	757	48.2	51.8
Sempre	230	42,5	57,5
Habitualment	181	51,9	48,1
Algunes vegades	215	48,6	51,4
Gairebé mai	73	52,4	47,6
Mai	51	56	44
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	48.4	51.6
P8_4	757	48.2	51.8
Sempre	212	45,5	54,5
Habitualment	196	51,1	48,9
Algunes vegades	198	48,3	51,7
Gairebé mai	88	44,1	55,9
Mai	56	56,9	43,1
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	48.4	51.6
P8_5	757	48.2	51.8
Sempre	377	43,9	56,1
Habitualment	108	42,5	57,5
Algunes vegades	139	60,2	39,8
Gairebé mai	61	46,3	53,7
Mai	65	61,2	38,8

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts.

	Total	Q1	
% Horitzontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	750	48.4	51.6
P9_A_1	757	48.2	51.8
SI	305	48,4	51,6
NO	445	48,4	51,6

Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d

	305	48.4	51.6
P9_B_1	309	48.2	51.8
SI	53	52,9	47,1
NO	252	47,4	52,6

Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuï

	53	52.9	47.1
P9_C_1	53	52.8	47.2
(0)-0	4	48,7	51,3
(1)-1	2	50	50
(3)-3	1	0	100
(5)-5	4	50	50
(6)-6	8	38	62
(7)-7	3	100	0
(8)-8	9	77,7	22,3
(9)-9	4	100	0
(10)-10	17	29,6	70,4
(99)-NC	1	100	0
	53	52.9	47.1
P9_C_1R	53	52.8	47.2
[9-10]	21	43,1	56,9
[7-8]	12	83,3	16,7
[5-6]	12	42	58
[3-4]	1	0	100
[0-2]	6	49,1	50,9
Ns/Nc	1	100	0
	53	52.9	47.1
P9_C_1M	53	52.8	47.2
Casos vàlids	52	52	48
Mitjana	7,13	7,1	7,15
Desviació	3,1	2,86	3,4

Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que per

	750	48.4	51.6
P9_A_2	757	48.2	51.8
SI	366	52,2	47,8
NO	384	44,8	55,2

Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la coi

	366	52.2	47.8
P9_B_2	367	51.8	48.2
SI	43	65,5	34,5
NO	323	50,4	49,6

Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que p

	43	65.5	34.5
P9_C_2	43	65.1	34.9
(0)-0	2	100	0
(2)-2	4	25,6	74,4
(3)-3	1	100	0
(4)-4	3	100	0
(5)-5	3	100	0
(6)-6	3	67,6	32,4

	Total	Q1	
% Horitzontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
(7)-7	4	49,8	50,2
(8)-8	5	40,4	59,6
(9)-9	5	100	0
(10)-10	12	49,8	50,2
(99)-NC	1	100	0
	43	65.5	34.5
P9_C_2R	43	65.1	34.9
[9-10]	17	64,4	35,6
[7-8]	9	44,6	55,4
[5-6]	6	84	16
[3-4]	4	100	0
[0-2]	6	52,6	47,4
Ns/Nc	1	100	0
	43	65.5	34.5
P9_C_2M	43	65.1	34.9
Casos vàlids	42	64,6	35,4
Mitjana	6,87	6,58	7,39
Desviació	3,1	3,16	3,04

Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis

	750	48.4	51.6
P9_A_3	757	48.2	51.8
SI	290	47,9	52,1
NO	460	48,7	51,3

Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels prod

	290	47.9	52.1
P9_B_3	292	47.3	52.7
SI	30	43,7	56,3
NO	261	48,4	51,6

Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serv

	30	43.7	56.3
P9_C_3	30	43.3	56.7
(4)-4	3	67,5	32,5
(5)-5	1	0	100
(6)-6	5	61	39
(7)-7	2	0	100
(8)-8	7	29	71
(9)-9	3	33,1	66,9
(10)-10	8	50,4	49,6
(99)-NC	1	100	0
	30	43.7	56.3
P9_C_3R	30	43.3	56.7
[9-10]	11	45,6	54,4
[7-8]	9	22,5	77,5
[5-6]	6	50,7	49,3
[3-4]	3	67,5	32,5
Ns/Nc	1	100	0
	30	43.7	56.3
P9_C_3M	30	43.3	56.7
Casos vàlids	29	41,7	58,3
Mitjana	7,73	7,58	7,83
Desviació	2	2,31	1,8

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el qu

	Total	Q1	
% Horizontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	750	48.4	51.6
P9_A_4	757	48.2	51.8
SI	398	50	50
NO	352	46,5	53,5
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en u			
	398	50.0	50.0
P9_B_4	402	49.5	50.5
SI	121	44,4	55,6
NO	277	52,5	47,5
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el			
	121	44.4	55.6
P9_C_4	121	43.0	57.0
(0)-0	16	56,5	43,5
(1)-1	2	0	100
(2)-2	3	67,6	32,4
(3)-3	7	29,2	70,8
(4)-4	3	66,5	33,5
(5)-5	8	49,9	50,1
(6)-6	13	62,5	37,5
(7)-7	6	34,1	65,9
(8)-8	21	38,2	61,8
(9)-9	13	47,9	52,1
(10)-10	25	34,5	65,5
(98)-NS	5	40,2	59,8
	121	44.4	55.6
P9_C_4R	121	43.0	57.0
[9-10]	38	39	61
[7-8]	27	37,3	62,7
[5-6]	21	57,7	42,3
[3-4]	10	40,5	59,5
[0-2]	21	52,6	47,4
Ns/Nc	5	40,2	59,8
	121	44.4	55.6
P9_C_4M	121	43.0	57.0
Casos vàlids	116	44,6	55,4
Mitjana	6,3	5,91	6,62
Desviació	3,42	3,47	3,37
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	48.4	51.6
P10A_A	757	48.2	51.8
SI	655	45,6	54,4
NO	95	67,6	32,4
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	45.6	54.4
P10B_A	664	45.5	54.5
SI	116	40,5	59,5
NO	532	46,6	53,4
NC	7	56,6	43,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	40.5	59.5
P10C_AML	117	40.2	59.8
Més econòmic, per preu, més barat	64	45,6	54,4
Li van oferir una oferta millor	17	53,3	46,7
Pack amb millors condicions	8	11,5	88,5

	Total	Q1	
% Horitzontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	42	58
Insatisfacció amb la companyia	15	26,9	73,1
Altres	4	26,1	73,9
En disposa? - Internet			
	750	48.4	51.6
P10A_B	757	48.2	51.8
SI	653	47,6	52,4
NO	87	55,1	44,9
NC	10	40,2	59,8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	47.6	52.4
P10B_B	658	47.4	52.6
SI	124	44,7	55,3
NO	514	48	52
NC	15	60,8	39,2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	44.7	55.3
P10C_BML	123	44.7	55.3
Més econòmic, per preu, més barat	64	45,7	54,3
Li van oferir una oferta millor	15	53,5	46,5
Pack amb millors condicions	7	14,1	85,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	41,4	58,6
Insatisfacció amb la companyia	21	38,4	61,6
Altres	4	25,9	74,1
NS/NC	3	100	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	48.4	51.6
P10A_C	757	48.2	51.8
SI	710	49,3	50,7
NO	28	29,2	70,8
NC	12	41,2	58,8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	49.3	50.7
P10B_C	717	49.1	50.9
SI	125	40,9	59,1
NO	577	50,7	49,3
NC	8	75,6	24,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	40.9	59.1
P10C_CML	125	40.8	59.2
Més econòmic, per preu, més barat	56	43,2	56,8
Li van oferir una oferta millor	28	50,4	49,6
Pack amb millors condicions	9	0	100
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	38	62
Insatisfacció amb la companyia	22	36,8	63,2
Altres	7	29,5	70,5
NS/NC	1	100	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	48.4	51.6
P10A_D	757	48.2	51.8
SI	637	49,8	50,2
NO	99	39,9	60,1
NC	15	46,3	53,7
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horitzontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
	637	49.8	50.2
P10B_D	641	49.6	50.4
SI	111	39,7	60,3
NO	517	51,7	48,3
NC	8	63,2	36,8
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	39.7	60.3
P10C_DML	111	39.6	60.4
Més econòmic, per preu, més barat	51	41,5	58,5
Li van oferir una oferta millor	20	50,3	49,7
Pack amb millors condicions	8	0	100
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	50,5	49,5
Insatisfacció amb la companyia	20	40,3	59,7
Altres	5	0	100
NS/NC	2	50	50
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	48.4	51.6
P11	757	48.2	51.8
Si	423	51	49
No	323	44,9	55,1
Ns/Nc	4	50,1	49,9
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	51.0	49.0
P12	424	50.7	49.3
Més d'un cop a la setmana	40	67,5	32,5
Un cop a la setmana	66	70,1	29,9
Menys d'un cop a la setmana	314	45,3	54,7
Ns/Nc	4	25	75
Alimentació i begudes			
	423	51.0	49.0
P13_A_1	424	50.7	49.3
SI	66	44,6	55,4
NO	356	51,9	48,1
NC	2	100	0
Alimentació i begudes			
	66	44.6	55.4
P13_B_1	65	44.6	55.4
SI	4	25,9	74,1
NO	62	45,7	54,3
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	51.0	49.0
P13_A_2	424	50.7	49.3
SI	209	40,3	59,7
NO	212	61,6	38,4
NC	2	50,2	49,8
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	40.3	59.7
P13_B_2	210	40.0	60.0
SI	18	62	38
NO	190	38	62
NS/NC	1	100	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	51.0	49.0
P13_A_3	424	50.7	49.3

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
SI	8	62,4	37,6
NO	412	50,7	49,3
NC	3	66,9	33,1
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	62.4	37.6
P13_B_3	8	62.5	37.5
SI	2	50	50
NO	6	66,5	33,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	51.0	49.0
P13_A_4	424	50.7	49.3
SI	63	59,7	40,3
NO	357	49,4	50,6
NC	3	66,9	33,1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	59.7	40.3
P13_B_4	64	59.4	40.6
SI	5	58,6	41,4
NO	58	59,8	40,2
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	51.0	49.0
P13_A_5	424	50.7	49.3
SI	112	49,8	50,2
NO	308	51,3	48,7
NC	3	66,9	33,1
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	49.8	50.2
P13_B_5	111	48.6	51.4
SI	9	56	44
NO	103	49,3	50,7
Electrodomèstics			
	423	51.0	49.0
P13_A_6	424	50.7	49.3
SI	80	70,8	29,2
NO	339	46,1	53,9
NC	4	75,3	24,7
Electrodomèstics			
	80	70.8	29.2
P13_B_6	79	69.6	30.4
SI	8	74	26
NO	72	70	30
NS/NC	1	100	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	51.0	49.0
P13_A_7	424	50.7	49.3
SI	136	69,5	30,5
NO	284	42,1	57,9
NC	3	66,9	33,1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	69.5	30.5
P13_B_7	135	68.9	31.1
SI	19	52,3	47,7
NO	117	72,2	27,8

	Total	Q1	
% Horizontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Formació (cursos,...)			
	423	51.0	49.0
P13_A_8	424	50.7	49.3
SI	1	0	100
NO	419	51	49
NC	3	66,9	33,1
Formació (cursos,...)			
	1	0.0	100.0
P13_B_8	1	0.0	100.0
NO	1	0	100
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	51.0	49.0
P14	424	50.7	49.3
SI	411	51,1	48,9
NO	10	39,7	60,3
NS/NC	2	100	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	39.7	60.3
P15_1	10	40.0	60.0
Que arribi el que demanes	6	32,8	67,2
Que et comuniquin les incidències	1	0	100
Altres	2	49,6	50,4
NS/NC	1	100	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres per internet o b			
	423	51.0	49.0
P16	424	50.7	49.3
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	47,7	52,3
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	57,1	42,9
Ns/Nc	6	33,5	66,5
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de Protecció de d			
	750	48.4	51.6
P17	757	48.2	51.8
SI	412	46,8	53,2
NO	332	50	50
NS/NC	6	69	31
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (explotació de les se			
	750	48.4	51.6
P18	757	48.2	51.8
SI	99	44,5	55,5
NO	638	48,2	51,8
NS/NC	13	84,9	15,1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	44.5	55.5
P19_1	99	44.4	55.6
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	40,8	59,2
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12	58,7	41,3
Li arriba publicitat	25	52,7	47,3
Altres	11	27,5	72,5
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	48.4	51.6
P20R	757	48.2	51.8
Facua	4	74,2	25,8
Ocu	64	63,4	36,6

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Amazon	10	100	0
Gencat	23	53,5	46,5
Ajuntament	2	100	0
Associacions de consumidors	3	67,6	32,4
Agència Catalana del Consum	6	49,5	50,5
No coneix cap	599	44,7	55,3
Sap alguna però no recorda el nom	5	36,5	63,5
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	67,9	32,1
Ns/Nc	22	55,3	44,7
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	48.4	51.6
P21	757	48.2	51.8
Si	70	57,5	42,5
No	680	47,5	52,5
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al consumidor dels seu			
	750	48.4	51.6
P22	757	48.2	51.8
Si	98	46,5	53,5
No	650	48,8	51,2
Ns/Nc	2	0	100
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	48.4	51.6
P23_A_1	757	48.2	51.8
SI	406	48,1	51,9
NO	344	48,8	51,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	48.1	51.9
P23_B_1	411	47.7	52.3
SI	92	41,1	58,9
NO	315	50,1	49,9
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	41.1	58.9
P23_C_1	91	39.6	60.4
(0)-0	7	28,8	71,2
(2)-2	1	0	100
(3)-3	3	33,6	66,4
(4)-4	1	100	0
(5)-5	15	46,8	53,2
(6)-6	6	0	100
(7)-7	13	47,7	52,3
(8)-8	21	37,3	62,7
(9)-9	13	38,9	61,1
(10)-10	13	61,9	38,1
	92	41.1	58.9
P23_C_1R	91	39.6	60.4
[9-10]	26	50,4	49,6
[7-8]	33	41,3	58,7
[5-6]	21	33,5	66,5
[3-4]	4	50,3	49,7
[0-2]	8	25,3	74,7
	92	41.1	58.9
P23_C_1M	91	39.6	60.4
Casos vàlids	92	41,1	58,9
Mitjana	6,79	7,18	6,52

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horizontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Desviació	2,71	2,6	2,78
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	48.4	51.6
P23_A_2	757	48.2	51.8
SI	194	42,2	57,8
NO	556	50,6	49,4
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	42.2	57.8
P23_B_2	197	42.1	57.9
SI	40	33,1	66,9
NO	154	44,5	55,5
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	33.1	66.9
P23_C_2	40	32.5	67.5
(0)-0	2	50	50
(1)-1	1	0	100
(2)-2	1	0	100
(3)-3	3	0	100
(4)-4	1	100	0
(5)-5	7	29,1	70,9
(6)-6	5	20,7	79,3
(7)-7	2	49,6	50,4
(8)-8	9	55,5	44,5
(9)-9	5	42,1	57,9
(10)-10	4	0	100
	40	33.1	66.9
P23_C_2R	40	32.5	67.5
[9-10]	9	24,2	75,8
[7-8]	11	54,4	45,6
[5-6]	12	25,7	74,3
[3-4]	4	25,1	74,9
[0-2]	4	25,1	74,9
	40	33.1	66.9
P23_C_2M	40	32.5	67.5
Casos vàlids	40	33,1	66,9
Mitjana	6,31	6,57	6,18
Desviació	2,76	2,54	2,89
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	48.4	51.6
P23_A_3	757	48.2	51.8
SI	466	51,9	48,1
NO	284	42,6	57,4
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	51.9	48.1
P23_B_3	472	51.9	48.1
SI	39	51,5	48,5
NO	428	52	48
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	51.5	48.5
P23_C_3	39	51.3	48.7
(0)-0	3	0	100
(2)-2	1	0	100
(3)-3	3	66,7	33,3

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horizontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
(4)-4	3	66,9	33,1
(5)-5	2	49,7	50,3
(6)-6	6	50,5	49,5
(7)-7	7	71,4	28,6
(8)-8	6	50,1	49,9
(9)-9	5	60	40
(10)-10	3	33,3	66,7
	39	51.5	48.5
P23_C_3R	39	51.3	48.7
[9-10]	8	50	50
[7-8]	13	61,6	38,4
[5-6]	8	50,3	49,7
[3-4]	6	66,8	33,2
[0-2]	4	0	100
	39	51.5	48.5
P23_C_3M	39	51.3	48.7
Casos vàlids	39	51,5	48,5
Mitjana	6,19	6,65	5,7
Desviació	2,75	2,03	3,34
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	48.4	51.6
P23_A_4	757	48.2	51.8
SI	115	55,7	44,3
NO	635	47,1	52,9
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	55.7	44.3
P23_B_4	117	55.6	44.4
SI	15	45,9	54,1
NO	101	57,1	42,9
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	45.9	54.1
P23_C_4	15	46.7	53.3
(0)-0	1	100	0
(1)-1	1	0	100
(3)-3	1	0	100
(4)-4	1	0	100
(6)-6	1	0	100
(7)-7	3	66,7	33,3
(8)-8	3	63,7	36,3
(9)-9	2	0	100
(10)-10	2	100	0
	15	45.9	54.1
P23_C_4R	15	46.7	53.3
[9-10]	4	49,8	50,2
[7-8]	6	65,3	34,7
[5-6]	1	0	100
[3-4]	2	0	100
[0-2]	2	50,6	49,4
	15	45.9	54.1
P23_C_4M	15	46.7	53.3
Casos vàlids	15	45,9	54,1
Mitjana	6,44	7,1	5,88
Desviació	3,14	3,47	2,95

	Total	Q1	
% Horizontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Associacions de consumidors			
	750	48.4	51.6
P23_A_5	757	48.2	51.8
SI	472	49,8	50,2
NO	278	45,9	54,1
Associacions de consumidors			
	472	49.8	50.2
P23_B_5	477	49.5	50.5
SI	40	39,4	60,6
NO	432	50,8	49,2
Associacions de consumidors			
	40	39.4	60.6
P23_C_5	41	39.0	61.0
(0)-0	3	33,6	66,4
(2)-2	2	0	100
(3)-3	3	0	100
(4)-4	2	50,9	49,1
(5)-5	2	50,3	49,7
(6)-6	5	40,4	59,6
(7)-7	8	38,1	61,9
(8)-8	5	61	39
(9)-9	5	40,4	59,6
(10)-10	6	50,1	49,9
	40	39.4	60.6
P23_C_5R	41	39.0	61.0
[9-10]	11	45,7	54,3
[7-8]	13	46,8	53,2
[5-6]	7	43,2	56,8
[3-4]	5	20	80
[0-2]	5	20,4	79,6
	40	39.4	60.6
P23_C_5M	41	39.0	61.0
Casos vàlids	40	39,4	60,6
Mitjana	6,39	7,13	5,92
Desviació	2,92	2,61	3,06
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors?			
	750	48.4	51.6
P24	757	48.2	51.8
(0)-0	22	65,1	34,9
(1)-1	4	20	80
(2)-2	16	39	61
(3)-3	10	60,4	39,6
(4)-4	25	52,3	47,7
(5)-5	94	48,4	51,6
(6)-6	90	50,2	49,8
(7)-7	119	55,6	44,4
(8)-8	96	56,7	43,3
(9)-9	37	42,1	57,9
(10)-10	29	40,4	59,6
(98)-NS	207	40	60
(99)-NC	1	100	0
	750	48.4	51.6
P24R	757	48.2	51.8
[9-10]	67	41,3	58,7

	Total	Q1	
		Home	Dona
% Horizontals			
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
[7-8]	215	56,1	43,9
[5-6]	184	49,3	50,7
[3-4]	35	54,6	45,4
[0-2]	42	51,4	48,6
Ns/Nc	207	40,3	59,7
	750	48.4	51.6
P24M	757	48.2	51.8
Casos vàlids	543	51,5	48,5
Mitjana	6,28	6,23	6,33
Desviació	2,23	2,24	2,23
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
	750	48.4	51.6
P25	757	48.2	51.8
Sí	181	53,2	46,8
No	565	46,7	53,3
Ns/Nc	4	74,9	25,1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiu			
	181	53.2	46.8
P26	183	53.6	46.4
(0)-0	3	33,3	66,7
(2)-2	1	100	0
(3)-3	1	100	0
(4)-4	3	67,7	32,3
(5)-5	12	24,9	75,1
(6)-6	11	54,5	45,5
(7)-7	28	43,4	56,6
(8)-8	29	55,2	44,8
(9)-9	12	45,1	54,9
(10)-10	13	56,6	43,4
(98)-NS	68	60,8	39,2
	181	53.2	46.8
P26R	183	53.6	46.4
[9-10]	26	51,1	48,9
[7-8]	57	49,4	50,6
[5-6]	23	38,9	61,1
[3-4]	4	75,9	24,1
[0-2]	4	50	50
Ns/Nc	68	60,8	39,2
	181	53.2	46.8
P26M	183	53.6	46.4
Casos vàlids	113	48,6	51,4
Mitjana	7,18	7,29	7,07
Desviació	2,04	2,05	2,05
Nacionalitat			
	750	48.4	51.6
D1_1	757	48.2	51.8
Argentina	1	0	100
Brasilera	3	33,3	66,7
Britànica	1	0	100
Espanyola	733	49,1	50,9
Colombiana	3	34,1	65,9
Dominicana	1	0	100
Equatoriana	2	0	100
Francesa	1	0	100

	Total	Q1	
% Horitzontals		Home	Dona
Total	750	48.4	51.6
Muestra real	757	48.7	52.3
Hondurenya	1	100	0
Italiana	1	0	100
Paraguaiana	1	0	100
Peruana	1	0	100
Romanesa	1	0	100
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
	750	48.4	51.6
D2	757	48.2	51.8
Treballa	373	52,5	47,5
No treballa	343	45,6	54,4
Està de baixa	32	31,1	68,9
No contesta	3	33,3	66,7
Vostè és? - No treballa			
	343	45.6	54.4
D3	349	45.8	54.2
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	48,2	51,8
Aturat/ada i ha treballat abans	46	54,8	45,2
Pensionista (abans no ha treballat)	25	45,7	54,3
Aturat/ada i busca la primera feina	4	73,1	26,9
Estudiant	32	47	53
Treball domèstic no remunerat	23	0	100
No contesta	2	0	100
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	50.8	49.2
D4	405	50.4	49.6
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	46,8	53,2
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	64	36
Assalariat/ada indefinit/ida	251	55,2	44,8
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	26,7	73,3
No contesta	2	0	100
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	48.4	51.6
D5	757	48.2	51.8
No sap llegir i escriure	3	33,2	66,8
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	7,4	92,6
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	50	50
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	49	51
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	42,8	57,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	43	57
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	59,4	40,6
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	46,2	53,8
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	45,6	54,4
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	61,2	38,8
Doctorat	7	57,5	42,5
Nc	2	49,6	50,4
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	48.4	51.6
D6	757	48.2	51.8
Català (valencià/balear)	313	48,8	51,2
Castellà	274	48,4	51,6
Totes dues igual: català i castellà	151	47,8	52,2
Altres llengües o altres combinacions	11	45,8	54,2
No contesta	2	50	50

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Sexe	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Q1	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Home	363	8,5	13,2	30,3	25,1	22,9
Dona	387	7,2	11,9	27,9	24,5	28,4
Edat (Trams)						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Q2	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
De 18 a 24	59	100	0	0	0	0
De 25 a 34	94	0	100	0	0	0
De 35 a 49	218	0	0	100	0	0
De 50 a 64	186	0	0	0	100	0
65 o més	193	0	0	0	0	100
Edat						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
EDAT	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Casos vàlids	750	7,9	12,5	29,1	24,8	25,7
Mitjana	50,36	21,19	30,04	42,16	57,33	71,71
Desviació	16,96	1,76	2,85	3,71	4,32	6,22
Província						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Q3	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
BARCELONA	561	7,8	12,7	29,2	24,8	25,5
GIRONA	70	8,6	11,4	27,1	27,1	25,7
LLEIDA	42	7,1	11,9	28,6	23,8	28,6
TARRAGONA	77	7,8	13	29,9	23,4	26
Província						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Q3R	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Barcelona ciutat	158	9,5	8,2	27,1	22,8	32,3
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	8,6	18,7	32,7	21,5	18,3
Resta Barcelona	297	6,7	12,8	29,1	27	24,4
Girona	70	8,6	11,4	27,1	27,1	25,7
Lleida	42	7,1	11,9	28,6	23,8	28,6
Tarragona	77	7,8	13	29,9	23,4	26
Grandària						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Q4	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
menor o igual a 2.000 hab.	36	5,5	13,8	21,5	27,7	31,5
de 2.001 a 10.000 hab.	112	7,3	8,9	32,5	29,9	21,4
de 10.001 a 50.000 hab.	201	6,1	15,4	33	23,1	22,4
de 50.001 a 150.000 hab.	153	7,3	15	26	24,2	27,4
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	11,4	13,3	27,9	25,6	21,8
més d'1 milió d'hab	158	9,5	8,2	27,1	22,8	32,3
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
PO	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
CATALÀ	437	7,2	14,2	27,4	24,9	26,3
CASTELLÀ	288	8,1	10,4	30,7	24,4	26,4
Indiferent/NC/NC	25	16,9	8	39,7	28	7,4
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibilitats de tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P1	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
(0)-0	24	0	4,2	37,2	29,5	29,1

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
(1)-1	8	27	12,2	12,1	36,7	11,9
(2)-2	18	5,4	0	36,2	27,1	31,3
(3)-3	31	9,6	12,8	40,5	11,9	25,1
(4)-4	48	6,2	14,5	34,2	18,6	26,4
(5)-5	163	3,8	11,1	28,5	30,1	26,6
(6)-6	142	6,7	14,8	33,5	23,7	21,3
(7)-7	143	13,2	16,8	28,9	23,4	17,7
(8)-8	99	11,4	14,1	21,5	22,7	30,2
(9)-9	20	0	4,9	9,5	32,8	52,8
(10)-10	25	7,9	0	15,2	35,3	41,6
(98)-NS	28	7,6	10,8	36,2	14,4	31
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P1R	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
[9-10]	46	4,4	2,2	12,7	34,2	46,6
[7-8]	242	12,5	15,7	25,9	23,1	22,8
[5-6]	304	5,1	12,8	30,8	27,1	24,1
[3-4]	79	7,6	13,8	36,7	16	25,9
[0-2]	50	6,4	4	32,7	29,8	27,1
Ns/Nc	28	7,6	10,8	36,2	14,4	31
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P1M	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Casos vàlids	722	7.9	12.6	28.8	25.2	25.5
Mitjana	5,85	6,23	6	5,54	5,89	5,99
Desviació	2,08	1,94	1,61	2,01	2,17	2,27
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P2	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
(0)-0	40	10,8	10	30	17,6	31,5
(1)-1	11	28,1	27,1	8,9	18,1	17,9
(2)-2	34	15,4	14,5	30	20,3	19,7
(3)-3	42	10,1	19,2	37,5	16,8	16,5
(4)-4	72	7,3	18,1	26,1	22,5	26,1
(5)-5	174	4,8	17,3	30,1	28,6	19,2
(6)-6	123	8,2	11,4	26,2	21,7	32,4
(7)-7	112	9,1	8,9	34	32,5	15,5
(8)-8	82	6,3	7,3	28,1	21,2	37,1
(9)-9	29	6,9	0	23,4	26,5	43,2
(10)-10	27	4,1	3,7	29,8	26,1	36,3
(98)-NS	5	0	0	0	40,4	59,6
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P2R	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
[9-10]	56	5,5	1,8	26,5	26,3	39,9
[7-8]	194	7,9	8,3	31,5	27,7	24,6
[5-6]	296	6,2	14,8	28,5	25,8	24,7
[3-4]	114	8,3	18,5	30,3	20,4	22,6
[0-2]	85	14,9	14,1	27,3	18,8	24,9
Ns/Nc	5	0	0	0	40,4	59,6
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P2M	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Casos vàlids	745	7.9	12.6	29.3	24.7	25.5
Mitjana	5,46	4,93	4,8	5,46	5,67	5,74
Desviació	2,32	2,57	1,99	2,3	2,17	2,49

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona cœeris, telefonia mòbil o fixa, electrodomèstics, comerç electrònic o cc

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P3	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Sí	214	8,7	16,9	34,3	21,8	18,3
No	530	7,6	11	26,6	25,9	28,9
Nc/No ho recorda	7	0	0	56,7	29,1	14,2
	214	8.7	16.9	34.3	21.8	18.3
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	8.5	15.5	35.2	22.1	18.8
Producte o servei	214	8.7	16.9	34.3	21.8	18.3
P4	213	8.5	15.5	35.2	22.1	18.8
Alimentació i beguda	9	0	23	43,1	11,5	22,5
Roba	9	11,1	22,3	0	55,7	10,9
Vehicles	6	0	50,6	49,4	0	0
Habitatge	2	51,2	0	48,8	0	0
Compra on-line	18	28,9	0	38	27,7	5,4
Telefonia fixa/mòbil	85	12	18,8	29	21,9	18,2
Internet	8	13,7	0	37	24,8	24,6
Companyia elèctrica	11	0	9,4	53,2	37,4	0
Electrodomèstics	21	4,8	28,6	47,5	14,3	4,8
Restauració	2	0	0	100	0	0
Hotels	2	52,5	47,5	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	0	0	87,2	0	12,8
Serveis bancaris	3	0	0	32,5	34,1	33,3
Transport aeri	20	10,1	15,2	29,4	25,3	20
Tren	1	0	0	100	0	0
Altres (anotar)	36	0	11	37,3	16,5	35,2
	9	0.0	23.0	43.1	11.5	22.5
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0.0	22.2	44.4	11.1	22.2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	9	0.0	23.0	43.1	11.5	22.5
P4_C_A	9	0.0	22.2	44.4	11.1	22.2
SI	5	0	41,4	38,2	0	20,4
NO	4	0	0	49,1	25,8	25,1
Es va resoldre la incidència?	5	0.0	41.4	38.2	0.0	20.4
P4_E_A	5	0.0	40.0	40.0	0.0	20.0
SI	4	0	50,4	24,9	0	24,8
NO	1	0	0	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	4	0.0	50.4	24.9	0.0	24.8
P4_F_A	4	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0
Empresa proveïdora	3	0	33,7	33,2	0	33,1
Comerciant	1	0	100	0	0	0
Satisfacció	4	0.0	50.4	24.9	0.0	24.8
P4_G_A	4	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0
(1)-1	1	0	0	0	0	100
(8)-8	1	0	100	0	0	0
(10)-10	2	0	50,3	49,7	0	0
	4	0.0	50.4	24.9	0.0	24.8
P4_G_AR	4	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0
[9-10]	2	0	50,3	49,7	0	0
[7-8]	1	0	100	0	0	0
[0-2]	1	0	0	0	0	100

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
	4	0.0	50.4	24.9	0.0	24.8
P4_G_AM	4	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0
Casos vàlids	4	0	50,4	24,9	0	24,8
Mitjana	7,27		9	10		1
Desviació	4,26		1,41			
	9	11.1	22.3	0.0	55.7	10.9
Base Incidència a: Roba	9	11.1	22.2	0.0	55.6	11.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	9	11.1	22.3	0.0	55.7	10.9
P4_C_B	9	11.1	22.2	0.0	55.6	11.1
SI	6	16,7	33,3	0	50	0
NO	3	0	0	0	67,2	32,8
Es va resoldre la incidència?						
	6	16.7	33.3	0.0	50.0	0.0
P4_E_B	6	16.7	33.3	0.0	50.0	0.0
SI	3	33,3	33,3	0	33,3	0
NO	3	0	33,3	0	66,7	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
P4_F_B	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
Empresa proveïdora	2	50	0	0	50	0
Altres (anotar)	1	0	100	0	0	0
Satisfacció						
	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
P4_G_B	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
(8)-8	1	0	0	0	100	0
(10)-10	2	50	50	0	0	0
	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
P4_G_BR	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
[9-10]	2	50	50	0	0	0
[7-8]	1	0	0	0	100	0
	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
P4_G_BM	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
Casos vàlids	3	33,3	33,3	0	33,3	0
Mitjana	9,33	10	10		8	
Desviació	1,15					
	6	0.0	50.6	49.4	0.0	0.0
Base Incidència a: Vehicles	6	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	6	0.0	50.6	49.4	0.0	0.0
P4_C_C	6	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
SI	5	0	60,7	39,3	0	0
NO	1	0	0	100	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	5	0.0	60.7	39.3	0.0	0.0
P4_E_C	5	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0
SI	3	0	66,9	33,1	0	0
NO	2	0	51,2	48,8	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	0.0	66.9	33.1	0.0	0.0
P4_F_C	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
Ell/lla mateix	1	0	0	100	0	0
Empresa proveïdora	1	0	100	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	100	0	0	0
Satisfacció						
	3	0.0	66.9	33.1	0.0	0.0
P4_G_C	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
(5)-5	1	0	100	0	0	0
(9)-9	1	0	0	100	0	0
(10)-10	1	0	100	0	0	0
	3	0.0	66.9	33.1	0.0	0.0
P4_G_CR	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
[9-10]	2	0	50,3	49,7	0	0
[5-6]	1	0	100	0	0	0
	3	0.0	66.9	33.1	0.0	0.0
P4_G_CM	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
Casos vàlids	3	0	66,9	33,1	0	0
Mitjana	8		7,5	9		
Desviació	2,65		3,54			
	2	51.2	0.0	48.8	0.0	0.0
Base Incidència a: Habitatge	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	2	51.2	0.0	48.8	0.0	0.0
P4_C_D	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
SI	1	0	0	100	0	0
NO	1	100	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
P4_E_D	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
NO	1	0	0	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	0					
P4_F_D	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
	0					
P4_G_D	0	0	0	0	0	0
	0					
P4_G_DR	0	0	0	0	0	0
	0					
P4_G_DM	0	0	0	0	0	0
	18	28.9	0.0	38.0	27.7	5.4
Base Incidència a: Compra on-line	18	27.8	0.0	38.9	27.8	5.6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	18	28.9	0.0	38.0	27.7	5.4
P4_C_E	18	27.8	0.0	38.9	27.8	5.6
SI	13	32,2	0	29,8	30,5	7,5
NO	5	20,2	0	59,5	20,2	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Es va resoldre la incidència?						
	13	32.2	0.0	29.8	30.5	7.5
P4_E_E	13	30.8	0.0	30.8	30.8	7.7
SI	12	34,8	0	32,3	24,8	8,1
NO	1	0	0	0	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	12	34.8	0.0	32.3	24.8	8.1
P4_F_E	12	33.3	0.0	33.3	25.0	8.3
Ell/lla mateix	4	25,3	0	24,1	50,6	0
Empresa proveïdora	2	100	0	0	0	0
Distribuïdor	4	25,3	0	49,4	25,3	0
Altres (anotar)	2	0	0	50,6	0	49,4
Satisfacció						
	12	34.8	0.0	32.3	24.8	8.1
P4_G_E	12	33.3	0.0	33.3	25.0	8.3
(0)-0	1	0	0	100	0	0
(5)-5	1	100	0	0	0	0
(7)-7	1	0	0	100	0	0
(8)-8	1	100	0	0	0	0
(9)-9	2	0	0	0	50,6	49,4
(10)-10	6	34,7	0	32,2	33	0
	12	34.8	0.0	32.3	24.8	8.1
P4_G_ER	12	33.3	0.0	33.3	25.0	8.3
[9-10]	8	26,2	0	24,3	37,3	12,2
[7-8]	2	52,5	0	47,5	0	0
[5-6]	1	100	0	0	0	0
[0-2]	1	0	0	100	0	0
	12	34.8	0.0	32.3	24.8	8.1
P4_G_EM	12	33.3	0.0	33.3	25.0	8.3
Casos vàlids	12	34,8	0	32,3	24,8	8,1
Mitjana	8,2	8,29		6,79	9,67	9
Desviació	2,95	2,31		4,7	0,58	
	85	12.0	18.8	29.0	21.9	18.2
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	11.8	17.6	29.4	22.4	18.8
Incidències - Alimentació i beguda						
	85	12.0	18.8	29.0	21.9	18.2
P4_B_F_COD	85	11.8	17.6	29.4	22.4	18.8
Problemes amb les factures /cobren de més	33	12,5	18,3	15	30,6	23,5
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	9,2	36,9	9,1	17,5	27,2
Ofertes/tarifas enganyoses	18	5,7	17,1	56,9	15,5	4,9
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	8,6	7,8	37,5	31	15,2
Problemes per donar-se de baixa	10	10,1	20,2	9,6	40,3	19,8
Altres	10	20,4	10,2	40,3	10,2	18,8
Ns/Nc	1	0	0	100	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	85	12.0	18.8	29.0	21.9	18.2
P4_C_F	85	11.8	17.6	29.4	22.4	18.8
SI	68	11,9	17,6	29	20,2	21,3
NO	17	12,5	23,7	29	29,1	5,8
Mesures - Alimentació i beguda						
	68	11.9	17.6	29.0	20.2	21.3
P4_D_F_COD	69	11.6	17.4	29.0	20.3	21.7

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Trucar/parlar amb la companyia	21	4,8	4,8	34,1	28,7	27,6
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	11,9	22,5	21,9	16,9	26,9
Trucar/anar oficina del consumidor	4	0	50,6	0	0	49,4
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	11,7	0	33,6	20,1	34,6
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	0	0	32,9	50,6	16,5
Altres	20	20,1	30,2	34,6	5	10
Es va resoldre la incidència?						
	68	11.9	17.6	29.0	20.2	21.3
P4_E_F	69	11.6	17.4	29.0	20.3	21.7
SI	38	10,7	20,8	30,5	15,6	22,3
NO	28	14,5	10,8	29,1	27,9	17,8
NC	2	0	50,4	0	0	49,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	38	10.7	20.8	30.5	15.6	22.3
P4_F_F	39	10.3	20.5	30.8	15.4	23.1
Ell/lla mateix	14	15,1	21,6	34,8	14,4	14,1
Empresa proveïdora	18	5,7	17,1	22,4	17,1	37,7
Altres (anotar)	7	14,4	28,8	42,4	14,4	0
Satisfacció						
	38	10.7	20.8	30.5	15.6	22.3
P4_G_F	39	10.3	20.5	30.8	15.4	23.1
(0)-0	4	25,5	0	49,6	0	24,9
(1)-1	1	0	100	0	0	0
(2)-2	5	20,7	20,7	20,5	0	38
(3)-3	4	0	25,5	49,5	0	25,1
(4)-4	4	0	25,1	25,1	25,1	24,6
(5)-5	6	17,2	17,2	16,9	17,2	31,6
(6)-6	2	0	50	0	50	0
(7)-7	4	0	0	49,4	50,6	0
(8)-8	2	0	0	49,7	50,3	0
(10)-10	5	22	39,7	18,9	0	19,4
(98)-NS	2	0	0	49,2	0	50,8
	38	10.7	20.8	30.5	15.6	22.3
P4_G_FR	39	10.3	20.5	30.8	15.4	23.1
[9-10]	5	22	39,7	18,9	0	19,4
[7-8]	6	0	0	49,5	50,5	0
[5-6]	8	12,8	25,5	12,6	25,5	23,5
[3-4]	8	0	25,3	37,2	12,7	24,8
[0-2]	10	20,5	20,5	30,1	0	28,9
Ns/Nc	2	0	0	49,2	0	50,8
	38	10.7	20.8	30.5	15.6	22.3
P4_G_FM	39	10.3	20.5	30.8	15.4	23.1
Casos vàlids	36	11,3	22	29,5	16,5	20,8
Mitjana	4,76	4,4	5,13	4,45	6,17	3,89
Desviació	3,08	4,4	3,4	3,26	1,47	3,04
	8	13.7	0.0	37.0	24.8	24.6
Base Incidència a: Internet	8	12.5	0.0	37.5	25.0	25.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	8	13.7	0.0	37.0	24.8	24.6
P4_C_G	8	12.5	0.0	37.5	25.0	25.0
SI	5	0	0	40	20,1	39,9
NO	3	35,6	0	32,2	32,2	0
Es va resoldre la incidència?						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
	5	0.0	0.0	40.0	20.1	39.9
P4_E_G	5	0.0	0.0	40.0	20.0	40.0
SI	3	0	0	33,3	33,3	33,3
NO	2	0	0	50,1	0	49,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
P4_F_G	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
Ell/lla mateix	1	0	0	100	0	0
Empresa proveïdora	1	0	0	0	100	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	0	100
Satisfacció						
	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
P4_G_G	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
(5)-5	1	0	0	100	0	0
(10)-10	2	0	0	0	50	50
	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
P4_G_GR	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
[9-10]	2	0	0	0	50	50
[5-6]	1	0	0	100	0	0
	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
P4_G_GM	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
Casos vàlids	3	0	0	33,3	33,3	33,3
Mitjana	8,33			5	10	10
Desviació	2,89					
	11	0.0	9.4	53.2	37.4	0.0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0.0	9.1	54.5	36.4	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	11	0.0	9.4	53.2	37.4	0.0
P4_C_H	11	0.0	9.1	54.5	36.4	0.0
SI	8	0	12,8	35,9	51,3	0
NO	2	0	0	100	0	0
NC	1	0	0	100	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	8	0.0	12.8	35.9	51.3	0.0
P4_E_H	8	0.0	12.5	37.5	50.0	0.0
SI	1	0	0	0	100	0
NO	7	0	14,7	41,2	44,1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
P4_F_H	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
Distribuïdor	1	0	0	0	100	0
Satisfacció						
	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
P4_G_H	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
(0)-0	1	0	0	0	100	0
	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
P4_G_HR	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
[0-2]	1	0	0	0	100	0
	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
P4_G_HM	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Casos vàlids	1	0	0	0	100	0
Mitjana	0				0	
	21	4.8	28.6	47.5	14.3	4.8
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	5.3	21.1	52.6	15.8	5.3
Incidències - Electrodomèstics	18	5.6	28.2	43.6	16.9	5.6
P4_B_I_COD	16	6.3	18.8	50.0	18.8	6.3
Mal funcionament/està trencat	12	8,4	33,6	32,7	16,8	8,4
El producte arriba tard	1	0	100	0	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	0	0	70,7	14,6	14,6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	21	4.8	28.6	47.5	14.3	4.8
P4_C_I	19	5.3	21.1	52.6	15.8	5.3
SI	15	6,8	33,8	32,5	20,3	6,8
NO	6	0	16,3	83,7	0	0
Mesures - Electrodomèstics	14	7.2	36.1	27.9	21.6	7.2
P4_D_I_COD	12	8.3	25.0	33.3	25.0	8.3
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	10,1	20,3	29	30,4	10,1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0	100	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	4	0	75,9	24,1	0	0
Es va resoldre la incidència?	15	6.8	33.8	32.5	20.3	6.8
P4_E_I	13	7.7	23.1	38.5	23.1	7.7
SI	7	14,5	14,5	42,1	29	0
NO	8	0	50,6	24,1	12,6	12,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	7	14.5	14.5	42.1	29.0	0.0
P4_F_I	7	14.3	14.3	42.9	28.6	0.0
Ell/lla mateix	1	0	0	100	0	0
Empresa proveïdora	5	20,2	20,2	39,4	20,2	0
Distribuïdor	1	0	0	0	100	0
Satisfacció	7	14.5	14.5	42.1	29.0	0.0
P4_G_I	7	14.3	14.3	42.9	28.6	0.0
(0)-0	1	0	0	0	100	0
(5)-5	1	0	100	0	0	0
(6)-6	1	0	0	0	100	0
(7)-7	1	0	0	100	0	0
(8)-8	1	100	0	0	0	0
(10)-10	1	0	0	100	0	0
(98)-NS	1	0	0	100	0	0
	7	14.5	14.5	42.1	29.0	0.0
P4_G_IR	7	14.3	14.3	42.9	28.6	0.0
[9-10]	1	0	0	100	0	0
[7-8]	2	51,2	0	48,8	0	0
[5-6]	2	0	50	0	50	0
[0-2]	1	0	0	0	100	0
Ns/Nc	1	0	0	100	0	0
	7	14.5	14.5	42.1	29.0	0.0
P4_G_IM	7	14.3	14.3	42.9	28.6	0.0
Casos vàlids	6	16,8	16,8	32,8	33,6	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Mitjana	5,99	8	5	8,54	3	
Desviació	3,42			2,15	4,24	
Base Incidència a: Restauració	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
P4_C_J	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
NO	2	0	0	100	0	0
Es va resoldre la incidència?	0					
P4_E_J	0	0	0	0	0	0
P4_F_J	0					
P4_F_J	0	0	0	0	0	0
Satisfacció	0					
P4_G_J	0	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	52.5	47.5	0.0	0.0	0.0
	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	52.5	47.5	0.0	0.0	0.0
P4_C_K	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
SI	2	52,5	47,5	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	2	52.5	47.5	0.0	0.0	0.0
P4_E_K	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
SI	1	0	100	0	0	0
NO	1	100	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_K	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
Empresa proveïdora	1	0	100	0	0	0
Satisfacció	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_K	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
(8)-8	1	0	100	0	0	0
P4_G_KR	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
[7-8]	1	0	100	0	0	0
P4_G_KM	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	1	0	100	0	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Mitjana	8		8			
	8	0.0	0.0	87.2	0.0	12.8
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	0.0	0.0	87.5	0.0	12.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	8	0.0	0.0	87.2	0.0	12.8
P4_C_L	8	0.0	0.0	87.5	0.0	12.5
SI	5	0	0	79,5	0	20,5
NO	3	0	0	100	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	5	0.0	0.0	79.5	0.0	20.5
P4_E_L	5	0.0	0.0	80.0	0.0	20.0
SI	3	0	0	65,6	0	34,4
NO	2	0	0	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	0.0	0.0	65.6	0.0	34.4
P4_F_L	3	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3
Ell/lla mateix	1	0	0	100	0	0
Distribuïdor	1	0	0	100	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	0	100
Satisfacció						
	3	0.0	0.0	65.6	0.0	34.4
P4_G_L	3	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3
(0)-0	1	0	0	0	0	100
(7)-7	2	0	0	100	0	0
	3	0.0	0.0	65.6	0.0	34.4
P4_G_LR	3	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3
[7-8]	2	0	0	100	0	0
[0-2]	1	0	0	0	0	100
	3	0.0	0.0	65.6	0.0	34.4
P4_G_LM	3	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3
Casos vàlids	3	0	0	65,6	0	34,4
Mitjana	4,59			7		0
Desviació	4,11			0		
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Base TOTAL	0	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	0					
P4_C_M	0	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	0					
P4_E_M	0	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	0					
P4_F_M	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
	0					
P4_G_M	0	0	0	0	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
0	0	0	0	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0	0
3	3	0.0	0.0	32.5	34.1	33.3
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	3	0.0	0.0	32.5	34.1	33.3
P4_C_N	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
SI	1	0	0	0	0	100
NO	2	0	0	48,8	51,2	0
Es va resoldre la incidència?	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
P4_E_N	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
SI	1	0	0	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
P4_F_N	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Altres (anotar)	1	0	0	0	0	100
Satisfacció	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
P4_G_N	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(10)-10	1	0	0	0	0	100
1	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
P4_G_NR	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
[9-10]	1	0	0	0	0	100
1	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
P4_G_NM	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Casos vàlids	1	0	0	0	0	100
Mitjana	10					10
20	20	10.1	15.2	29.4	25.3	20.0
Base Incidència a: Transport aeri	20	10.0	15.0	30.0	25.0	20.0
Incidències - Transport aeri	20	10.1	15.2	29.4	25.3	20.0
P4_B_O_COD	20	10.0	15.0	30.0	25.0	20.0
Retards/cancel·lacions	14	0	14,5	42,1	29,1	14,3
Problema tècnic	1	0	0	0	0	100
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	29	14,5	27,6	14,5	14,5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	20	10.1	15.2	29.4	25.3	20.0
P4_C_O	20	10.0	15.0	30.0	25.0	20.0
SI	17	11,9	11,9	28,7	23,9	23,6
NO	3	0	33,5	33,1	33,5	0
Mesures - Transport aeri	14	7.3	14.5	35.0	21.8	21.4
P4_D_O_COD	14	7.1	14.3	35.7	21.4	21.4
Retornen els diners	1	0	0	100	0	0
Va reclamar a la companyia	11	0	18,5	35,7	27,7	18,2
Paga per el seient	1	100	0	0	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
0	0					
P4_G_PM	0	0	0	0	0	0
	36	0.0	11.0	37.3	16.5	35.2
Base Incidència a: Altres	37	0.0	10.8	37.8	16.2	35.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	36	0.0	11.0	37.3	16.5	35.2
P4_C_Q	37	0.0	10.8	37.8	16.2	35.1
SI	30	0	13,1	35	16,4	35,5
NO	6	0	0	49,2	17	33,7
Es va resoldre la incidència?						
	30	0.0	13.1	35.0	16.4	35.5
P4_E_Q	31	0.0	12.9	35.5	16.1	35.5
SI	15	0	20,3	33	20,3	26,4
NO	15	0	6,8	32,7	13,6	46,9
NC	1	0	0	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	15	0.0	20.3	33.0	20.3	26.4
P4_F_Q	15	0.0	20.0	33.3	20.0	26.7
El/lla mateix	5	0	20,3	39,6	20,3	19,8
Empresa proveïdora	5	0	40,7	19,4	0	39,9
Comerciant	2	0	0	49,7	50,3	0
Altres (anotar)	3	0	0	33,3	33,7	32,9
Satisfacció						
	15	0.0	20.3	33.0	20.3	26.4
P4_G_Q	15	0.0	20.0	33.3	20.0	26.7
(0)-0	3	0	0	66,7	0	33,3
(1)-1	1	0	0	0	100	0
(4)-4	1	0	0	0	0	100
(5)-5	3	0	67,2	0	0	32,8
(7)-7	2	0	0	48,8	51,2	0
(8)-8	1	0	0	100	0	0
(9)-9	1	0	0	0	0	100
(10)-10	3	0	33,5	33,1	33,5	0
	15	0.0	20.3	33.0	20.3	26.4
P4_G_QR	15	0.0	20.0	33.3	20.0	26.7
[9-10]	4	0	25,2	24,9	25,2	24,8
[7-8]	3	0	0	66	34	0
[5-6]	3	0	67,2	0	0	32,8
[3-4]	1	0	0	0	0	100
[0-2]	4	0	0	49,7	25,4	24,8
	15	0.0	20.3	33.0	20.3	26.4
P4_G_QM	15	0.0	20.0	33.3	20.0	26.7
Casos vàlids	15	0	20,3	33	20,3	26,4
Mitjana	5,41		6,67	5,01	6	4,51
Desviació	3,76		2,89	4,71	4,58	3,71
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Base TOTAL	0	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Botigues especialitzades de barri						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P5_1	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Més d'un cop a la setmana	359	5,7	9,2	30,1	28,2	26,9
Un cop a la setmana	225	10,1	15,1	31,6	20,2	23

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Menys d'un cop a la setmana	56	9,5	19,7	23,2	23,1	24,6
No hi he comprat mai	110	9,6	14,5	23,6	24,1	28,1
Mercats municipals						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P5_2	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Més d'un cop a la setmana	101	6	13,9	21,5	23,6	35
Un cop a la setmana	180	6,3	12,8	24,8	30,8	25,3
Menys d'un cop a la setmana	122	7,6	11,5	34,4	22,7	23,8
No hi he comprat mai	347	9,3	12,4	31,6	22,8	23,9
Supermercats de barri						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P5_3	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Més d'un cop a la setmana	358	7,8	8,7	32,2	25,3	26
Un cop a la setmana	245	8	13	29,2	25,7	24,1
Menys d'un cop a la setmana	66	9,4	21,2	23,5	18,2	27,7
No hi he comprat mai	81	6,3	21,1	19,2	25,5	27,9
Grans superfícies						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P5_4	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Més d'un cop a la setmana	98	14,9	17,4	31,4	14,3	22
Un cop a la setmana	168	11,1	12,5	30,5	26,8	19,1
Menys d'un cop a la setmana	263	5,1	12,2	32,1	27,2	23,4
No hi he comprat mai	221	5,6	10,8	23,3	25	35,2
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P5_5	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Més d'un cop a la setmana	41	10,1	9,9	36,1	22,2	21,7
Un cop a la setmana	72	4,2	13,9	28,4	28,1	25,6
Menys d'un cop a la setmana	152	6	13,1	34,3	26	20,5
No hi he comprat mai	485	8,8	12,4	27	24,2	27,7
Dietètiques						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P5_6	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Més d'un cop a la setmana	13	24,6	15,3	14,9	15,3	29,9
Un cop a la setmana	47	4,2	12,7	18,6	23,1	41,3
Menys d'un cop a la setmana	112	0,9	13,4	32,1	28,5	25,1
No hi he comprat mai	578	9,1	12,3	29,6	24,4	24,5
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P6_1	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	569	5,4	12,5	29,7	26	26,4
NO	181	15,5	12,7	27,2	21,1	23,5
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament equitat entre països)?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P6_2	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	199	6,1	12	32,5	23,4	25,9
NO	551	8,5	12,7	27,8	25,3	25,7
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P6_3	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	402	8,2	15,2	29,7	24,1	22,8
NO	348	7,5	9,5	28,3	25,6	29,1
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P7_A	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	228	8,7	15,3	27,9	25,4	22,7
NO	522	7,5	11,3	29,6	24,5	27,1
	228	8.7	15.3	27.9	25.4	22.7
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	8.3	14.4	28.4	25.8	23.1
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	228	8.7	15.3	27.9	25.4	22.7
P7_A_AML	229	8.3	14.4	28.4	25.8	23.1
Tenen preus més econòmics	115	10	14,7	29,6	28	17,7
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	11,2	17,1	29,8	19,3	22,7
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	0	0	0	28,9	71,1
Compra productes específics/per costum	21	0	19,5	37,2	24,3	19
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	0	0	0	50,4	49,6
Proximitat	3	0	33,9	32,3	33,9	0
Tot correcte/ho troba bé	5	0	0	61,6	19,4	19
No ho té en compte / li és igual	13	0	23,3	30,4	15,5	30,7
Altres	12	17,9	25,6	8,1	23,1	25,2
NS/NC	6	16,8	0	0	33,6	49,5
	522	7.5	11.3	29.6	24.5	27.1
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	7.2	11.0	29.7	24.6	27.5
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	521	7.5	11.3	29.6	24.6	26.9
P7_A_AML	527	7.2	11.0	29.8	24.7	27.3
Tenen preus més econòmics	1	0	0	0	100	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	20,1	0	0	40,1	39,8
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	9,5	7,7	23,6	26,2	33
Compra productes específics/per costum	17	0	18	28,6	24	29,4
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	5,4	13,4	27,5	19,6	34,1
Depèn del producte	32	6,7	15,8	24,7	34,5	18,3
Compra productes ecològics	5	20,5	0	59,4	0	20
Proximitat	8	0	12,9	48,5	25,9	12,7
Tot correcte/ho troba bé	1	0	100	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	184	7,8	13,6	36,5	23,1	19
Altres	39	2,5	10,1	25,3	32,3	29,7
NS/NC	14	15,2	0	28,4	7,2	49,1
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Base TOTAL	0	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P7_B	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	280	5	11,8	23,6	28,9	30,8
NO	470	9,6	13	32,4	22,4	22,7
	280	5.0	11.8	23.6	28.9	30.8
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	4.9	11.3	23.7	29.0	31.1
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	280	5.0	11.8	23.6	28.9	30.8
P7_A_BML	283	4.9	11.3	23.7	29.0	31.1
És el meu idioma/de Catalunya	135	4,5	11,9	19,4	29,4	34,8
Per proximitat	94	5,3	14,9	29,3	28,4	22
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0	0	0	0	100
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0	0	0	48	52
Linteressa la qualitat	1	0	0	0	0	100
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	7,8	7,8	14,8	54,4	15,2

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Altres	33	3	6	29	23,3	38,7
NS/NC	4	26	0	48	0	26
	470	9.6	13.0	32.4	22.4	22.7
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	9.1	12.4	32.7	22.6	23.2
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	470	9.6	13.0	32.4	22.4	22.7
P7_A_BML	474	9.1	12.4	32.7	22.6	23.2
És el meu idioma/de Catalunya	2	0	0	50,3	0	49,7
Per proximitat	3	0	0	33,1	33,5	33,5
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	0	0	22,2	21,5	56,4
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	4,5	17,9	30,1	30,1	17,5
Linteressa la qualitat	20	10,6	20,1	19,8	10,1	39,4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	10,7	13,1	33,4	22,8	20
Altres	13	7,7	15,4	47	22,3	7,6
NS/NC	2	0	53,8	0	0	46,2
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Base TOTAL	0	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Es fixa en la procedència dels productes?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P7_C	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	567	5,8	10,6	28,9	26,7	28
NO	183	14,4	18,6	29,5	18,9	18,6
	567	5.8	10.6	28.9	26.7	28.0
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	5.6	10.3	29.0	26.8	28.3
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?						
	567	5.8	10.6	28.9	26.7	28.0
P7_A_CML	575	5.6	10.3	29.0	26.8	28.3
Proximitat	354	3,8	10,4	29,2	29,1	27,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	6,4	10	23,5	27,1	32,9
Per curiositat/Informació	45	13,5	15,5	30,6	17,4	23
Qualitat	26	15,7	11,5	27,3	19,1	26,5
Productes ecològics	6	18,8	0	49,2	15,3	16,7
Per costum/el de sempre	6	0	33,4	16,5	33,4	16,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	12,8	0	12,8	11,5	62,8
Altres	52	3,9	7,7	37,1	25,1	26,3
NS/NC	6	33,8	16,9	32,8	0	16,6
	183	14.4	18.6	29.5	18.9	18.6
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	13.7	17.6	30.2	19.2	19.2
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?						
	183	14.4	18.6	29.5	18.9	18.6
P7_A_CML	182	13.7	17.6	30.2	19.2	19.2
Proximitat	8	12,6	12,6	12,4	37,8	24,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	0	50,3	49,7	0	0
Per curiositat/Informació	2	51,2	0	48,8	0	0
Qualitat	6	0	0	50,4	0	49,6
Per costum/el de sempre	9	12,4	11,2	35,1	30,3	11
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	15,2	17	30,8	20,4	16,5
Altres	15	7,5	40,6	19,3	13,5	19,1
NS/NC	24	17,7	21	24,8	12,2	24,4
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Base TOTAL	0	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P7_D	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	495	7,5	13,3	27,8	24,8	26,6
NO	255	8,6	11	31,6	24,8	24
	495	7.5	13.3	27.8	24.8	26.6
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	7.2	12.6	28.1	25.1	27.1
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	495	7.5	13.3	27.8	24.8	26.6
P7_A_DML	499	7.2	12.6	28.1	25.1	27.1
Per estar informat/da/Per curiositat	109	11,3	12,9	23,5	20,9	31,4
Per salut	140	5,1	12,1	34	25,2	23,6
Per la composició	177	8,3	18,1	23,3	21,2	29,1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0	0	50	50	0
Compra el mateix/costum	3	0	33,3	0	66,7	0
A vegades	19	0	0	5,1	63,4	31,5
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	8,8	8,8	47,7	21,9	12,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	0	25	25	25	25
Altres	30	6,6	9,9	41,7	19,4	22,4
NS/NC	5	0	40,3	19,9	20,1	19,7
	255	8.6	11.0	31.6	24.8	24.0
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	8.1	10.9	31.8	24.8	24.4
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	255	8.6	11.0	31.6	24.8	24.0
P7_A_DML	258	8.1	10.9	31.8	24.8	24.4
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	0	100	0	0
Per salut	1	0	0	0	100	0
Per la composició	9	0	22,3	33,1	22,3	22,3
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	0	6,4	12,4	25,6	55,6
Compra el mateix/costum	25	0	11,8	35,5	30	22,7
A vegades	4	25,1	0	0	50,3	24,6
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	0	0	16,9	34,3	48,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	10,2	12	37,9	23,1	16,8
Altres	24	4,1	0	30,3	37,1	28,4
NS/NC	36	17,3	16,7	19,4	14	32,6
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Base TOTAL	0	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P7_E	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	697	8,3	12,3	29,1	25,3	25
NO	53	1,9	15	28,9	18,7	35,5
	697	8.3	12.3	29.1	25.3	25.0
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	8.0	12.1	29.3	25.4	25.3
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	697	8.3	12.3	29.1	25.3	25.0
P7_A_EML	704	8.0	12.1	29.3	25.4	25.3
Només importa el consum / vendre més	198	10,4	15,2	28,3	24,9	21,2
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	8	13	30,2	25,5	23,4
A vegades	20	5,5	0	35,1	39,6	19,7
Indiferent/no influeix /sen refia	4	0	0	25,3	25,3	49,4
Altres	71	3,1	8,5	20,7	26,4	41,4
NS/NC	19	15,4	10,3	24,8	24,2	25,2

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
	53	1.9	15.0	28.9	18.7	35.5
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	1.9	11.3	30.2	18.9	37.7
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	53	1.9	15.0	28.9	18.7	35.5
P7_A_EML	53	1.9	11.3	30.2	18.9	37.7
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	11,5	0	22,3	11,5	54,8
A vegades	5	0	0	39,9	20,2	39,9
Indiferent/no influeix /sen refia	14	0	29,6	13,7	22,2	34,5
Altres	14	0	14,7	35,3	22,1	27,9
NS/NC	13	0	15,8	38,6	15,8	29,9
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Base TOTAL	0	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Pregunta per les condicions/garanties?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P8_1	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Sempre	293	3,9	8,5	29	30,7	28
Habitualment	130	11	17,7	29,2	24,8	17,4
Algunes vegades	161	9,9	16,2	34,2	16,8	23
Gairebé mai	85	8,5	15,3	25,5	23,1	27,7
Mai	82	12,8	8,6	22,9	21,5	34,3
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P8_2	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Sempre	562	6,5	10,3	30	27,3	25,9
Habitualment	130	9,3	20,8	31	11,9	27
Algunes vegades	39	15,9	17,9	18,3	28,1	19,8
Gairebé mai	8	39,2	12,2	0	36,6	11,9
Mai	11	9,3	9,3	18	27,8	35,6
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P8_3	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Sempre	230	6,8	13,9	26,4	25,2	27,7
Habitualment	181	4,7	15,5	31,3	24,2	24,4
Algunes vegades	215	9,5	12,1	33,6	22,2	22,6
Gairebé mai	73	12,7	9,6	22,7	25,7	29,3
Mai	51	10,1	2	23,1	34,9	30
Acostuma a comparar diferents preus?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P8_4	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Sempre	212	9,9	14,2	31	22,9	22,1
Habitualment	196	10,1	14,3	22,5	26,5	26,7
Algunes vegades	198	6,2	12,1	33,1	22,8	25,7
Gairebé mai	88	2,4	11,4	27,6	31,8	26,8
Mai	56	7,1	3,6	32,8	22	34,5
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P8_5	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Sempre	377	7,1	8,8	28,4	27,9	27,8
Habitualment	108	7,6	18,6	35,6	14,5	23,7
Algunes vegades	139	5,3	16,5	27,2	25,4	25,5
Gairebé mai	61	12	16,4	31,1	17,9	22,5
Mai	65	14	12,3	24,2	28,9	20,7

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics.

% Horizontals	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P9_A_1	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	305	8,8	11,1	30,8	23,9	25,3
NO	445	7,2	13,5	27,9	25,4	26
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els ésser gratuïts.						
	305	8.8	11.1	30.8	23.9	25.3
P9_B_1	309	8.4	11.0	31.1	23.9	25.6
SI	53	9,7	17,1	27,9	28,5	16,8
NO	252	8,7	9,9	31,4	22,9	27,1
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsits.						
	53	9.7	17.1	27.9	28.5	16.8
P9_C_1	53	9.4	17.0	28.3	28.3	17.0
(0)-0	4	26,9	0	0	73,1	0
(1)-1	2	0	100	0	0	0
(3)-3	1	0	0	100	0	0
(5)-5	4	0	50	25	25	0
(6)-6	8	0	12,7	49,5	25,4	12,4
(7)-7	3	0	0	100	0	0
(8)-8	9	22,3	22,3	0	44,5	10,9
(9)-9	4	25,2	0	24,9	25,2	24,8
(10)-10	17	0	11,9	29	23,9	35,2
(99)-NC	1	100	0	0	0	0
	53	9.7	17.1	27.9	28.5	16.8
P9_C_1R	53	9.4	17.0	28.3	28.3	17.0
[9-10]	21	4,8	9,7	28,2	24,1	33,2
[7-8]	12	16,7	16,7	24,9	33,4	8,2
[5-6]	12	0	25,3	41,2	25,3	8,2
[3-4]	1	0	0	100	0	0
[0-2]	6	18,1	32,8	0	49,1	0
Ns/Nc	1	100	0	0	0	0
	53	9.7	17.1	27.9	28.5	16.8
P9_C_1M	53	9.4	17.0	28.3	28.3	17.0
Casos vàlids	52	7,9	17,4	28,5	29	17,1
Mitjana	7,13	6,09	6	7,45	6,53	9,22
Desviació	3,1	4,28	3,39	2,24	3,72	1,39
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció deduri en el temps.						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P9_A_2	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	366	9,8	14,5	32	23,7	20
NO	384	6	10,7	26,2	25,9	31,2
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura mpra i que perduri en el temps.						
	366	9.8	14.5	32.0	23.7	20.0
P9_B_2	367	9.5	13.6	32.4	24.0	20.4
SI	43	7,2	14	32,3	30,3	16,1
NO	323	10,1	14,5	32	22,8	20,5
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció perduri en el temps.						
	43	7.2	14.0	32.3	30.3	16.1
P9_C_2	43	7.0	14.0	32.6	30.2	16.3
(0)-0	2	0	0	100	0	0
(2)-2	4	26	0	48,4	0	25,6
(3)-3	1	0	0	0	100	0
(4)-4	3	0	33,3	33,3	33,3	0
(5)-5	3	0	0	33,3	33,3	33,3
(6)-6	3	0	0	66	34	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
(7)-7	4	0	50,2	0	25,1	24,7
(8)-8	5	0	20,2	39,4	40,4	0
(9)-9	5	0	0	20	20,2	59,7
(10)-10	12	9,2	16,7	24,4	41,6	8,1
(99)-NC	1	100	0	0	0	0
	43	7.2	14.0	32.3	30.3	16.1
P9_C_2R	43	7.0	14.0	32.6	30.2	16.3
[9-10]	17	6,5	11,8	23,1	35,4	23,2
[7-8]	9	0	33,6	21,9	33,6	11
[5-6]	6	0	0	49,5	33,7	16,8
[3-4]	4	0	25	25	50	0
[0-2]	6	16,6	0	67,1	0	16,3
Ns/Nc	1	100	0	0	0	0
	43	7.2	14.0	32.3	30.3	16.1
P9_C_2M	43	7.0	14.0	32.6	30.2	16.3
Casos vàlids	42	5	14,3	33,1	31,1	16,5
Mitjana	6,87	6,2	7,67	5,64	7,69	7,28
Desviació	3,1	5,51	2,25	3,69	2,5	2,87
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del: adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P9_A_3	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	290	7,1	11	32,4	22,1	27,3
NO	460	8,4	13,5	26,9	26,5	24,7
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o Juctes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.						
	290	7.1	11.0	32.4	22.1	27.3
P9_B_3	292	6.8	10.3	32.9	22.3	27.7
SI	30	13,5	10,1	39,3	27	10
NO	261	6,3	11,1	31,7	21,6	29,3
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants eis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.						
	30	13.5	10.1	39.3	27.0	10.0
P9_C_3	30	13.3	10.0	40.0	26.7	10.0
(4)-4	3	0	0	32,5	34	33,5
(5)-5	1	100	0	0	0	0
(6)-6	5	20,4	0	59,1	20,4	0
(7)-7	2	0	0	0	50	50
(8)-8	7	14,5	29	56,6	0	0
(9)-9	3	0	33,5	33,1	33,5	0
(10)-10	8	0	0	36,7	50,8	12,5
(99)-NC	1	100	0	0	0	0
	30	13.5	10.1	39.3	27.0	10.0
P9_C_3R	30	13.3	10.0	40.0	26.7	10.0
[9-10]	11	0	9,2	35,7	46	9,1
[7-8]	9	11,2	22,5	43,9	11,2	11,2
[5-6]	6	33,9	0	49,1	17	0
[3-4]	3	0	0	32,5	34	33,5
Ns/Nc	1	100	0	0	0	0
	30	13.5	10.1	39.3	27.0	10.0
P9_C_3M	30	13.3	10.0	40.0	26.7	10.0
Casos vàlids	29	10,5	10,5	40,7	28	10,4
Mitjana	7,73	6,33	8,33	7,76	8,25	7
Desviació	2	1,53	0,58	1,91	2,31	3

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als organism

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
P9_A_4	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
SI	398	5,9	11	31,1	26,4	25,6
NO	352	10,1	14,2	26,8	23	25,9
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aqñ mes, o el que respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar						
	398	5.9	11.0	31.1	26.4	25.6
P9_B_4	402	5.7	10.4	31.3	26.6	25.9
SI	121	3,4	15,7	33,1	27,8	20,1
NO	277	7	9	30,2	25,7	28
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no resque respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als organ						
	121	3.4	15.7	33.1	27.8	20.1
P9_C_4	121	3.3	14.0	33.9	28.1	20.7
(0)-0	16	7	25,2	42,7	25,2	0
(1)-1	2	0	0	50	50	0
(2)-2	3	0	0	66	34	0
(3)-3	7	0	0	42,4	29,2	28,5
(4)-4	3	0	0	0	67	33
(5)-5	8	12,5	25	12,4	50,1	0
(6)-6	13	7,6	15,3	54,2	15,3	7,5
(7)-7	6	0	17,2	66,1	0	16,8
(8)-8	21	4,8	19,2	23,7	24	28,3
(9)-9	13	0	23,4	30,4	15,6	30,7
(10)-10	25	0	11,9	22,7	34,6	30,7
(98)-NS	5	0	0	20	40,5	39,5
	121	3.4	15.7	33.1	27.8	20.1
P9_C_4R	121	3.3	14.0	33.9	28.1	20.7
[9-10]	38	0	15,8	25,3	28,2	30,7
[7-8]	27	3,8	18,8	33	18,8	25,8
[5-6]	21	9,5	19	38,4	28,5	4,7
[3-4]	10	0	0	29,5	40,6	29,8
[0-2]	21	5,3	19,2	46,7	28,8	0
Ns/Nc	5	0	0	20	40,5	39,5
	121	3.4	15.7	33.1	27.8	20.1
P9_C_4M	121	3.3	14.0	33.9	28.1	20.7
Casos vàlids	116	3,5	16,3	33,6	27,2	19,3
Mitjana	6,3	4,63	6,21	5,62	6,12	8,12
Desviació	3,42	3,45	3,63	3,52	3,57	2,2
En disposa? - Telefonía fixa						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P10A_A	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	655	7,1	10,5	28,3	26,5	27,5
NO	95	13,1	26,3	34,1	13,3	13,2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa						
	655	7.1	10.5	28.3	26.5	27.5
P10B_A	664	6.8	10.4	28.5	26.5	27.9
SI	116	11,6	11,2	33,1	24,9	19,2
NO	532	5,8	10,5	27,5	26,6	29,6
NC	7	29,9	0	13,5	42,6	14
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa						
	116	11.6	11.2	33.1	24.9	19.2
P10C_AML	117	11.1	11.1	33.3	24.8	19.7
Més econòmic, per preu, més barat	64	8,3	14,1	31,1	25,1	21,4
Li van oferir una oferta millor	17	12,2	11,6	24,3	29,1	22,8
Pack amb millors condicions	8	14,1	0	12,2	62,7	11

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	8,5	8,5	58,1	8,5	16,5
Insatisfacció amb la companyia	15	20,3	6,8	39,3	20,3	13,3
Altres	4	26,1	0	22,4	26,1	25,5
En disposa? - Internet						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P10A_B	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	653	8,2	13,9	30,7	25,5	21,7
NO	87	4,8	2,3	16,9	19,2	56,8
NC	10	10,1	10,1	29,6	30,4	19,8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet						
	653	8.2	13.9	30.7	25.5	21.7
P10B_B	658	7.9	13.4	31.0	25.7	22.0
SI	124	14,3	16,2	31,9	21,9	15,8
NO	514	6,6	13,6	30,3	25,9	23,5
NC	15	13,5	6,8	32,5	40,6	6,6
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet						
	124	14.3	16.2	31.9	21.9	15.8
P10C_BML	123	13.8	15.4	32.5	22.0	16.3
Més econòmic, per preu, més barat	64	11,4	21,9	29,5	23,4	13,8
Li van oferir una oferta millor	15	27,5	6,5	27	26,2	12,8
Pack amb millors condicions	7	15,6	0	14,1	56,5	13,8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	6	17,9	46,8	11,9	17,4
Insatisfacció amb la companyia	21	15	14,5	37,1	14,5	19
Altres	4	51,9	0	22,2	25,9	0
NS/NC	3	0	0	0	35,2	64,8
En disposa? - Telefonía mòbil						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P10A_C	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	710	8,2	13	30,1	24,8	24
NO	28	0	3,6	4,3	21,5	70,6
NC	12	8,5	8,5	25	34,1	23,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil						
	710	8.2	13.0	30.1	24.8	24.0
P10B_C	717	7.8	12.4	30.4	25.0	24.4
SI	125	11,6	15,2	32,9	20	20,3
NO	577	7,5	12,6	29,6	25,5	24,8
NC	8	0	0	24,6	50,6	24,8
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil						
	125	11.6	15.2	32.9	20.0	20.3
P10C_CML	125	11.2	14.4	33.6	20.0	20.8
Més econòmic, per preu, més barat	56	14,9	12,6	35,1	16,2	21,2
Li van oferir una oferta millor	28	22,1	17,8	21,7	24,9	13,5
Pack amb millors condicions	9	0	22,5	21,9	33,7	21,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	0	12,8	62,3	0	24,9
Insatisfacció amb la companyia	22	4,6	13,9	35,8	23,1	22,7
Altres	7	0	14,9	41,1	14,9	29,1
NS/NC	1	0	0	0	100	0
En disposa? - Internet mòbil						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P10A_D	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	637	8,8	14,3	31,9	25,5	19,5
NO	99	2	2	11,9	19,9	64,1
NC	15	6,8	6,8	20	27,2	39,2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
P10B_D	637	8.8	14.3	31.9	25.5	19.5
SI	641	8.4	13.7	32.3	25.7	19.8
NO	111	11,3	13,5	36,9	23,4	15
NC	517	8,4	14,7	31	25,6	20,3
	8	0	0	24,6	50,7	24,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil						
	111	11.3	13.5	36.9	23.4	15.0
P10C_DML	111	10.8	12.6	37.8	23.4	15.3
Més econòmic, per preu, més barat	51	18,3	11,8	34,7	19,7	15,5
Li van oferir una oferta millor	20	10,4	19,8	30,3	24,8	14,6
Pack amb millors condicions	8	0	12,6	12	63,1	12,3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	0	10,2	69,9	0	19,9
Insatisfacció amb la companyia	20	10,7	15,2	34,1	15,2	24,9
Altres	5	0	0	58	42	0
NS/NC	2	0	0	0	100	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P11	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Si	423	11	20,1	36,6	20,5	11,8
No	323	3,6	2,8	19	30,7	44
Ns/Nc	4	25,2	0	50,1	0	24,6
Amb quina freqüència compra per internet?						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P12	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0
Més d'un cop a la setmana	40	2,8	20,2	42,1	27,5	7,4
Un cop a la setmana	66	15,5	22,8	43,9	11,8	6
Menys d'un cop a la setmana	314	11,2	19,8	34,5	21,1	13,4
Ns/Nc	4	0	0	24,2	50,8	25
Alimentació i begudes						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P13_A_1	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0
SI	66	7,8	24,4	39,1	18,3	10,5
NO	356	11,6	19,4	36	21,1	11,9
NC	2	0	0	50,1	0	49,9
Alimentació i begudes						
	66	7.8	24.4	39.1	18.3	10.5
P13_B_1	65	7.7	23.1	40.0	18.5	10.8
SI	4	0	77,8	22,2	0	0
NO	62	8,3	21,1	40,1	19,4	11,1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P13_A_2	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0
SI	209	12,4	23,5	36,7	19,1	8,4
NO	212	9,7	17	36,8	22,2	14,3
NC	2	0	0	0	0	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu						
	209	12.4	23.5	36.7	19.1	8.4
P13_B_2	210	11.9	23.3	37.1	19.0	8.6
SI	18	5,6	28	44,7	10,6	11,1
NO	190	13,1	23,2	35,6	19,9	8,2
NS/NC	1	0	0	100	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P13_A_3	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
SI	8	25,1	12,5	24,8	25,1	12,5
NO	412	10,8	20,4	36,8	20,6	11,4
NC	3	0	0	33,5	0	66,5
Vehicles (lloguer, compra...)						
	8	25.1	12.5	24.8	25.1	12.5
P13_B_3	8	25.0	12.5	25.0	25.0	12.5
SI	2	50	0	0	0	50
NO	6	16,7	16,7	33,1	33,5	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P13_A_4	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0
SI	63	4,9	7,9	41,5	31,6	14,1
NO	357	12,1	22,4	35,7	18,8	11
NC	3	0	0	33,5	0	66,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)						
	63	4.9	7.9	41.5	31.6	14.1
P13_B_4	64	4.7	7.8	42.2	31.3	14.1
SI	5	21,7	0	0	39,3	39
NO	58	3,5	8,6	45,1	30,9	11,9
Oci, entrades, llibres, música i joguines						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P13_A_5	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0
SI	112	12,1	19,7	40,9	15	12,3
NO	308	10,7	20,4	35	22,7	11,1
NC	3	0	0	33,5	0	66,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines						
	112	12.1	19.7	40.9	15.0	12.3
P13_B_5	111	11.7	18.0	42.3	15.3	12.6
SI	9	11,3	22,5	66,2	0	0
NO	103	12,2	19,4	38,7	16,3	13,4
Electrodomèstics						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P13_A_6	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0
SI	80	2,5	19,9	40,1	24	13,5
NO	339	13,1	20,4	35,9	19,7	11
NC	4	0	0	25	25,3	49,6
Electrodomèstics						
	80	2.5	19.9	40.1	24.0	13.5
P13_B_6	79	2.5	17.7	40.5	25.3	13.9
SI	8	0	13	38,9	35,3	12,8
NO	72	2,8	21	39,4	23,1	13,8
NS/NC	1	0	0	100	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablet)						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P13_A_7	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0
SI	136	11,9	29,5	36,4	15,8	6,4
NO	284	10,7	15,8	36,7	23	13,8
NC	3	0	0	33,5	0	66,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablet)						
	136	11.9	29.5	36.4	15.8	6.4
P13_B_7	135	11.9	28.1	37.0	16.3	6.7
SI	19	5,3	32	42,2	16	4,6
NO	117	12,9	29,1	35,5	15,8	6,7

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Formació (cursos,...)						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P13_A_8	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0
SI	1	0	100	0	0	0
NO	419	11,1	20	36,7	20,7	11,5
NC	3	0	0	33,5	0	66,5
Formació (cursos,...)						
	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
P13_B_8	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
NO	1	0	100	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P14	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0
SI	411	11	20,4	36,4	20,4	11,7
NO	10	11	10	29,4	30	19,6
NS/NC	2	0	0	100	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?						
	10	11.0	10.0	29.4	30.0	19.6
P15_1	10	10.0	10.0	30.0	30.0	20.0
Que arribi el que demanes	6	18,2	0	16,3	49,4	16,1
Que et comuniquin les incidències	1	0	0	100	0	0
Altres	2	0	50,4	0	0	49,6
NS/NC	1	0	0	100	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres va canviant en funció de les seves necessitats i/o ofertes?						
	423	11.0	20.1	36.6	20.5	11.8
P16	424	10.6	19.3	37.3	20.8	12.0
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	10	21,9	39,7	18,6	9,7
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	13	17,9	32,1	23,9	13,2
Ns/Nc	6	0	0	16,9	16,9	66,2
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de garantia dels drets digitals que va entrar en vigor el 7 de deser						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P17	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	412	6,3	14,3	30,3	27,8	21,3
NO	332	10	10,2	27,1	21,3	31,4
NS/NC	6	0	15,7	53,3	15,7	15,3
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (ves dades per part d'una empresa sense el seu consentiment)						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P18	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	99	5,3	9,1	46,9	16,9	21,8
NO	638	8,4	12,9	26,2	26,1	26,4
NS/NC	13	0	22,8	31,9	22,8	22,4
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?						
	99	5.3	9.1	46.9	16.9	21.8
P19_1	99	5.1	8.1	47.5	17.2	22.2
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	6,1	9,8	47,6	13,7	22,9
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	9,1	8,2	33,9	24,6	24,3
Li arriba publicitat	25	0	12,1	52,9	23,1	11,9
Altres	11	9,3	0	45	9,3	36,4
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P20R	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Facua	4	25,8	0	74,2	0	0
Ocu	64	1,7	12,6	45,9	27,6	12,2

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Amazon	10	0	39,3	31,2	29,5	0
Gencat	23	17,7	17,3	41,7	14,8	8,5
Ajuntament	2	0	50,3	49,7	0	0
Associacions de consumidors	3	0	34	66	0	0
Agència Catalana del Consum	6	18,2	33	48,7	0	0
No coneix cap	599	7,6	11,2	26,7	24,7	29,8
Sap alguna però no recorda el nom	5	0	0	0	79,2	20,8
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	24,6	23,7	28	23,7	0
Ns/Nc	22	4,6	18,5	27,1	32,3	17,5
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P21	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Si	70	2,9	10,1	24,3	36,2	26,6
No	680	8,4	12,8	29,6	23,6	25,6
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa als drets i es dona informació sobre consum ?						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P22	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Si	98	7,3	10,2	22,1	38,3	22,1
No	650	8	12,9	30,2	22,7	26,2
Ns/Nc	2	0	0	0	53,8	46,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P23_A_1	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	406	5,8	10,8	29,6	25,9	27,8
NO	344	10,3	14,5	28,4	23,5	23,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	406	5.8	10.8	29.6	25.9	27.8
P23_B_1	411	5.6	10.2	29.9	26.0	28.2
SI	92	1,1	15,3	37,4	23,7	22,5
NO	315	7,2	9,5	27,4	26,5	29,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	92	1.1	15.3	37.4	23.7	22.5
P23_C_1	91	1.1	13.2	38.5	24.2	23.1
(0)-0	7	14,5	14,5	28,2	14,5	28,3
(2)-2	1	0	0	0	0	100
(3)-3	3	0	0	66	34	0
(4)-4	1	0	0	100	0	0
(5)-5	15	0	33,6	26,4	20,2	19,8
(6)-6	6	0	0	66,1	33,9	0
(7)-7	13	0	0	61,6	23,2	15,2
(8)-8	21	0	29,2	14,2	37,5	19,1
(9)-9	13	0	7,9	53,3	7,9	31
(10)-10	13	0	7,8	30,6	23,4	38,2
	92	1.1	15.3	37.4	23.7	22.5
P23_C_1R	91	1.1	13.2	38.5	24.2	23.1
[9-10]	26	0	7,8	41,9	15,7	34,6
[7-8]	33	0	17,9	32,5	32	17,6
[5-6]	21	0	24,1	37,7	24,1	14,1
[3-4]	4	0	0	74,6	25,4	0
[0-2]	8	12,7	12,7	24,7	12,7	37,2
	92	1.1	15.3	37.4	23.7	22.5
P23_C_1M	91	1.1	13.2	38.5	24.2	23.1
Casos vàlids	92	1,1	15,3	37,4	23,7	22,5
Mitjana	6,79	0	6,57	6,77	6,99	7,1

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Desviació	2,71		2,56	2,56	2,38	3,16
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P23_A_2	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	194	6,9	10,3	23,9	30,4	28,5
NO	556	8,2	13,3	30,9	22,8	24,8
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	194	6.9	10.3	23.9	30.4	28.5
P23_B_2	197	6.6	10.2	23.9	30.5	28.9
SI	40	0	10,1	27,3	32,9	29,6
NO	154	8,6	10,4	23	29,8	28,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	40	0.0	10.1	27.3	32.9	29.6
P23_C_2	40	0.0	10.0	27.5	32.5	30.0
(0)-0	2	0	0	0	50	50
(1)-1	1	0	0	100	0	0
(2)-2	1	0	0	0	0	100
(3)-3	3	0	0	32,3	33,9	33,9
(4)-4	1	0	0	100	0	0
(5)-5	7	0	0	27,7	58,1	14,2
(6)-6	5	0	0	40,2	21,1	38,8
(7)-7	2	0	50,4	0	0	49,6
(8)-8	9	0	22,4	11,1	22,4	44,2
(9)-9	5	0	19,3	42,4	19,3	19
(10)-10	4	0	0	22,2	77,8	0
	40	0.0	10.1	27.3	32.9	29.6
P23_C_2R	40	0.0	10.0	27.5	32.5	30.0
[9-10]	9	0	11,1	33,8	44,2	10,9
[7-8]	11	0	27,5	9,1	18,3	45,1
[5-6]	12	0	0	32,8	43	24,2
[3-4]	4	0	0	49,3	25,4	25,4
[0-2]	4	0	0	25,1	25,1	49,7
	40	0.0	10.1	27.3	32.9	29.6
P23_C_2M	40	0.0	10.0	27.5	32.5	30.0
Casos vàlids	40	0	10,1	27,3	32,9	29,6
Mitjana						
Desviació	6,31		8	6,02	6,46	5,82
	2,76		0,82	2,8	3,04	2,85
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P23_A_3	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	466	7	13,3	29,3	27	23,4
NO	284	9,2	11,3	28,8	21,2	29,5
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	466	7.0	13.3	29.3	27.0	23.4
P23_B_3	472	6.8	12.9	29.4	27.1	23.7
SI	39	2,6	18,2	35,6	25,9	17,8
NO	428	7,4	12,9	28,7	27,1	23,9
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	39	2.6	18.2	35.6	25.9	17.8
P23_C_3	39	2.6	17.9	35.9	25.6	17.9
(0)-0	3	0	33,3	33,3	33,3	0
(2)-2	1	0	0	100	0	0
(3)-3	3	0	0	0	100	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
(4)-4	3	0	0	33,5	0	66,5
(5)-5	2	0	50,3	49,7	0	0
(6)-6	6	16,9	33,8	32,8	0	16,5
(7)-7	7	0	0	28,6	57,3	14,1
(8)-8	6	0	33,5	33,3	16,8	16,4
(9)-9	5	0	20,2	60	0	19,8
(10)-10	3	0	0	33,3	33,7	32,9
	39	2.6	18.2	35.6	25.9	17.8
P23_C_3R	39	2.6	17.9	35.9	25.6	17.9
[9-10]	8	0	12,7	50	12,7	24,7
[7-8]	13	0	15,4	30,8	38,6	15,1
[5-6]	8	12,6	37,9	37,1	0	12,4
[3-4]	6	0	0	16,6	50,4	33
[0-2]	4	0	25,9	48,1	25,9	0
	39	2.6	18.2	35.6	25.9	17.8
P23_C_3M	39	2.6	17.9	35.9	25.6	17.9
Casos vàlids	39	2,6	18,2	35,6	25,9	17,8
Mitjana	6,19	6	6	6,47	5,5	6,85
Desviació	2,75		3	2,86	3,06	2,34
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P23_A_4	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	115	2,7	4,3	35,1	37,5	20,3
NO	635	8,8	14	28	22,5	26,7
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	115	2.7	4.3	35.1	37.5	20.3
P23_B_4	117	2.6	4.3	35.0	37.6	20.5
SI	15	6,8	20,5	27	32,3	13,4
NO	101	2,1	2	36,3	38,3	21,4
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	15	6.8	20.5	27.0	32.3	13.4
P23_C_4	15	6.7	20.0	26.7	33.3	13.3
(0)-0	1	0	0	0	100	0
(1)-1	1	0	0	0	0	100
(3)-3	1	0	0	0	100	0
(4)-4	1	0	100	0	0	0
(6)-6	1	0	0	100	0	0
(7)-7	3	0	0	66,7	33,3	0
(8)-8	3	0	0	0	63,7	36,3
(9)-9	2	50	50	0	0	0
(10)-10	2	0	50,3	49,7	0	0
	15	6.8	20.5	27.0	32.3	13.4
P23_C_4R	15	6.7	20.0	26.7	33.3	13.3
[9-10]	4	25,1	50,2	24,8	0	0
[7-8]	6	0	0	35,1	47,7	17,2
[5-6]	1	0	0	100	0	0
[3-4]	2	0	50	0	50	0
[0-2]	2	0	0	0	50,6	49,4
	15	6.8	20.5	27.0	32.3	13.4
P23_C_4M	15	6.7	20.0	26.7	33.3	13.3
Casos vàlids	15	6,8	20,5	27	32,3	13,4
Mitjana	6,44	9	7,67	7,51	5,03	4,5
Desviació	3,14		3,21	1,73	3,61	5,01

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horizontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Associacions de consumidors						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P23_A_5	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
SI	472	7,5	11	30,7	28,3	22,5
NO	278	8,5	15,1	26,2	18,9	31,2
Associacions de consumidors						
	472	7.5	11.0	30.7	28.3	22.5
P23_B_5	477	7.1	10.5	31.0	28.5	22.9
SI	40	0	7,4	28,7	32,2	31,6
NO	432	8,2	11,3	30,9	27,9	21,7
Associacions de consumidors						
	40	0.0	7.4	28.7	32.2	31.6
P23_C_5	41	0.0	7.3	29.3	31.7	31.7
(0)-0	3	0	0	0	67,2	32,8
(2)-2	2	0	0	49,4	0	50,6
(3)-3	3	0	0	0	100	0
(4)-4	2	0	0	100	0	0
(5)-5	2	0	0	50,3	0	49,7
(6)-6	5	0	0	19,6	0	80,4
(7)-7	8	0	12,7	24,2	50,7	12,4
(8)-8	5	0	0	39	40,9	20,1
(9)-9	5	0	20,3	39,5	0	40,2
(10)-10	6	0	16,8	16,8	33,6	32,9
	40	0.0	7.4	28.7	32.2	31.6
P23_C_5R	41	0.0	7.3	29.3	31.7	31.7
[9-10]	11	0	18,4	27	18,4	36,2
[7-8]	13	0	7,8	29,9	47	15,3
[5-6]	7	0	0	28,4	0	71,6
[3-4]	5	0	0	39,3	60,7	0
[0-2]	5	0	0	19,4	40,8	39,8
	40	0.0	7.4	28.7	32.2	31.6
P23_C_5M	41	0.0	7.3	29.3	31.7	31.7
Casos vàlids	40	0	7,4	28,7	32,2	31,6
Mitjana	6,39		8,67	6,59	5,62	6,47
Desviació	2,92		1,53	2,44	3,43	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P24	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
(0)-0	22	0	0	35	25,5	39,5
(1)-1	4	0	28	28	20	24
(2)-2	16	6,3	12,7	43,7	0	37,3
(3)-3	10	0	30,4	39,4	20,2	10
(4)-4	25	12,2	8,1	23,6	24,3	31,8
(5)-5	94	7,8	20,1	24,9	25,3	21,9
(6)-6	90	9,4	12,3	29,5	26,8	22
(7)-7	119	9,4	11,7	33,1	22,8	23
(8)-8	96	8,5	13,5	26,7	26,7	24,5
(9)-9	37	13,9	8	20,8	26,7	30,6
(10)-10	29	7,1	3,4	27,2	30,2	32,1
(98)-NS	207	6,1	12,1	29,9	25,1	26,8
(99)-NC	1	0	0	0	0	100
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P24R	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
[9-10]	67	10,9	6	23,6	28,2	31,2

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
[7-8]	215	9	12,5	30,2	24,5	23,7
[5-6]	184	8,6	16,3	27,1	26,1	21,9
[3-4]	35	8,7	14,5	28,1	23,1	25,6
[0-2]	42	2,4	7,2	37,7	15,4	37,3
Ns/Nc	207	6	12,1	29,7	25	27,1
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P24M	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Casos vàlids	543	8,6	12,7	28,8	24,7	25,2
Mitjana	6,28	6,74	6,12	6,13	6,48	6,19
Desviació	2,23	1,72	1,79	2,32	2,16	2,53
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
P25	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Sí	181	7,4	14,9	31,7	30,1	16
No	565	8,1	11,7	28,1	23,1	29
Ns/Nc	4	0	25,1	49,8	25,1	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10a.						
	181	7.4	14.9	31.7	30.1	16.0
P26	183	7.1	14.2	31.7	30.6	16.4
(0)-0	3	0	100	0	0	0
(2)-2	1	0	0	0	100	0
(3)-3	1	0	0	100	0	0
(4)-4	3	0	0	66,1	33,9	0
(5)-5	12	17,5	16,6	24,5	24,9	16,4
(6)-6	11	9,3	0	36,4	36,2	18,1
(7)-7	28	7,5	32,1	32	17,8	10,5
(8)-8	29	10,8	6,9	37,5	31,2	13,6
(9)-9	12	16,1	8,1	23,7	45,2	6,9
(10)-10	13	0	14,9	23,7	47,8	13,6
(98)-NS	68	4,6	11,8	32	28,8	22,8
	181	7.4	14.9	31.7	30.1	16.0
P26R	183	7.1	14.2	31.7	30.6	16.4
[9-10]	26	7,7	11,6	23,7	46,6	10,4
[7-8]	57	9,2	19,3	34,8	24,6	12,1
[5-6]	23	13,6	8,8	30,2	30,2	17,2
[3-4]	4	0	0	74,7	25,3	0
[0-2]	4	0	75	0	25	0
Ns/Nc	68	4,6	11,8	32	28,8	22,8
	181	7.4	14.9	31.7	30.1	16.0
P26M	183	7.1	14.2	31.7	30.6	16.4
Casos vàlids	113	9,1	16,7	31,5	30,8	11,9
Mitjana	7,18	7,18	6,21	7,18	7,62	7,39
Desviació	2,04	1,47	3,05	1,69	1,93	1,59
Nacionalitat						
	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
D1_1	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Argentina	1	0	0	0	0	100
Brasilera	3	0	0	67,1	0	32,9
Britànica	1	0	0	0	0	100
Espanyola	733	7,6	12,8	28,8	25	25,8
Colombiana	3	0	0	100	0	0
Dominicana	1	0	0	100	0	0
Equatoriana	2	52,5	0	0	47,5	0
Francesa	1	0	0	100	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Horitzontals						
Total	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
Muestra real	757	7.6	12.1	29.6	25.2	26.4
Hondurenya	1	100	0	0	0	0
Italiana	1	100	0	0	0	0
Paraguaiana	1	0	0	0	100	0
Peruana	1	0	0	0	0	100
Romanesa	1	0	0	0	100	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
D2	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Treballa	373	7,2	19,6	48,3	23,3	1,6
No treballa	343	9,1	4,7	7,1	24,6	54,6
Està de baixa	32	0	15,9	43,2	40,9	0
No contesta	3	33,3	0	0	66,7	0
Vostè és? - No treballa	343	9.1	4.7	7.1	24.6	54.6
D3	349	8.6	4.6	7.2	24.6	55.0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	0	0	1,8	20,2	77,9
Aturat/ada i ha treballat abans	46	4,4	13,1	30,3	50	2,2
Pensionista (abans no ha treballat)	25	0	3,9	7,7	26,4	62
Aturat/ada i busca la primera feina	4	51,3	48,7	0	0	0
Estudiant	32	84,5	9,4	6,1	0	0
Treball domèstic no remunerat	23	0	17,7	12,3	53,2	16,8
No contesta	2	0	0	0	0	100
Vostè és? Treballa o Està de baixa	404	6.7	19.3	47.9	24.7	1.5
D4	405	6.4	18.5	48.6	24.9	1.5
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	0	9,4	62,8	18,7	9,1
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	0	10,7	59,7	26,6	3
Assalariat/ada indefinit/ida	251	4,9	21,5	48	24,4	1,2
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	19,6	21,4	36,2	22,8	0
No contesta	2	0	0	0	100	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
D5	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
No sap llegir i escriure	3	0	0	0	0	100
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	0	0	0	7,4	92,6
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	2,3	2,3	13,8	23,1	58,4
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	3,9	6,6	21,6	29,9	38
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	17,8	8,1	18,3	30,4	25,5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	9	15,2	32,9	29,7	13,2
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	15,2	17,5	42,3	18,1	6,9
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	0	20,3	37	28,4	14,3
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	6,9	10,9	34,4	22,4	25,4
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	2,3	39,9	46,2	7	4,6
Doctorat	7	0	0	28,1	43,5	28,4
Nc	2	0	0	0	50,4	49,6
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?	750	7.9	12.5	29.1	24.8	25.7
D6	757	7.5	12.0	29.3	25.0	26.2
Català (valencià/balear)	313	6,9	12,8	22,6	27,5	30,2
Castellà	274	10,3	10,9	31,5	23	24,3
Totes dues igual: català i castellà	151	6,2	14,6	38	23,2	18
Altres llengües o altres combinacions	11	0	18,5	35,9	9,2	36,4
No contesta	2	0	0	0	50	50

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Sexe	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Q1	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Home	363	73,8	9,6	6,1	10,5
Dona	387	75,7	9	5,2	10,1
Edat (Trams)	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Q2	757	74.9	9.2	5.8	10.0
De 18 a 24	59	74,6	10,2	5,1	10,2
De 25 a 34	94	75,5	8,5	5,3	10,6
De 35 a 49	218	75,2	8,7	5,5	10,6
De 50 a 64	186	74,7	10,2	5,4	9,7
65 o més	193	74,1	9,3	6,2	10,4
Edat	750	74.8	9.3	5.6	10.3
EDAT	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Casos vàlids	750	74,8	9,3	5,6	10,3
Mitjana	50,36	50,26	51	51,56	49,85
Desviació	16,96	16,95	17,25	17,77	16,68
Província	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Q3	757	74.9	9.2	5.8	10.0
BARCELONA	561	100	0	0	0
GIRONA	70	0	100	0	0
LLEIDA	42	0	0	100	0
TARRAGONA	77	0	0	0	100
Província	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Q3R	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Barcelona ciutat	158	100	0	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	100	0	0	0
Resta Barcelona	297	100	0	0	0
Girona	70	0	100	0	0
Lleida	42	0	0	100	0
Tarragona	77	0	0	0	100
Grandària	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Q4	757	74.9	9.2	5.8	10.0
menor o igual a 2.000 hab.	36	22	30,4	26,1	21,6
de 2.001 a 10.000 hab.	112	53	18,7	10,6	17,7
de 10.001 a 50.000 hab.	201	69,3	14,4	2,5	13,7
de 50.001 a 150.000 hab.	153	69,7	5,9	10,3	14,2
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	100	0	0	0
més d'1 milió d'hab	158	100	0	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?	750	74.8	9.3	5.6	10.3
PO	757	74.9	9.2	5.8	10.0
CATALÀ	437	69,1	11	7,2	12,7
CASTELLÀ	288	83	7,3	3,4	6,3
Indiferent/NC/NC	25	79,8	4	3,4	12,8
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P1	757	74.9	9.2	5.8	10.0
(0)-0	24	83,1	8,4	4,2	4,2

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
(1)-1	8	87,8	0	0	12,2
(2)-2	18	69,1	5,4	9,3	16,2
(3)-3	31	78,5	9,6	8,7	3,2
(4)-4	48	85,5	2,1	4,1	8,3
(5)-5	163	69,8	15,4	3,9	10,9
(6)-6	142	75,4	6,4	5,1	13,1
(7)-7	143	74,5	7,7	6,9	10,9
(8)-8	99	80	4	6	9,9
(9)-9	20	62,3	24,4	3,5	9,8
(10)-10	25	73,6	15,7	6,7	3,9
(98)-NS	28	64,3	18	9,8	7,9
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P1R	757	74.9	9.2	5.8	10.0
[9-10]	46	68,6	19,6	5,3	6,5
[7-8]	242	76,8	6,2	6,5	10,5
[5-6]	304	72,4	11,2	4,5	12
[3-4]	79	82,7	5	5,9	6,3
[0-2]	50	78,7	6	5,4	9,9
Ns/Nc	28	64,3	18	9,8	7,9
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P1M	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Casos vàlids	722	75,2	9	5,4	10,4
Mitjana	5,85	5,82	5,97	5,99	5,91
Desviació	2,08	2,11	2,09	2,11	1,8
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P2	757	74.9	9.2	5.8	10.0
(0)-0	40	67,6	12,6	9,3	10,5
(1)-1	11	54,8	0	36,1	9
(2)-2	34	78,4	2,9	10	8,7
(3)-3	42	85,6	2,4	4,8	7,2
(4)-4	72	67,5	13,9	5,8	12,8
(5)-5	174	76,4	9,8	3,2	10,5
(6)-6	123	74,7	9,8	5,2	10,3
(7)-7	112	76,7	7,1	4,7	11,5
(8)-8	82	76,1	11	4,9	8
(9)-9	29	77,5	6,9	8,8	6,9
(10)-10	27	66,3	14,9	3,2	15,6
(98)-NS	5	79,8	20,2	0	0
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P2R	757	74.9	9.2	5.8	10.0
[9-10]	56	72,1	10,7	6,1	11,1
[7-8]	194	76,4	8,8	4,8	10
[5-6]	296	75,7	9,8	4	10,5
[3-4]	114	74,2	9,7	5,4	10,7
[0-2]	85	70,3	7	13,1	9,6
Ns/Nc	5	79,8	20,2	0	0
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P2M	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Casos vàlids	745	74,8	9,3	5,6	10,3
Mitjana	5,46	5,48	5,62	4,78	5,49
Desviació	2,32	2,27	2,36	2,81	2,32

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona compra per internet, etc.)?

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P3	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Sí	214	75,4	9,4	6,2	9
No	530	74,4	9,4	5,4	10,7
Nc/No ho recorda	7	85,4	0	0	14,6
	214	75.4	9.4	6.2	9.0
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	76.5	9.4	5.2	8.9
Producte o servei					
	214	75.4	9.4	6.2	9.0
P4	213	76.5	9.4	5.2	8.9
Alimentació i beguda	9	90,2	0	9,8	0
Roba	9	88,9	0	0	11,1
Vehicles	6	100	0	0	0
Habitatge	2	48,8	0	0	51,2
Compra on-line	18	72,3	16,6	0	11,1
Telefonia fixa/mòbil	85	73,5	10,6	7,6	8,4
Internet	8	50,5	24,8	0	24,8
Companyia elèctrica	11	82,6	9,4	8	0
Electrodomèstics	21	60,8	9,5	14,3	15,3
Restauració	2	100	0	0	0
Hotels	2	100	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	74,3	0	12,8	12,8
Serveis bancaris	3	65,9	34,1	0	0
Transport aeri	20	79,7	10,1	5,1	5,1
Tren	1	100	0	0	0
Altres (anotar)	36	83,5	8,3	0	8,3
	9	90.2	0.0	9.8	0.0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	88.9	0.0	11.1	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	90.2	0.0	9.8	0.0
P4_C_A	9	88.9	0.0	11.1	0.0
SI	5	82,2	0	17,8	0
NO	4	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	82.2	0.0	17.8	0.0
P4_E_A	5	80.0	0.0	20.0	0.0
SI	4	100	0	0	0
NO	1	0	0	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	4	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_A	4	100.0	0.0	0.0	0.0
Empresa proveïdora	3	100	0	0	0
Comerciant	1	100	0	0	0
Satisfacció					
	4	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_A	4	100.0	0.0	0.0	0.0
(1)-1	1	100	0	0	0
(8)-8	1	100	0	0	0
(10)-10	2	100	0	0	0
	4	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_AR	4	100.0	0.0	0.0	0.0
[9-10]	2	100	0	0	0
[7-8]	1	100	0	0	0
[0-2]	1	100	0	0	0

	Total	Q3			
% Horitzontals		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	4	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_AM	4	100.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	4	100	0	0	0
Mitjana	7,27	7,27			
Desviació	4,26	4,26			
	9	88.9	0.0	0.0	11.1
Base Incidència a: Roba	9	88.9	0.0	0.0	11.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	88.9	0.0	0.0	11.1
P4_C_B	9	88.9	0.0	0.0	11.1
SI	6	83,3	0	0	16,7
NO	3	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	6	83.3	0.0	0.0	16.7
P4_E_B	6	83.3	0.0	0.0	16.7
SI	3	100	0	0	0
NO	3	66,7	0	0	33,3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_B	3	100.0	0.0	0.0	0.0
Empresa proveïdora	2	100	0	0	0
Altres (anotar)	1	100	0	0	0
Satisfacció					
	3	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_B	3	100.0	0.0	0.0	0.0
(8)-8	1	100	0	0	0
(10)-10	2	100	0	0	0
	3	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_BR	3	100.0	0.0	0.0	0.0
[9-10]	2	100	0	0	0
[7-8]	1	100	0	0	0
	3	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_BM	3	100.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	3	100	0	0	0
Mitjana	9,33	9,33			
Desviació	1,15	1,15			
	6	100.0	0.0	0.0	0.0
Base Incidència a: Vehicles	6	100.0	0.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	6	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_C_C	6	100.0	0.0	0.0	0.0
SI	5	100	0	0	0
NO	1	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_E_C	5	100.0	0.0	0.0	0.0
SI	3	100	0	0	0
NO	2	100	0	0	0

	Total	Q3			
% Horizontals		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_C	3	100.0	0.0	0.0	0.0
Ell/lla mateix	1	100	0	0	0
Empresa proveïdora	1	100	0	0	0
Altres (anotar)	1	100	0	0	0
Satisfacció					
	3	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_C	3	100.0	0.0	0.0	0.0
(5)-5	1	100	0	0	0
(9)-9	1	100	0	0	0
(10)-10	1	100	0	0	0
	3	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_CR	3	100.0	0.0	0.0	0.0
[9-10]	2	100	0	0	0
[5-6]	1	100	0	0	0
	3	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_CM	3	100.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	3	100	0	0	0
Mitjana	8	8			
Desviació	2,65	2,65			
	2	48.8	0.0	0.0	51.2
Base Incidència a: Habitatge	2	50.0	0.0	0.0	50.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	48.8	0.0	0.0	51.2
P4_C_D	2	50.0	0.0	0.0	50.0
SI	1	100	0	0	0
NO	1	0	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_E_D	1	100.0	0.0	0.0	0.0
NO	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0				
P4_F_D	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0				
P4_G_D	0	0	0	0	0
	0				
P4_G_DR	0	0	0	0	0
	0				
P4_G_DM	0	0	0	0	0
	18	72.3	16.6	0.0	11.1
Base Incidència a: Compra on-line	18	72.2	16.7	0.0	11.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	18	72.3	16.6	0.0	11.1
P4_C_E	18	72.2	16.7	0.0	11.1
SI	13	69,5	15,3	0	15,3
NO	5	79,8	20,2	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Es va resoldre la incidència?					
	13	69.5	15.3	0.0	15.3
P4_E_E	13	69.2	15.4	0.0	15.4
SI	12	66,9	16,5	0	16,5
NO	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	12	66.9	16.5	0.0	16.5
P4_F_E	12	66.7	16.7	0.0	16.7
Ell/lla mateix	4	74,7	25,3	0	0
Empresa proveïdora	2	100	0	0	0
Distribuïdor	4	49,4	0	0	50,6
Altres (anotar)	2	49,4	50,6	0	0
Satisfacció					
	12	66.9	16.5	0.0	16.5
P4_G_E	12	66.7	16.7	0.0	16.7
(0)-0	1	100	0	0	0
(5)-5	1	0	0	0	100
(7)-7	1	0	100	0	0
(8)-8	1	100	0	0	0
(9)-9	2	100	0	0	0
(10)-10	6	67	16,5	0	16,5
	12	66.9	16.5	0.0	16.5
P4_G_ER	12	66.7	16.7	0.0	16.7
[9-10]	8	75,1	12,4	0	12,4
[7-8]	2	52,5	47,5	0	0
[5-6]	1	0	0	0	100
[0-2]	1	100	0	0	0
	12	66.9	16.5	0.0	16.5
P4_G_EM	12	66.7	16.7	0.0	16.7
Casos vàlids	12	66,9	16,5	0	16,5
Mitjana	8,2	8,3	8,5		7,5
Desviació	2,95	3,33	2,12		3,54
	85	73.5	10.6	7.6	8.4
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	74.1	10.6	7.1	8.2
Incidències - Alimentació i beguda					
	85	73.5	10.6	7.6	8.4
P4_B_F_COD	85	74.1	10.6	7.1	8.2
Problemes amb les factures /cobren de més	33	85,2	3,1	5,7	6,1
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	45,6	27,7	18,4	8,3
Ofertes/tarifas enganyoses	18	55,7	11,4	14,6	18,2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	92,2	7,8	0	0
Problemes per donar-se de baixa	10	69,7	10,1	10,1	10,1
Altres	10	60,6	20,4	8,8	10,2
Ns/Nc	1	100	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	85	73.5	10.6	7.6	8.4
P4_C_F	85	74.1	10.6	7.1	8.2
SI	68	75,6	10,3	6,5	7,6
NO	17	65	11,9	11,9	11,3
Mesures - Alimentació i beguda					
	68	75.6	10.3	6.5	7.6
P4_D_F_COD	69	75.4	10.1	7.2	7.2

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horizontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Trucar/parlar amb la companyia	21	75,8	4,8	8,9	10,5
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	89,5	5,6	4,8	0
Trucar/anar oficina del consumidor	4	74,7	25,3	0	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	91,6	0	8,4	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	49,4	16,9	33,7	0
Altres	20	69,8	15,1	0	15,1
Es va resoldre la incidència?					
	68	75.6	10.3	6.5	7.6
P4_E_F	69	75.4	10.1	7.2	7.2
SI	38	82,5	5,2	9,7	2,6
NO	28	67,8	18,1	2,6	11,6
NC	2	49,6	0	0	50,4
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	38	82.5	5.2	9.7	2.6
P4_F_F	39	82.1	5.1	10.3	2.6
Ell/lla mateix	14	85,6	0	7,2	7,2
Empresa proveïdora	18	84,5	0	15,5	0
Altres (anotar)	7	71,2	28,8	0	0
Satisfacció					
	38	82.5	5.2	9.7	2.6
P4_G_F	39	82.1	5.1	10.3	2.6
(0)-0	4	100	0	0	0
(1)-1	1	100	0	0	0
(2)-2	5	82,2	0	17,8	0
(3)-3	4	100	0	0	0
(4)-4	4	49,7	25,1	25,1	0
(5)-5	6	68,1	0	14,7	17,2
(6)-6	2	100	0	0	0
(7)-7	4	74,7	25,3	0	0
(8)-8	2	49,7	0	50,3	0
(10)-10	5	100	0	0	0
(98)-NS	2	100	0	0	0
	38	82.5	5.2	9.7	2.6
P4_G_FR	39	82.1	5.1	10.3	2.6
[9-10]	5	100	0	0	0
[7-8]	6	66,3	16,8	16,8	0
[5-6]	8	76,3	0	10,9	12,8
[3-4]	8	74,7	12,7	12,7	0
[0-2]	10	91,2	0	8,8	0
Ns/Nc	2	100	0	0	0
	38	82.5	5.2	9.7	2.6
P4_G_FM	39	82.1	5.1	10.3	2.6
Casos vàlids	36	81,6	5,5	10,2	2,7
Mitjana	4,76	4,69	5,5	4,85	5
Desviació	3,08	3,3	2,12	2,55	
	8	50.5	24.8	0.0	24.8
Base Incidència a: Internet	8	50.0	25.0	0.0	25.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	50.5	24.8	0.0	24.8
P4_C_G	8	50.0	25.0	0.0	25.0
SI	5	59,8	20,1	0	20,1
NO	3	35,6	32,2	0	32,2
Es va resoldre la incidència?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horizontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	5	59.8	20.1	0.0	20.1
P4_E_G	5	60.0	20.0	0.0	20.0
SI	3	33,3	33,3	0	33,3
NO	2	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	33.3	33.3	0.0	33.3
P4_F_G	3	33.3	33.3	0.0	33.3
Ell/lla mateix	1	0	100	0	0
Empresa proveïdora	1	100	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	100
Satisfacció					
	3	33.3	33.3	0.0	33.3
P4_G_G	3	33.3	33.3	0.0	33.3
(5)-5	1	0	100	0	0
(10)-10	2	50	0	0	50
	3	33.3	33.3	0.0	33.3
P4_G_GR	3	33.3	33.3	0.0	33.3
[9-10]	2	50	0	0	50
[5-6]	1	0	100	0	0
	3	33.3	33.3	0.0	33.3
P4_G_GM	3	33.3	33.3	0.0	33.3
Casos vàlids	3	33,3	33,3	0	33,3
Mitjana	8,33	10	5		10
Desviació	2,89				
	11	82.6	9.4	8.0	0.0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	81.8	9.1	9.1	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	11	82.6	9.4	8.0	0.0
P4_C_H	11	81.8	9.1	9.1	0.0
SI	8	76,2	12,8	11	0
NO	2	100	0	0	0
NC	1	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	8	76.2	12.8	11.0	0.0
P4_E_H	8	75.0	12.5	12.5	0.0
SI	1	100	0	0	0
NO	7	72,7	14,7	12,6	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_H	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Distribuïdor	1	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_H	1	100.0	0.0	0.0	0.0
(0)-0	1	100	0	0	0
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_HR	1	100.0	0.0	0.0	0.0
[0-2]	1	100	0	0	0
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_HM	1	100.0	0.0	0.0	0.0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horizontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Casos vàlids	1	100	0	0	0
Mitjana	0	0			
	21	60.8	9.5	14.3	15.3
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	68.4	10.5	5.3	15.8
Incidències - Electrodomèstics	18	66.2	5.6	16.9	11.3
P4_B_I_COD	16	75.0	6.3	6.3	12.5
Mal funcionament/està trencat	12	58	0	25,2	16,8
El producte arriba tard	1	0	100	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	85,4	0	0	14,6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	21	60.8	9.5	14.3	15.3
P4_C_I	19	68.4	10.5	5.3	15.8
SI	15	66,2	0	20,3	13,5
NO	6	47,8	32,6	0	19,6
Mesures - Electrodomèstics	14	63.9	0.0	21.6	14.4
P4_D_I_COD	12	75.0	0.0	8.3	16.7
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	89,9	0	0	10,1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0	0	100
L'empresa no pot fer res al respecte	4	24,1	0	75,9	0
Es va resoldre la incidència?	15	66.2	0.0	20.3	13.5
P4_E_I	13	76.9	0.0	7.7	15.4
SI	7	85,5	0	0	14,5
NO	8	49,4	0	37,9	12,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	7	85.5	0.0	0.0	14.5
P4_F_I	7	85.7	0.0	0.0	14.3
Ell/lla mateix	1	100	0	0	0
Empresa proveïdora	5	79,8	0	0	20,2
Distribuïdor	1	100	0	0	0
Satisfacció	7	85.5	0.0	0.0	14.5
P4_G_I	7	85.7	0.0	0.0	14.3
(0)-0	1	100	0	0	0
(5)-5	1	100	0	0	0
(6)-6	1	100	0	0	0
(7)-7	1	100	0	0	0
(8)-8	1	100	0	0	0
(10)-10	1	0	0	0	100
(98)-NS	1	100	0	0	0
	7	85.5	0.0	0.0	14.5
P4_G_IR	7	85.7	0.0	0.0	14.3
[9-10]	1	0	0	0	100
[7-8]	2	100	0	0	0
[5-6]	2	100	0	0	0
[0-2]	1	100	0	0	0
Ns/Nc	1	100	0	0	0
	7	85.5	0.0	0.0	14.5
P4_G_IM	7	85.7	0.0	0.0	14.3
Casos vàlids	6	83,2	0	0	16,8

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horizontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Mitjana	5,99	5,18			10
Desviació	3,42	3,13			
Base Incidència a: Restauració	2	100.0	0.0	0.0	0.0
	2	100.0	0.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_C_J	2	100.0	0.0	0.0	0.0
NO	2	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	0				
P4_E_J	0	0	0	0	0
P4_F_J	0				
P4_F_J	0	0	0	0	0
Satisfacció	0				
P4_G_J	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	100.0	0.0	0.0	0.0
	2	100.0	0.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_C_K	2	100.0	0.0	0.0	0.0
SI	2	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	2	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_E_K	2	100.0	0.0	0.0	0.0
SI	1	100	0	0	0
NO	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_K	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Empresa proveïdora	1	100	0	0	0
Satisfacció	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_K	1	100.0	0.0	0.0	0.0
(8)-8	1	100	0	0	0
P4_G_KR	1	100.0	0.0	0.0	0.0
[7-8]	1	100	0	0	0
P4_G_KM	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	1	100.0	0.0	0.0	0.0
	1	100	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Mitjana	8	8			
	8	74.3	0.0	12.8	12.8
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	75.0	0.0	12.5	12.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	74.3	0.0	12.8	12.8
P4_C_L	8	75.0	0.0	12.5	12.5
SI	5	79,5	0	0	20,5
NO	3	65,6	0	34,4	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	79.5	0.0	0.0	20.5
P4_E_L	5	80.0	0.0	0.0	20.0
SI	3	65,6	0	0	34,4
NO	2	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	65.6	0.0	0.0	34.4
P4_F_L	3	66.7	0.0	0.0	33.3
Ell/lla mateix	1	100	0	0	0
Distribuïdor	1	100	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	100
Satisfacció					
	3	65.6	0.0	0.0	34.4
P4_G_L	3	66.7	0.0	0.0	33.3
(0)-0	1	0	0	0	100
(7)-7	2	100	0	0	0
	3	65.6	0.0	0.0	34.4
P4_G_LR	3	66.7	0.0	0.0	33.3
[7-8]	2	100	0	0	0
[0-2]	1	0	0	0	100
	3	65.6	0.0	0.0	34.4
P4_G_LM	3	66.7	0.0	0.0	33.3
Casos vàlids	3	65,6	0	0	34,4
Mitjana	4,59	7			0
Desviació	4,11	0			
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	74.9	9.2	5.8	10.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	0				
P4_C_M	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	0				
P4_E_M	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0				
P4_F_M	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0				
P4_G_M	0	0	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	0				
P4_G_MR	0	0	0	0	0
	0				
P4_G_MM	0	0	0	0	0
	3	65.9	34.1	0.0	0.0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	66.7	33.3	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	3	65.9	34.1	0.0	0.0
P4_C_N	3	66.7	33.3	0.0	0.0
SI	1	100	0	0	0
NO	2	48,8	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_E_N	1	100.0	0.0	0.0	0.0
SI	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_N	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Altres (anotar)	1	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_N	1	100.0	0.0	0.0	0.0
(10)-10	1	100	0	0	0
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_NR	1	100.0	0.0	0.0	0.0
[9-10]	1	100	0	0	0
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_NM	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	1	100	0	0	0
Mitjana	10	10			
	20	79.7	10.1	5.1	5.1
Base Incidència a: Transport aeri	20	80.0	10.0	5.0	5.0
Incidències - Transport aeri					
	20	79.7	10.1	5.1	5.1
P4_B_O_COD	20	80.0	10.0	5.0	5.0
Retards/cancel·lacions	14	78,2	14,5	7,3	0
Problema tècnic	1	100	0	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	85,5	0	0	14,5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	20	79.7	10.1	5.1	5.1
P4_C_O	20	80.0	10.0	5.0	5.0
SI	17	76,1	11,9	6	6
NO	3	100	0	0	0
Mesures - Transport aeri					
	14	78.2	14.5	7.3	0.0
P4_D_O_COD	14	78.6	14.3	7.1	0.0
Retornen els diners	1	100	0	0	0
Va reclamar a la companyia	11	72,3	18,5	9,2	0
Paga per el seient	1	100	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horizontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Passa la nit a l'hotel	1	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	17	76.1	11.9	6.0	6.0
P4_E_O	17	76.5	11.8	5.9	5.9
SI	7	100	0	0	0
NO	10	59,4	20,3	10,2	10,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	7	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_O	7	100.0	0.0	0.0	0.0
Ell/lla mateix	2	100	0	0	0
Empresa proveïdora	4	100	0	0	0
Altres (anotar)	1	100	0	0	0
Satisfacció					
	7	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_O	7	100.0	0.0	0.0	0.0
(0)-0	1	100	0	0	0
(2)-2	1	100	0	0	0
(3)-3	1	100	0	0	0
(4)-4	1	100	0	0	0
(6)-6	3	100	0	0	0
	7	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_OR	7	100.0	0.0	0.0	0.0
[5-6]	3	100	0	0	0
[3-4]	2	100	0	0	0
[0-2]	2	100	0	0	0
	7	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_OM	7	100.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	7	100	0	0	0
Mitjana	3,86	3,86			
Desviació	2,34	2,34			
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Base Incidència a: Tren	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_C_P	1	100.0	0.0	0.0	0.0
SI	1	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_E_P	1	100.0	0.0	0.0	0.0
NO	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0				
P4_F_P	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0				
P4_G_P	0	0	0	0	0
	0				
P4_G_PR	0	0	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horizontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	0				
P4_G_PM	0	0	0	0	0
	36	83.5	8.3	0.0	8.3
Base Incidència a: Altres	37	83.8	8.1	0.0	8.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	36	83.5	8.3	0.0	8.3
P4_C_Q	37	83.8	8.1	0.0	8.1
SI	30	83,6	9,9	0	6,6
NO	6	83	0	0	17
Es va resoldre la incidència?					
	30	83.6	9.9	0.0	6.6
P4_E_Q	31	83.9	9.7	0.0	6.5
SI	15	79,7	20,3	0	0
NO	15	86,4	0	0	13,6
NC	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	15	79.7	20.3	0.0	0.0
P4_F_Q	15	80.0	20.0	0.0	0.0
El/lla mateix	5	59,4	40,6	0	0
Empresa proveïdora	5	79,6	20,4	0	0
Comerciant	2	100	0	0	0
Altres (anotar)	3	100	0	0	0
Satisfacció					
	15	79.7	20.3	0.0	0.0
P4_G_Q	15	80.0	20.0	0.0	0.0
(0)-0	3	65,9	34,1	0	0
(1)-1	1	0	100	0	0
(4)-4	1	100	0	0	0
(5)-5	3	66,4	33,6	0	0
(7)-7	2	100	0	0	0
(8)-8	1	100	0	0	0
(9)-9	1	100	0	0	0
(10)-10	3	100	0	0	0
	15	79.7	20.3	0.0	0.0
P4_G_QR	15	80.0	20.0	0.0	0.0
[9-10]	4	100	0	0	0
[7-8]	3	100	0	0	0
[5-6]	3	66,4	33,6	0	0
[3-4]	1	100	0	0	0
[0-2]	4	49,1	50,9	0	0
	15	79.7	20.3	0.0	0.0
P4_G_QM	15	80.0	20.0	0.0	0.0
Casos vàlids	15	79,7	20,3	0	0
Mitjana	5,41	6,28	2		
Desviació	3,76	3,56	2,65		
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	74.9	9.2	5.8	10.0
Botigues especialitzades de barri					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P5_1	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	359	76	9,2	5,4	9,4
Un cop a la setmana	225	74,6	9,4	6,1	9,9

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horizontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Menys d'un cop a la setmana	56	72,9	8,9	3,3	14,8
No hi he comprat mai	110	72,2	10	6,5	11,3
Mercats municipals					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P5_2	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	101	76,4	7,9	3,8	11,9
Un cop a la setmana	180	78,6	11,1	4,9	5,4
Menys d'un cop a la setmana	122	77,6	6,6	5,3	10,6
No hi he comprat mai	347	71,4	9,8	6,6	12,2
Supermercats de barri					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P5_3	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	358	76,9	9,2	4,4	9,6
Un cop a la setmana	245	74,6	8,6	6,8	10,1
Menys d'un cop a la setmana	66	75,1	10,6	5,2	9,1
No hi he comprat mai	81	66,1	11,1	7,8	15
Grans superfícies					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P5_4	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	98	72,2	12,3	3,8	11,7
Un cop a la setmana	168	68,5	6,5	8,6	16,4
Menys d'un cop a la setmana	263	76,7	10,3	3,6	9,5
No hi he comprat mai	221	78,5	9	6,5	6
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P5_5	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	41	85,2	9,9	0	4,9
Un cop a la setmana	72	71,1	9,7	9,5	9,7
Menys d'un cop a la setmana	152	76,5	5,9	6,1	11,5
No hi he comprat mai	485	73,9	10,3	5,3	10,4
Dietètiques					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P5_6	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	13	77	15,3	0	7,7
Un cop a la setmana	47	73,2	10,6	3,6	12,5
Menys d'un cop a la setmana	112	72,8	8	10,2	8,9
No hi he comprat mai	578	75,3	9,3	5	10,4
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P6_1	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	569	74,5	9,8	5,9	9,8
NO	181	75,9	7,7	4,6	11,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P6_2	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	199	67,8	10	9,5	12,7
NO	551	77,3	9,1	4,2	9,4
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí)					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P6_3	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	402	71,5	10,7	6,4	11,4
NO	348	78,6	7,8	4,7	9
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P7_A	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	228	72,6	9,6	6,3	11,5
NO	522	75,8	9,2	5,3	9,7
	228	72.6	9.6	6.3	11.5
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	72.9	9.6	6.1	11.4
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	228	72.6	9.6	6.3	11.5
P7_A_AML	229	72.9	9.6	6.1	11.4
Tenen preus més econòmics	115	71,5	11,3	5,2	12
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	72,4	6,4	5,8	15,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	85,5	14,5	0	0
Compra productes específics/per costum	21	76,4	4,9	18,8	0
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	100	0	0	0
Proximitat	3	66,1	0	33,9	0
Tot correcte/ho troba bé	5	76,7	0	0	23,3
No ho té en compte / li és igual	13	76,7	15,5	0	7,8
Altres	12	76,9	0	6,1	17
NS/NC	6	49,5	33,6	0	16,8
	522	75.8	9.2	5.3	9.7
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	75.8	9.1	5.7	9.5
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	521	75.7	9.2	5.3	9.8
P7_A_AML	527	75.7	9.1	5.7	9.5
Tenen preus més econòmics	1	100	0	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	79,9	0	0	20,1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	75,1	10,5	3,8	10,5
Compra productes específics/per costum	17	70,9	18	5,1	6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	79,3	8,1	5,8	6,9
Depèn del producte	32	78,6	6,3	2,7	12,3
Compra productes ecològics	5	79,5	20,5	0	0
Proximitat	8	88,9	0	11,1	0
Tot correcte/ho troba bé	1	100	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	184	74,1	8,2	6	11,7
Altres	39	72,7	12,7	6,5	8,1
NS/NC	14	72,1	14,5	13,4	0
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	74.9	9.2	5.8	10.0
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P7_B	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	280	67,2	13,2	5,8	13,8
NO	470	79,3	7	5,5	8,2
	280	67.2	13.2	5.8	13.8
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	67.5	13.1	6.0	13.4
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	280	67.2	13.2	5.8	13.8
P7_A_BML	283	67.5	13.1	6.0	13.4
És el meu idioma/de Catalunya	135	63,8	15,6	6,1	14,5
Per proximitat	94	68,3	13,9	4,7	13,1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	100	0	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	52	0	0	48
Linteressa la qualitat	1	100	0	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	92,2	7,8	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Altres	33	74,1	3	7,8	15,1
NS/NC	4	25,7	26	22,3	26
	470	79.3	7.0	5.5	8.2
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	79.3	7.0	5.7	8.0
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	470	79.3	7.0	5.5	8.2
P7_A_BML	474	79.3	7.0	5.7	8.0
És el meu idioma/de Catalunya	2	100	0	0	0
Per proximitat	3	33,1	33,5	0	33,5
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	86,2	7,7	2,7	3,4
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	83,4	0	3,2	13,4
Linteressa la qualitat	20	95	0	5	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	79,3	6,8	5,9	7,9
Altres	13	45,3	30,8	0	23,9
NS/NC	2	53,8	0	46,2	0
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	74.9	9.2	5.8	10.0
Es fixa en la procedència dels productes?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P7_C	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	567	74,7	8,8	5,1	11,4
NO	183	75,2	10,9	7,2	6,6
	567	74.7	8.8	5.1	11.4
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	74.6	8.7	5.6	11.1
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	567	74.7	8.8	5.1	11.4
P7_A_CML	575	74.6	8.7	5.6	11.1
Proximitat	354	74,8	7,9	5,4	11,9
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	76,9	10	5,4	7,7
Per curiositat/Informació	45	76,4	6,6	7,9	9,1
Qualitat	26	68,7	11,5	3,8	16
Productes ecològics	6	84,7	0	0	15,3
Per costum/el de sempre	6	83,3	16,7	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	75,6	12,8	0	11,5
Altres	52	66,6	11,6	5,2	16,6
NS/NC	6	100	0	0	0
	183	75.2	10.9	7.2	6.6
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	75.8	11.0	6.6	6.6
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	183	75.2	10.9	7.2	6.6
P7_A_CML	182	75.8	11.0	6.6	6.6
Proximitat	8	87,4	12,6	0	0
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	100	0	0	0
Per curiositat/Informació	2	48,8	51,2	0	0
Qualitat	6	66,3	0	33,7	0
Per costum/el de sempre	9	78,6	0	8	13,4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	78,9	11,9	4	5,1
Altres	15	53,6	13,5	26,1	6,8
NS/NC	24	67,4	8,4	7,8	16,4
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	74.9	9.2	5.8	10.0
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P7_D	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	495	72,5	10,5	5,4	11,7
NO	255	79,4	7,1	6,1	7,5
	495	72.5	10.5	5.4	11.7
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	72.7	10.4	5.4	11.4
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	495	72.5	10.5	5.4	11.7
P7_A_DML	499	72.7	10.4	5.4	11.4
Per estar informat/da/Per curiositat	109	72,7	11	5,1	11,2
Per salut	140	72,8	8,5	7	11,6
Per la composició	177	72,7	11,3	6,8	9,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	50	0	0	50
Compra el mateix/costum	3	100	0	0	0
A vegades	19	89,9	0	0	10,1
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	59,7	8,8	4,4	27,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	50	25	0	25
Altres	30	71,2	19,8	2,8	6,3
NS/NC	5	59,7	0	0	40,3
	255	79.4	7.1	6.1	7.5
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	79.1	7.0	6.6	7.4
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	255	79.4	7.1	6.1	7.5
P7_A_DML	258	79.1	7.0	6.6	7.4
Per estar informat/da/Per curiositat	1	100	0	0	0
Per salut	1	100	0	0	0
Per la composició	9	77,7	22,3	0	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	81,7	6,4	5,5	6,4
Compra el mateix/costum	25	77,7	0	10,1	12,2
A vegades	4	100	0	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	51	0	31,9	17,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	79	9	6,2	5,8
Altres	24	81,8	8,3	0	9,9
NS/NC	36	80,9	2,8	5,2	11,2
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	74.9	9.2	5.8	10.0
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P7_E	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	697	74,9	9,9	4,6	10,6
NO	53	73,5	1,9	19	5,6
	697	74.9	9.9	4.6	10.6
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	74.9	9.8	5.0	10.4
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	697	74.9	9.9	4.6	10.6
P7_A_EML	704	74.9	9.8	5.0	10.4
Només importa el consum / vendre més	198	68,7	12,1	4	15,2
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	75,8	8,5	5,3	10,4
A vegades	20	84,4	5	0	10,5
Indiferent/no influeix /sen refia	4	74,7	0	0	25,3
Altres	71	83,7	12,7	3,6	0
NS/NC	19	70,6	10,3	3,7	15,4

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horizontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	53	73.5	1.9	19.0	5.6
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	75.5	1.9	17.0	5.7
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	53	73.5	1.9	19.0	5.6
P7_A_EML	53	75.5	1.9	17.0	5.7
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	90,2	0	9,8	0
A vegades	5	79,8	0	0	20,2
Indiferent/no influeix /sen refia	14	51,4	7,4	41,2	0
Altres	14	93,7	0	6,3	0
NS/NC	13	61,7	0	22,5	15,8
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	74.9	9.2	5.8	10.0
Pregunta per les condicions/garanties?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P8_1	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Sempre	293	75,7	8,9	4,7	10,7
Habitualment	130	71,1	6,2	5,4	17,3
Algunes vegades	161	82,1	8,7	5,2	3,9
Gairebé mai	85	71	11,8	4,2	13,1
Mai	82	67	14,7	11,2	7,1
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P8_2	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Sempre	562	76,5	9,3	5	9,2
Habitualment	130	68,3	9,2	7,1	15,4
Algunes vegades	39	69,2	15,3	7,3	8,2
Gairebé mai	8	100	0	0	0
Mai	11	64,2	0	17,2	18,5
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P8_3	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Sempre	230	72,4	10,4	7,5	9,7
Habitualment	181	73,8	8,3	2,7	15,3
Algunes vegades	215	77,1	9,3	5,1	8,5
Gairebé mai	73	72	13,7	5,1	9,3
Mai	51	84	2	10,1	3,9
Acostuma a comparar diferents preus?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P8_4	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Sempre	212	77,3	10,4	5,5	6,9
Habitualment	196	74,3	5,6	6,5	13,6
Algunes vegades	198	69,9	12,6	4,5	13
Gairebé mai	88	79,7	8	4,4	8
Mai	56	77	8,9	8,9	5,2
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P8_5	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Sempre	377	77,6	9	4,9	8,5
Habitualment	108	74,1	6,5	5,2	14,2
Algunes vegades	139	68,4	9,3	9,8	12,4
Gairebé mai	61	66,9	18,1	3,1	12
Mai	65	80,7	7,7	3,9	7,7

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P9_A_1	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	305	73,7	9,2	6,6	10,6
NO	445	75,6	9,4	4,9	10
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els					
	305	73.7	9.2	6.6	10.6
P9_B_1	309	73.5	9.1	7.1	10.4
SI	53	79,1	5,7	3,8	11,4
NO	252	72,5	9,9	7,1	10,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi					
	53	79.1	5.7	3.8	11.4
P9_C_1	53	79.2	5.7	3.8	11.3
(0)-0	4	75,6	0	24,4	0
(1)-1	2	50	50	0	0
(3)-3	1	0	0	0	100
(5)-5	4	75	0	25	0
(6)-6	8	87,3	0	0	12,7
(7)-7	3	66,4	33,6	0	0
(8)-8	9	88,9	0	0	11,1
(9)-9	4	100	0	0	0
(10)-10	17	82,1	6	0	11,9
(99)-NC	1	0	0	0	100
	53	79.1	5.7	3.8	11.4
P9_C_1R	53	79.2	5.7	3.8	11.3
[9-10]	21	85,5	4,8	0	9,7
[7-8]	12	83,3	8,4	0	8,4
[5-6]	12	83,2	0	8,4	8,4
[3-4]	1	0	0	0	100
[0-2]	6	67,2	16,4	16,4	0
Ns/Nc	1	0	0	0	100
	53	79.1	5.7	3.8	11.4
P9_C_1M	53	79.2	5.7	3.8	11.3
Casos vàlids	52	80,6	5,8	3,9	9,7
Mitjana	7,13	7,4	6	2,5	7,4
Desviació	3,1	2,93	4,58	3,54	2,97
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P9_A_2	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	366	74,1	8,5	6,2	11,2
NO	384	75,5	10,2	5	9,4
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	366	74.1	8.5	6.2	11.2
P9_B_2	367	74.7	8.4	6.0	10.9
SI	43	71,9	14	4,3	9,8
NO	323	74,4	7,7	6,5	11,4
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció					
	43	71.9	14.0	4.3	9.8
P9_C_2	43	72.1	14.0	4.7	9.3
(0)-0	2	45,2	0	0	54,8
(2)-2	4	25,6	26	22,3	26
(3)-3	1	100	0	0	0
(4)-4	3	33,3	66,7	0	0
(5)-5	3	33,3	33,3	33,3	0
(6)-6	3	100	0	0	0

	Total	Q3			
% Horitzontals		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
(7)-7	4	100	0	0	0
(8)-8	5	79,8	20,2	0	0
(9)-9	5	100	0	0	0
(10)-10	12	83,3	8,3	0	8,3
(99)-NC	1	0	0	0	100
	43	71.9	14.0	4.3	9.8
P9_C_2R	43	72.1	14.0	4.7	9.3
[9-10]	17	88,2	5,9	0	5,9
[7-8]	9	88,8	11,2	0	0
[5-6]	6	66,3	16,8	16,8	0
[3-4]	4	50	50	0	0
[0-2]	6	32,7	16,6	14,2	36,5
Ns/Nc	1	0	0	0	100
	43	71.9	14.0	4.3	9.8
P9_C_2M	43	72.1	14.0	4.7	9.3
Casos vàlids	42	73,6	14,3	4,4	7,6
Mitjana	6,87	7,65	5,5	3,62	3,75
Desviació	3,1	2,63	2,95	2,2	5,18
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P9_A_3	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	290	71,8	10	6,9	11,2
NO	460	76,7	8,9	4,8	9,7
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j					
	290	71.8	10.0	6.9	11.2
P9_B_3	292	72.3	9.9	6.8	11.0
SI	30	69,6	10,1	3,4	16,9
NO	261	72,1	10	7,3	10,6
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c					
	30	69.6	10.1	3.4	16.9
P9_C_3	30	70.0	10.0	3.3	16.7
(4)-4	3	66	34	0	0
(5)-5	1	0	0	0	100
(6)-6	5	79,6	0	20,4	0
(7)-7	2	50	0	0	50
(8)-8	7	56,6	29	0	14,5
(9)-9	3	100	0	0	0
(10)-10	8	87,3	0	0	12,7
(99)-NC	1	0	0	0	100
	30	69.6	10.1	3.4	16.9
P9_C_3R	30	70.0	10.0	3.3	16.7
[9-10]	11	90,8	0	0	9,2
[7-8]	9	55,1	22,5	0	22,5
[5-6]	6	66,1	0	17	17
[3-4]	3	66	34	0	0
Ns/Nc	1	0	0	0	100
	30	69.6	10.1	3.4	16.9
P9_C_3M	30	70.0	10.0	3.3	16.7
Casos vàlids	29	72	10,5	3,5	14
Mitjana	7,73	8,01	6,67	6	7,5
Desviació	2	2	2,31		2,08

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respones públics de consum

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P9_A_4	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	398	73,6	10	5,2	11,2
NO	352	76,2	8,5	6,1	9,2
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aqar als organismes públics de consum					
	398	73.6	10.0	5.2	11.2
P9_B_4	402	73.9	10.0	5.2	10.9
SI	121	74	9,9	6,7	9,4
NO	277	73,4	10,1	4,5	12
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no resjismes públics de consum					
	121	74.0	9.9	6.7	9.4
P9_C_4	121	75.2	9.9	5.8	9.1
(0)-0	16	74,8	6,3	18,9	0
(1)-1	2	50	50	0	0
(2)-2	3	100	0	0	0
(3)-3	7	70,8	14,6	14,6	0
(4)-4	3	100	0	0	0
(5)-5	8	49,9	25	0	25
(6)-6	13	60,2	15,3	0	24,5
(7)-7	6	100	0	0	0
(8)-8	21	80,8	14,4	0	4,8
(9)-9	13	54	7,8	13,3	24,9
(10)-10	25	78,4	4	9,6	7,9
(98)-NS	5	100	0	0	0
	121	74.0	9.9	6.7	9.4
P9_C_4R	121	75.2	9.9	5.8	9.1
[9-10]	38	70,2	5,3	10,9	13,7
[7-8]	27	85	11,3	0	3,8
[5-6]	21	56,3	19	0	24,7
[3-4]	10	79,7	10,2	10,2	0
[0-2]	21	76	9,6	14,4	0
Ns/Nc	5	100	0	0	0
	121	74.0	9.9	6.7	9.4
P9_C_4M	121	75.2	9.9	5.8	9.1
Casos vàlids	116	72,9	10,3	7	9,8
Mitjana	6,3	6,31	5,75	5,25	7,54
Desviació	3,42	3,46	3,14	4,83	1,95
En disposa? - Telefonía fixa					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P10A_A	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	655	74,4	10,1	5	10,5
NO	95	77,5	4,2	9,9	8,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa					
	655	74.4	10.1	5.0	10.5
P10B_A	664	74.2	9.9	5.6	10.2
SI	116	73,4	11,2	3,8	11,6
NO	532	74,5	10	5,3	10,3
NC	7	85,8	0	0	14,2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa					
	116	73.4	11.2	3.8	11.6
P10C_AML	117	73.5	11.1	4.3	11.1
Més econòmic, per preu, més barat	64	76,3	9,4	4,3	10
Li van oferir una oferta millor	17	58,2	29,1	0	12,8
Pack amb millors condicions	8	64,7	0	11	24,3

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	74,6	16,9	0	8,5
Insatisfacció amb la companyia	15	79,7	6,8	0	13,5
Altres	4	77,6	0	22,4	0
En disposa? - Internet					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P10A_B	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	653	74,7	9	5,6	10,6
NO	87	73,6	11,4	6,1	8,9
NC	10	89,9	10,1	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet					
	653	74.7	9.0	5.6	10.6
P10B_B	658	74.9	9.0	5.8	10.3
SI	124	74	10,5	5,3	10,2
NO	514	74,4	8,9	5,9	10,8
NC	15	93,2	0	0	6,8
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet					
	124	74.0	10.5	5.3	10.2
P10C_BML	123	74.8	10.6	4.9	9.8
Més econòmic, per preu, més barat	64	73	9,4	6	11,6
Li van oferir una oferta millor	15	66	19,6	6,5	7,8
Pack amb millors condicions	7	71,8	14,1	0	14,1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	82,1	11,9	0	6
Insatisfacció amb la companyia	21	90,4	4,8	0	4,8
Altres	4	51,9	0	22,2	25,9
NS/NC	3	69,8	0	30,2	0
En disposa? - Telefonía mòbil					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P10A_C	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	710	74,8	9,2	5,8	10,2
NO	28	70,6	14,3	0	15,1
NC	12	84,2	8,5	7,3	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil					
	710	74.8	9.2	5.8	10.2
P10B_C	717	74.9	9.1	6.0	10.0
SI	125	73,6	9,6	5,3	11,5
NO	577	74,7	9,2	6	10,1
NC	8	100	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil					
	125	73.6	9.6	5.3	11.5
P10C_CML	125	74.4	9.6	4.8	11.2
Més econòmic, per preu, més barat	56	76,5	9	1,5	12,9
Li van oferir una oferta millor	28	60,6	14,2	17,3	7,8
Pack amb millors condicions	9	66,3	11,2	0	22,5
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	74,5	12,8	0	12,8
Insatisfacció amb la companyia	22	86,1	4,6	0	9,2
Altres	7	87,3	0	12,7	0
NS/NC	1	100	0	0	0
En disposa? - Internet mòbil					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P10A_D	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	637	74,8	8,8	5,8	10,6
NO	99	72,7	13,2	4,3	9,8
NC	15	87,4	6,8	5,8	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
	637	74.8	8.8	5.8	10.6
P10B_D	641	75.0	8.7	5.9	10.3
SI	111	76,5	9,9	4,2	9,3
NO	517	74,1	8,7	6,2	11
NC	8	100	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil					
	111	76.5	9.9	4.2	9.3
P10C_DML	111	77.5	9.9	3.6	9.0
Més econòmic, per preu, més barat	51	78,2	9,8	3,7	8,3
Li van oferir una oferta millor	20	64,3	14,9	9,9	10,9
Pack amb millors condicions	8	74,8	0	0	25,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	69,5	20,4	0	10,2
Insatisfacció amb la companyia	20	89,9	5,1	0	5,1
Altres	5	82	0	18	0
NS/NC	2	100	0	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P11	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Si	423	75,4	8,7	5,5	10,3
No	323	74,3	9,9	5,8	10
Ns/Nc	4	49,6	25,2	0	25,2
Amb quina freqüència compra per internet?					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P12	424	75.9	8.7	5.2	10.1
Més d'un cop a la setmana	40	75	10,1	7,6	7,3
Un cop a la setmana	66	75,3	10,6	1,3	12,7
Menys d'un cop a la setmana	314	75,1	8,3	6,2	10,3
Ns/Nc	4	100	0	0	0
Alimentació i begudes					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P13_A_1	424	75.9	8.7	5.2	10.1
SI	66	70,9	10,7	7,2	11,3
NO	356	76,1	8,4	5,3	10,2
NC	2	100	0	0	0
Alimentació i begudes					
	66	70.9	10.7	7.2	11.3
P13_B_1	65	72.3	10.8	6.2	10.8
SI	4	25,9	0	74,1	0
NO	62	73,7	11,3	3	12
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P13_A_2	424	75.9	8.7	5.2	10.1
SI	209	74,5	8,6	3,2	13,7
NO	212	76,1	8,9	7,9	7,1
NC	2	100	0	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	209	74.5	8.6	3.2	13.7
P13_B_2	210	74.8	8.6	3.3	13.3
SI	18	77	0	0	23
NO	190	74,1	9,5	3,5	12,9
NS/NC	1	100	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P13_A_3	424	75.9	8.7	5.2	10.1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
SI	8	74,9	12,5	0	12,5
NO	412	75,2	8,7	5,7	10,4
NC	3	100	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	8	74.9	12.5	0.0	12.5
P13_B_3	8	75.0	12.5	0.0	12.5
SI	2	50	50	0	0
NO	6	83,3	0	0	16,7
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P13_A_4	424	75.9	8.7	5.2	10.1
SI	63	81,6	9,5	2,7	6,2
NO	357	74,1	8,7	6,1	11,1
NC	3	100	0	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	63	81.6	9.5	2.7	6.2
P13_B_4	64	81.3	9.4	3.1	6.3
SI	5	80,3	19,7	0	0
NO	58	81,7	8,6	3	6,7
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P13_A_5	424	75.9	8.7	5.2	10.1
SI	112	76,9	8,9	4,3	9,8
NO	308	74,6	8,8	6	10,6
NC	3	100	0	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	112	76.9	8.9	4.3	9.8
P13_B_5	111	78.4	9.0	2.7	9.9
SI	9	66,2	22,5	0	11,3
NO	103	77,8	7,8	4,7	9,7
Electrodomèstics					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P13_A_6	424	75.9	8.7	5.2	10.1
SI	80	62,8	12,5	9,1	15,7
NO	339	78,1	8	4,8	9,2
NC	4	100	0	0	0
Electrodomèstics					
	80	62.8	12.5	9.1	15.7
P13_B_6	79	64.6	12.7	7.6	15.2
SI	8	51,7	0	35,3	13
NO	72	63,4	14	6,4	16,2
NS/NC	1	100	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P13_A_7	424	75.9	8.7	5.2	10.1
SI	136	75,2	6,6	6,2	11,9
NO	284	75,2	9,8	5,3	9,7
NC	3	100	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	136	75.2	6.6	6.2	11.9
P13_B_7	135	76.3	6.7	5.2	11.9
SI	19	63,5	10,7	9,9	16
NO	117	77,1	6	5,6	11,3

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Formació (cursos,...)					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P13_A_8	424	75.9	8.7	5.2	10.1
SI	1	100	0	0	0
NO	419	75,2	8,8	5,6	10,4
NC	3	100	0	0	0
Formació (cursos,...)					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P13_B_8	1	100.0	0.0	0.0	0.0
NO	1	100	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P14	424	75.9	8.7	5.2	10.1
SI	411	74,9	9	5,5	10,6
NO	10	90	0	10	0
NS/NC	2	100	0	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?					
	10	90.0	0.0	10.0	0.0
P15_1	10	90.0	0.0	10.0	0.0
Que arribi el que demanes	6	100	0	0	0
Que et comuniquin les incidències	1	100	0	0	0
Altres	2	100	0	0	0
NS/NC	1	0	0	100	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres					
	423	75.4	8.7	5.5	10.3
P16	424	75.9	8.7	5.2	10.1
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	77,2	8,1	6,1	8,6
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	72	10,2	4,2	13,6
Ns/Nc	6	83,1	0	16,9	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de 2018 (RGPD)					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P17	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	412	75,6	8,5	6,1	9,7
NO	332	74,3	10,5	5,1	10,1
NS/NC	6	46,7	0	0	53,3
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P18	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	99	77,6	4	5,6	12,8
NO	638	74,4	10	5,7	9,9
NS/NC	13	75,6	15,2	0	9,1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?					
	99	77.6	4.0	5.6	12.8
P19_1	99	78.8	4.0	5.1	12.1
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	74,8	3,9	7,5	13,7
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	73,8	8,2	0	18
Li arriba publicitat	25	83,4	4	2,9	9,7
Altres	11	81,4	0	9,3	9,3
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P20R	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Facua	4	72	0	0	28
Ocu	64	82	9,4	2,5	6,1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Amazon	10	78,4	9,8	0	11,8
Gencat	23	68,5	8,6	14,2	8,6
Ajuntament	2	100	0	0	0
Associacions de consumidors	3	100	0	0	0
Agència Catalana del Consum	6	50,5	0	33	16,5
No coneix cap	599	74,5	9	5,7	10,8
Sap alguna però no recorda el nom	5	63,5	21,3	15,2	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	67,6	23,7	0	8,7
Ns/Nc	22	77,6	9,2	4	9,2
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P21	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Si	70	73,7	10,1	7,6	8,6
No	680	74,9	9,3	5,4	10,4
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P22	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Si	98	74,9	9,2	4,7	11,2
No	650	74,8	9,4	5,6	10,2
Ns/Nc	2	53,8	0	46,2	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P23_A_1	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	406	75,8	9,1	6,4	8,8
NO	344	73,7	9,6	4,7	12
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	406	75.8	9.1	6.4	8.8
P23_B_1	411	75.9	9.0	6.6	8.5
SI	92	81,5	6,6	4,1	7,9
NO	315	74,1	9,8	7	9
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	92	81.5	6.6	4.1	7.9
P23_C_1	91	83.5	6.6	2.2	7.7
(0)-0	7	71	29	0	0
(2)-2	1	100	0	0	0
(3)-3	3	66	34	0	0
(4)-4	1	100	0	0	0
(5)-5	15	59,6	6,7	20,2	13,5
(6)-6	6	66,1	0	0	33,9
(7)-7	13	90,7	0	0	9,3
(8)-8	21	86,8	4,9	3,5	4,9
(9)-9	13	84,3	7,9	0	7,9
(10)-10	13	100	0	0	0
	92	81.5	6.6	4.1	7.9
P23_C_1R	91	83.5	6.6	2.2	7.7
[9-10]	26	92,2	3,9	0	3,9
[7-8]	33	88,3	3	2,1	6,6
[5-6]	21	61,5	4,8	14,4	19,3
[3-4]	4	74,6	25,4	0	0
[0-2]	8	74,6	25,4	0	0
	92	81.5	6.6	4.1	7.9
P23_C_1M	91	83.5	6.6	2.2	7.7
Casos vàlids	92	81,5	6,6	4,1	7,9
Mitjana	6,79	7,08	4,17	5,58	6,58

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Desviació	2,71	2,65	3,87	1,38	1,49
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P23_A_2	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	194	68,8	12,9	5,9	12,4
NO	556	76,9	8,1	5,5	9,5
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	194	68.8	12.9	5.9	12.4
P23_B_2	197	68.5	12.7	6.6	12.2
SI	40	59,7	17,7	6,9	15,7
NO	154	71,1	11,7	5,6	11,6
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	40	59.7	17.7	6.9	15.7
P23_C_2	40	60.0	17.5	7.5	15.0
(0)-0	2	50	0	0	50
(1)-1	1	0	100	0	0
(2)-2	1	100	0	0	0
(3)-3	3	32,3	67,7	0	0
(4)-4	1	100	0	0	0
(5)-5	7	70,9	14,5	0	14,5
(6)-6	5	60,9	0	39,1	0
(7)-7	2	100	0	0	0
(8)-8	9	66,4	22,4	0	11,2
(9)-9	5	38,3	19,3	0	42,4
(10)-10	4	51,9	0	22,2	25,9
	40	59.7	17.7	6.9	15.7
P23_C_2R	40	60.0	17.5	7.5	15.0
[9-10]	9	44,1	11,1	9,5	35,4
[7-8]	11	72,5	18,3	0	9,2
[5-6]	12	66,8	8,6	16	8,6
[3-4]	4	49,3	50,7	0	0
[0-2]	4	49,7	25,1	0	25,1
	40	59.7	17.7	6.9	15.7
P23_C_2M	40	60.0	17.5	7.5	15.0
Casos vàlids	40	59,7	17,7	6,9	15,7
Mitjana	6,31	6,35	5,29	7,26	6,9
Desviació	2,76	2,51	3,09	2,34	3,71
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P23_A_3	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	466	75,1	7,9	5,5	11,5
NO	284	74,3	11,6	5,7	8,3
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	466	75.1	7.9	5.5	11.5
P23_B_3	472	75.0	7.8	5.9	11.2
SI	39	77	10,4	4,8	7,8
NO	428	74,9	7,7	5,6	11,8
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	39	77.0	10.4	4.8	7.8
P23_C_3	39	76.9	10.3	5.1	7.7
(0)-0	3	33,3	66,7	0	0
(2)-2	1	0	0	100	0
(3)-3	3	66,7	33,3	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horizontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
(4)-4	3	100	0	0	0
(5)-5	2	100	0	0	0
(6)-6	6	83,1	0	0	16,9
(7)-7	7	71,4	0	14,3	14,3
(8)-8	6	83,2	16,8	0	0
(9)-9	5	79,8	0	0	20,2
(10)-10	3	100	0	0	0
	39	77.0	10.4	4.8	7.8
P23_C_3R	39	76.9	10.3	5.1	7.7
[9-10]	8	87,3	0	0	12,7
[7-8]	13	76,8	7,7	7,7	7,7
[5-6]	8	87,4	0	0	12,6
[3-4]	6	83,2	16,8	0	0
[0-2]	4	25,9	51,9	22,2	0
	39	77.0	10.4	4.8	7.8
P23_C_3M	39	76.9	10.3	5.1	7.7
Casos vàlids	39	77	10,4	4,8	7,8
Mitjana	6,19	6,63	2,75	4,69	7,33
Desviació	2,75	2,39	3,77	3,67	1,53
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P23_A_4	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	115	76,1	6,9	6,6	10,4
NO	635	74,6	9,8	5,4	10,2
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	115	76.1	6.9	6.6	10.4
P23_B_4	117	76.1	6.8	6.8	10.3
SI	15	54	27,4	11,7	6,8
NO	101	79,3	4	5,8	10,9
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	15	54.0	27.4	11.7	6.8
P23_C_4	15	53.3	26.7	13.3	6.7
(0)-0	1	100	0	0	0
(1)-1	1	100	0	0	0
(3)-3	1	0	100	0	0
(4)-4	1	100	0	0	0
(6)-6	1	100	0	0	0
(7)-7	3	33,3	33,3	33,3	0
(8)-8	3	36,3	37,2	26,5	0
(9)-9	2	0	50	0	50
(10)-10	2	100	0	0	0
	15	54.0	27.4	11.7	6.8
P23_C_4R	15	53.3	26.7	13.3	6.7
[9-10]	4	49,8	25,1	0	25,1
[7-8]	6	34,7	35,1	30,1	0
[5-6]	1	100	0	0	0
[3-4]	2	50	50	0	0
[0-2]	2	100	0	0	0
	15	54.0	27.4	11.7	6.8
P23_C_4M	15	53.3	26.7	13.3	6.7
Casos vàlids	15	54	27,4	11,7	6,8
Mitjana	6,44	5,75	6,75	7,42	9
Desviació	3,14	3,82	2,63	0,76	

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Associacions de consumidors					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P23_A_5	757	74.9	9.2	5.8	10.0
SI	472	76	7,8	6	10,1
NO	278	72,8	11,9	4,9	10,5
Associacions de consumidors					
	472	76.0	7.8	6.0	10.1
P23_B_5	477	76.1	7.8	6.3	9.9
SI	40	85,1	7,4	0	7,4
NO	432	75,2	7,9	6,6	10,4
Associacions de consumidors					
	40	85.1	7.4	0.0	7.4
P23_C_5	41	85.4	7.3	0.0	7.3
(0)-0	3	100	0	0	0
(2)-2	2	100	0	0	0
(3)-3	3	0	33,3	0	66,7
(4)-4	2	100	0	0	0
(5)-5	2	100	0	0	0
(6)-6	5	100	0	0	0
(7)-7	8	100	0	0	0
(8)-8	5	100	0	0	0
(9)-9	5	79,7	20,3	0	0
(10)-10	6	66,4	16,8	0	16,8
	40	85.1	7.4	0.0	7.4
P23_C_5R	41	85.4	7.3	0.0	7.3
[9-10]	11	72,4	18,4	0	9,2
[7-8]	13	100	0	0	0
[5-6]	7	100	0	0	0
[3-4]	5	39,3	20,2	0	40,5
[0-2]	5	100	0	0	0
	40	85.1	7.4	0.0	7.4
P23_C_5M	41	85.4	7.3	0.0	7.3
Casos vàlids	40	85,1	7,4	0	7,4
Mitjana	6,39	6,4	7,33		5,33
Desviació	2,92	2,84	3,79		4,04
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P24	757	74.9	9.2	5.8	10.0
(0)-0	22	87,9	4,5	3,2	4,5
(1)-1	4	0	56	44	0
(2)-2	16	74,3	6,3	5,4	14
(3)-3	10	59,5	10,1	30,4	0
(4)-4	25	87,8	0	4,1	8,1
(5)-5	94	77,8	9,5	3,2	9,4
(6)-6	90	72	11,2	4,5	12,4
(7)-7	119	74,5	5,9	6,9	12,7
(8)-8	96	73,4	12,5	2,5	11,6
(9)-9	37	69,1	10,7	9,5	10,7
(10)-10	29	63,8	17	8,7	10,5
(98)-NS	207	77,4	8,7	4,9	9
(99)-NC	1	0	0	100	0
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P24R	757	74.9	9.2	5.8	10.0
[9-10]	67	66,8	13,4	9,2	10,6

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
[7-8]	215	74	8,8	5	12,2
[5-6]	184	75	10,3	3,8	10,9
[3-4]	35	79,7	2,9	11,6	5,8
[0-2]	42	75,2	9,6	7,5	7,7
Ns/Nc	207	77,1	8,7	5,3	8,9
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P24M	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Casos vàlids	543	73,9	9,6	5,7	10,8
Mitjana	6,28	6,21	6,6	6,15	6,58
Desviació	2,23	2,23	2,31	2,6	1,93
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
P25	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Sí	181	71,7	9,9	8,4	10
No	565	75,8	9,2	4,8	10,2
Ns/Nc	4	74,9	0	0	25,1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10					
	181	71.7	9.9	8.4	10.0
P26	183	71.6	9.8	8.7	9.8
(0)-0	3	33,3	33,3	0	33,3
(2)-2	1	100	0	0	0
(3)-3	1	0	100	0	0
(4)-4	3	66,1	0	33,9	0
(5)-5	12	58,5	0	8,3	33,2
(6)-6	11	73,1	0	9,3	17,6
(7)-7	28	74,3	10,7	10,7	4,3
(8)-8	29	79,2	17,3	3,5	0
(9)-9	12	55,9	8,1	12,7	23,4
(10)-10	13	59,2	0	24,4	16,4
(98)-NS	68	77,4	10,3	4,9	7,4
	181	71.7	9.9	8.4	10.0
P26R	183	71.6	9.8	8.7	9.8
[9-10]	26	57,6	3,9	18,8	19,7
[7-8]	57	76,8	14,1	7	2,1
[5-6]	23	65,4	0	8,8	25,9
[3-4]	4	49,4	25,3	25,3	0
[0-2]	4	50	25	0	25
Ns/Nc	68	77,4	10,3	4,9	7,4
	181	71.7	9.9	8.4	10.0
P26M	183	71.6	9.8	8.7	9.8
Casos vàlids	113	68,2	9,7	10,4	11,6
Mitjana	7,18	7,27	6,64	7,67	6,66
Desviació	2,04	1,79	2,69	2,05	2,82
Nacionalitat					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
D1_1	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Argentina	1	0	0	0	100
Brasilera	3	66,3	0	0	33,7
Britànica	1	100	0	0	0
Espanyola	733	74,8	9,4	5,7	10,1
Colombiana	3	100	0	0	0
Dominicana	1	100	0	0	0
Equatoriana	2	100	0	0	0
Francesa	1	100	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Horitzontals					
Total	750	74.8	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	75.6	9.3	5.9	10.1
Hondurenya	1	0	100	0	0
Italiana	1	0	0	0	100
Paraguaiana	1	100	0	0	0
Peruana	1	100	0	0	0
Romanesa	1	100	0	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
D2	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Treballa	373	75,1	8,6	5,3	11
No treballa	343	74,2	10,5	5,4	9,9
Està de baixa	32	74,9	6,3	12,7	6
No contesta	3	100	0	0	0
Vostè és? - No treballa					
	343	74.2	10.5	5.4	9.9
D3	349	73.6	10.3	6.3	9.7
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	76,4	9,5	6,6	7,5
Aturat/ada i ha treballat abans	46	71,4	15,3	2,2	11,1
Pensionista (abans no ha treballat)	25	61,9	15,7	2,8	19,6
Aturat/ada i busca la primera feina	4	51,3	0	0	48,7
Estudiant	32	71,8	12,5	3,1	12,5
Treball domèstic no remunerat	23	79,1	4,4	7,6	8,9
No contesta	2	100	0	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa					
	404	75.1	8.4	5.8	10.6
D4	405	75.8	8.4	5.4	10.4
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	54,6	37,4	8	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	67,6	10,7	4,1	17,5
Assalariat/ada indefinit/ida	251	78,2	6,8	5,6	9,4
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	73,4	8	7,8	10,7
No contesta	2	100	0	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
D5	757	74.9	9.2	5.8	10.0
No sap llegir i escriure	3	66,2	33,8	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	79	14,7	6,3	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	57,3	23,3	12,6	6,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	73,1	9,6	4,5	12,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	78,7	8,1	5,3	7,9
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	87,1	5,1	2,9	4,9
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	80,8	5,3	3,1	10,8
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	68,5	11,6	5	14,9
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	67,3	11,8	8,2	12,7
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	83,1	2,3	9,4	5,2
Doctorat	7	85,5	0	0	14,5
Nc	2	100	0	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?					
	750	74.8	9.3	5.6	10.3
D6	757	74.9	9.2	5.8	10.0
Català (valencià/balear)	313	63,3	12,5	8,6	15,6
Castellà	274	83,9	6,6	3,2	6,4
Totes dues igual: català i castellà	151	81,3	7,3	4,3	7,1
Altres llengües o altres combinacions	11	90,8	9,2	0	0
No contesta	2	50	50	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Sexe			
	750	21.0	14.2
Q1	757	21.0	14.3
Home	363	22,7	14,2
Dona	387	19,5	14,2
Edat (Trams)			
	750	21.0	14.2
Q2	757	21.0	14.3
De 18 a 24	59	25,5	15,6
De 25 a 34	94	13,8	21,3
De 35 a 49	218	19,6	16
De 50 a 64	186	19,4	12,4
65 o més	193	26,4	10,1
Edat			
	750	21.0	14.2
EDAT	757	21.0	14.3
Casos vàlids	750	21	14,2
Mitjana	50,36	52,11	46,79
Desviació	16,96	17,58	16,91
Província			
	750	21.0	14.2
Q3	757	21.0	14.3
BARCELONA	561	28,1	19
GIRONA	70	0	0
LLEIDA	42	0	0
TARRAGONA	77	0	0
Província			
	750	21.0	14.2
Q3R	757	21.0	14.3
Barcelona ciutat	158	100	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	0	100
Resta Barcelona	297	0	0
Girona	70	0	0
Lleida	42	0	0
Tarragona	77	0	0
Grandària			
	750	21.0	14.2
Q4	757	21.0	14.3
menor o igual a 2.000 hab.	36	0	0
de 2.001 a 10.000 hab.	112	0	5,3
de 10.001 a 50.000 hab.	201	0	20,1
de 50.001 a 150.000 hab.	153	0	21,2
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	0	30,9
més d'1 milió d'hab	158	100	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	21.0	14.2
PO	757	21.0	14.3
CATALÀ	437	21,2	9,4
CASTELLÀ	288	20,5	22,1
Indiferent/NC/NC	25	24,4	8
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil			
	750	21.0	14.2
P1	757	21.0	14.3
(0)-0	24	16,7	12,4

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
(1)-1	8	39	0
(2)-2	18	26,5	10,6
(3)-3	31	18,8	21,9
(4)-4	48	38,6	8,1
(5)-5	163	17,5	12,8
(6)-6	142	21,8	15,3
(7)-7	143	24,5	13,9
(8)-8	99	16,9	19,1
(9)-9	20	14,3	4,9
(10)-10	25	15,5	19,4
(98)-NS	28	10,7	14,2
	750	21.0	14.2
P1R	757	21.0	14.3
[9-10]	46	15	12,9
[7-8]	242	21,4	16
[5-6]	304	19,5	14
[3-4]	79	30,8	13,5
[0-2]	50	23,9	9,7
Ns/Nc	28	10,7	14,2
	750	21.0	14.2
P1M	757	21.0	14.3
Casos vàlids	722	21,4	14,2
	750	21.0	14.2
Mitjana	5,85	5,68	6,06
Desviació	2,08	2,03	2,03
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers	750	21.0	14.2
P2	757	21.0	14.3
(0)-0	40	17,9	5
(1)-1	11	27,7	0
(2)-2	34	17,2	17,2
(3)-3	42	19,2	23,6
(4)-4	72	22,1	16,6
(5)-5	174	20,6	16,5
(6)-6	123	21,7	11,3
(7)-7	112	16,8	16,8
(8)-8	82	26,7	10,8
(9)-9	29	27	13,4
(10)-10	27	25,6	7,2
(98)-NS	5	0	20,2
	750	21.0	14.2
P2R	757	21.0	14.3
[9-10]	56	26,4	10,4
[7-8]	194	20,9	14,3
[5-6]	296	21	14,4
[3-4]	114	21	19,2
[0-2]	85	18,9	9,3
Ns/Nc	5	0	20,2
	750	21.0	14.2
P2M	757	21.0	14.3
Casos vàlids	745	21,2	14,2
	750	21.0	14.2
Mitjana	5,46	5,62	5,42
Desviació	2,32	2,35	1,99

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	750	21.0	14.2
P3	757	21.0	14.3
Sí	214	26	12,4
No	530	18,7	15,1
Nc/No ho recorda	7	42,6	0
	214	26.0	12.4
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	26.3	12.7
Producte o servei			
	214	26.0	12.4
P4	213	26.3	12.7
Alimentació i beguda	9	56,3	0
Roba	9	33,2	22,3
Vehicles	6	16,7	66,5
Habitatge	2	0	0
Compra on-line	18	34,2	16,3
Telefonia fixa/mòbil	85	19,8	16,2
Internet	8	25,9	0
Companyia elèctrica	11	46,1	8,9
Electrodomèstics	21	9,5	9,3
Restauració	2	49,1	0
Hotels	2	47,5	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	12,2	12,7
Serveis bancaris	3	0	0
Transport aeri	20	14,9	10,1
Tren	1	0	0
Altres (anotar)	36	34,9	10,8
	9	56.3	0.0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	55.6	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	56.3	0.0
P4_C_A	9	55.6	0.0
SI	5	61,5	0
NO	4	49,7	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	61.5	0.0
P4_E_A	5	60.0	0.0
SI	4	74,8	0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	74.8	0.0
P4_F_A	4	75.0	0.0
Empresa proveïdora	3	66,3	0
Comerciant	1	100	0
Satisfacció			
	4	74.8	0.0
P4_G_A	4	75.0	0.0
(1)-1	1	100	0
(8)-8	1	100	0
(10)-10	2	49,7	0
	4	74.8	0.0
P4_G_AR	4	75.0	0.0
[9-10]	2	49,7	0
[7-8]	1	100	0
[0-2]	1	100	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	4	74.8	0.0
P4_G_AM	4	75.0	0.0
Casos vàlids	4	74,8	0
Mitjana	7,27	6,35	
Desviació	4,26	4,73	
	9	33.2	22.3
Base Incidència a: Roba	9	33.3	22.2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	33.2	22.3
P4_C_B	9	33.3	22.2
SI	6	16,7	33,3
NO	3	66,4	0
Es va resoldre la incidència?			
	6	16.7	33.3
P4_E_B	6	16.7	33.3
SI	3	33,3	66,7
NO	3	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	33.3	66.7
P4_F_B	3	33.3	66.7
Empresa proveïdora	2	50	50
Altres (anotar)	1	0	100
Satisfacció			
	3	33.3	66.7
P4_G_B	3	33.3	66.7
(8)-8	1	100	0
(10)-10	2	0	100
	3	33.3	66.7
P4_G_BR	3	33.3	66.7
[9-10]	2	0	100
[7-8]	1	100	0
	3	33.3	66.7
P4_G_BM	3	33.3	66.7
Casos vàlids	3	33,3	66,7
Mitjana	9,33	8	10
Desviació	1,15		0
	6	16.7	66.5
Base Incidència a: Vehicles	6	16.7	66.7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	16.7	66.5
P4_C_C	6	16.7	66.7
SI	5	0	79,8
NO	1	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0.0	79.8
P4_E_C	5	0.0	80.0
SI	3	0	66,5
NO	2	0	100

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horizontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0.0	66.5
P4_F_C	3	0.0	66.7
Ell/lla mateix	1	0	100
Empresa proveïdora	1	0	0
Altres (anotar)	1	0	100
Satisfacció			
	3	0.0	66.5
P4_G_C	3	0.0	66.7
(5)-5	1	0	0
(9)-9	1	0	100
(10)-10	1	0	100
	3	0.0	66.5
P4_G_CR	3	0.0	66.7
[9-10]	2	0	100
[5-6]	1	0	0
	3	0.0	66.5
P4_G_CM	3	0.0	66.7
Casos vàlids	3	0	66,5
Mitjana	8		9,5
Desviació	2,65		0,71
	2	0.0	0.0
Base Incidència a: Habitatge	2	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0.0	0.0
P4_C_D	2	0.0	0.0
SI	1	0	0
NO	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_E_D	1	0.0	0.0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_D	0	0	0
	0		
P4_G_DR	0	0	0
	0		
P4_G_DM	0	0	0
	18	34.2	16.3
Base Incidència a: Compra on-line	18	33.3	16.7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	34.2	16.3
P4_C_E	18	33.3	16.7
SI	13	39,4	0
NO	5	20,2	59,5

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Es va resoldre la incidència?			
	13	39.4	0.0
P4_E_E	13	38.5	0.0
SI	12	42,7	0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	42.7	0.0
P4_F_E	12	41.7	0.0
Ell/lla mateix	4	25,3	0
Empresa proveïdora	2	100	0
Distribuïdor	4	49,4	0
Altres (anotar)	2	0	0
Satisfacció			
	12	42.7	0.0
P4_G_E	12	41.7	0.0
(0)-0	1	0	0
(5)-5	1	0	0
(7)-7	1	0	0
(8)-8	1	100	0
(9)-9	2	50,6	0
(10)-10	6	50,5	0
	12	42.7	0.0
P4_G_ER	12	41.7	0.0
[9-10]	8	50,5	0
[7-8]	2	52,5	0
[5-6]	1	0	0
[0-2]	1	0	0
	12	42.7	0.0
P4_G_EM	12	41.7	0.0
Casos vàlids	12	42,7	0
Mitjana	8,2	9,38	
Desviació	2,95	0,91	
	85	19.8	16.2
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	20.0	16.5
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	19.8	16.2
P4_B_F_COD	85	20.0	16.5
Problemes amb les factures /cobren de més	33	27,6	18
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	0	9,2
Ofertes/tarifes enganyoses	18	22,2	16,6
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	15	7,7
Problemes per donar-se de baixa	10	19,9	9,6
Altres	10	20,3	20,4
Ns/Nc	1	0	100
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	19.8	16.2
P4_C_F	85	20.0	16.5
SI	68	20,4	15,9
NO	17	17,6	17,2
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	20.4	15.9
P4_D_F_COD	69	20.3	15.9

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Trucar/parlar amb la companyia	21	4,7	14
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	28,5	16,4
Trucar/anar oficina del consumidor	4	50	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	68,9	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	32,5	0
Altres	20	5	30,1
Es va resoldre la incidència?			
	68	20.4	15.9
P4_E_F	69	20.3	15.9
SI	38	28,5	18,1
NO	28	10,7	14,1
NC	2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	28.5	18.1
P4_F_F	39	28.2	17.9
Ell/lla mateix	14	28,7	14,2
Empresa proveïdora	18	33,8	22,7
Altres (anotar)	7	14,4	14,4
Satisfacció			
	38	28.5	18.1
P4_G_F	39	28.2	17.9
(0)-0	4	0	25,5
(1)-1	1	0	0
(2)-2	5	41,5	40,7
(3)-3	4	49,4	25,2
(4)-4	4	49,7	0
(5)-5	6	17,2	0
(6)-6	2	0	50
(7)-7	4	25,3	0
(8)-8	2	0	0
(10)-10	5	40,9	39,7
(98)-NS	2	49,2	0
	38	28.5	18.1
P4_G_FR	39	28.2	17.9
[9-10]	5	40,9	39,7
[7-8]	6	16,8	0
[5-6]	8	12,8	12,8
[3-4]	8	49,5	12,5
[0-2]	10	20,5	30,4
Ns/Nc	2	49,2	0
	38	28.5	18.1
P4_G_FM	39	28.2	17.9
Casos vàlids	36	27,4	19,1
Mitjana	4,76	5,04	4,73
Desviació	3,08	3,04	4,04
	8	25.9	0.0
Base Incidència a: Internet	8	25.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	25.9	0.0
P4_C_G	8	25.0	0.0
SI	5	19,8	0
NO	3	35,6	0
Es va resoldre la incidència?			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	5	19.8	0.0
P4_E_G	5	20.0	0.0
SI	3	0	0
NO	2	49,9	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0.0	0.0
P4_F_G	3	0.0	0.0
Ell/lla mateix	1	0	0
Empresa proveïdora	1	0	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	0.0	0.0
P4_G_G	3	0.0	0.0
(5)-5	1	0	0
(10)-10	2	0	0
	3	0.0	0.0
P4_G_GR	3	0.0	0.0
[9-10]	2	0	0
[5-6]	1	0	0
	3	0.0	0.0
P4_G_GM	3	0.0	0.0
Casos vàlids	3	0	0
Mitjana	8,33		
Desviació	2,89		
	11	46.1	8.9
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	45.5	9.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	46.1	8.9
P4_C_H	11	45.5	9.1
SI	8	38,3	0
NO	2	50	50
NC	1	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	38.3	0.0
P4_E_H	8	37.5	0.0
SI	1	0	0
NO	7	43,9	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_F_H	1	0.0	0.0
Distribuïdor	1	0	0
Satisfacció			
	1	0.0	0.0
P4_G_H	1	0.0	0.0
(0)-0	1	0	0
	1	0.0	0.0
P4_G_HR	1	0.0	0.0
[0-2]	1	0	0
	1	0.0	0.0
P4_G_HM	1	0.0	0.0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana
		Barcelona ciutat	Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Casos vàlids	1	0	0
Mitjana	0		
	21	9.5	9.3
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	10.5	10.5
Incidències - Electrodomèstics			
	18	11.2	11.0
P4_B_I_COD	16	12.5	12.5
Mal funcionament/està trencat	12	8,4	8,4
El producte arriba tard	1	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	14,5	13,9
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	9.5	9.3
P4_C_I	19	10.5	10.5
SI	15	6,8	13,2
NO	6	16,1	0
Mesures - Electrodomèstics			
	14	7.2	7.2
P4_D_I_COD	12	8.3	8.3
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	10,1	10,1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	4	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	6.8	13.2
P4_E_I	13	7.7	15.4
SI	7	14,5	28,3
NO	8	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	14.5	28.3
P4_F_I	7	14.3	28.6
Ell/lla mateix	1	0	0
Empresa proveïdora	5	20,2	39,4
Distribuïdor	1	0	0
Satisfacció			
	7	14.5	28.3
P4_G_I	7	14.3	28.6
(0)-0	1	0	0
(5)-5	1	100	0
(6)-6	1	0	0
(7)-7	1	0	100
(8)-8	1	0	100
(10)-10	1	0	0
(98)-NS	1	0	0
	7	14.5	28.3
P4_G_IR	7	14.3	28.6
[9-10]	1	0	0
[7-8]	2	0	100
[5-6]	2	50	0
[0-2]	1	0	0
Ns/Nc	1	0	0
	7	14.5	28.3
P4_G_IM	7	14.3	28.6
Casos vàlids	6	16,8	32,8

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Mitjana	5,99	5	7,51
Desviació	3,42		0,72
Base Incidència a: Restauració	2	49.1	0.0
	2	50.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	49.1	0.0
P4_C_J	2	50.0	0.0
NO	2	49,1	0
Es va resoldre la incidència?			
	0		
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0		
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_J	0	0	0
	0		
P4_G_JR	0	0	0
	0		
P4_G_JM	0	0	0
	2	47.5	0.0
Base Incidència a: Hotels	2	50.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	47.5	0.0
P4_C_K	2	50.0	0.0
SI	2	47,5	0
Es va resoldre la incidència?			
	2	47.5	0.0
P4_E_K	2	50.0	0.0
SI	1	100	0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	100.0	0.0
P4_F_K	1	100.0	0.0
Empresa proveïdora	1	100	0
Satisfacció			
	1	100.0	0.0
P4_G_K	1	100.0	0.0
(8)-8	1	100	0
	1	100.0	0.0
P4_G_KR	1	100.0	0.0
[7-8]	1	100	0
	1	100.0	0.0
P4_G_KM	1	100.0	0.0
Casos vàlids	1	100	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Mitjana	8	8	
	8	12.2	12.7
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	12.5	12.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	12.2	12.7
P4_C_L	8	12.5	12.5
SI	5	19,5	20,2
NO	3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	19.5	20.2
P4_E_L	5	20.0	20.0
SI	3	32,8	0
NO	2	0	50
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	32.8	0.0
P4_F_L	3	33.3	0.0
Ell/lla mateix	1	0	0
Distribuïdor	1	100	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	32.8	0.0
P4_G_L	3	33.3	0.0
(0)-0	1	0	0
(7)-7	2	50	0
	3	32.8	0.0
P4_G_LR	3	33.3	0.0
[7-8]	2	50	0
[0-2]	1	0	0
	3	32.8	0.0
P4_G_LM	3	33.3	0.0
Casos vàlids	3	32,8	0
Mitjana	4,59	7	
Desviació	4,11		
	750	21.0	14.2
Base TOTAL	0	21.0	14.3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0		
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0		
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana
		Barcelona ciutat	Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	0		
P4_G_MR	0	0	0
	0		
P4_G_MM	0	0	0
	3	0.0	0.0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0.0	0.0
P4_C_N	3	0.0	0.0
SI	1	0	0
NO	2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_E_N	1	0.0	0.0
SI	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_F_N	1	0.0	0.0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	1	0.0	0.0
P4_G_N	1	0.0	0.0
(10)-10	1	0	0
	1	0.0	0.0
P4_G_NR	1	0.0	0.0
[9-10]	1	0	0
	1	0.0	0.0
P4_G_NM	1	0.0	0.0
Casos vàlids	1	0	0
Mitjana	10		
	20	14.9	10.1
Base Incidència a: Transport aeri	20	15.0	10.0
Incidències - Transport aeri			
	20	14.9	10.1
P4_B_O_COD	20	15.0	10.0
Retards/cancel·lacions	14	21,3	7,3
Problema tècnic	1	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	0	14,5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	14.9	10.1
P4_C_O	20	15.0	10.0
SI	17	11,6	11,9
NO	3	33,5	0
Mesures - Transport aeri			
	14	14.1	7.3
P4_D_O_COD	14	14.3	7.1
Retornen els diners	1	0	0
Va reclamar a la companyia	11	17,9	9,2
Paga per el seient	1	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Passa la nit a l'hotel	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	11.6	11.9
P4_E_O	17	11.8	11.8
SI	7	14,2	28,9
NO	10	9,7	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	14.2	28.9
P4_F_O	7	14.3	28.6
Ell/lla mateix	2	0	0
Empresa proveïdora	4	24,8	50,4
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	7	14.2	28.9
P4_G_O	7	14.3	28.6
(0)-0	1	0	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	1	0	100
(4)-4	1	0	100
(6)-6	3	33,1	0
	7	14.2	28.9
P4_G_OR	7	14.3	28.6
[5-6]	3	33,1	0
[3-4]	2	0	100
[0-2]	2	0	0
	7	14.2	28.9
P4_G_OM	7	14.3	28.6
Casos vàlids	7	14,2	28,9
Mitjana	3,86	6	3,5
Desviació	2,34		0,71
Base Incidència a: Tren	1	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0.0	0.0
P4_C_P	1	0.0	0.0
SI	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_E_P	1	0.0	0.0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_P	0	0	0
	0		
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	0		
P4_G_PM	0	0	0
	36	34.9	10.8
Base Incidència a: Altres	37	35.1	10.8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	34.9	10.8
P4_C_Q	37	35.1	10.8
SI	30	28,9	12,8
NO	6	66,2	0
Es va resoldre la incidència?			
	30	28.9	12.8
P4_E_Q	31	29.0	12.9
SI	15	39,7	13,2
NO	15	19,9	13,3
NC	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	39.7	13.2
P4_F_Q	15	40.0	13.3
El/lla mateix	5	19,3	20,3
Empresa proveïdora	5	39,9	19,4
Comerciant	2	49,7	0
Altres (anotar)	3	66,7	0
Satisfacció			
	15	39.7	13.2
P4_G_Q	15	40.0	13.3
(0)-0	3	32,5	0
(1)-1	1	0	0
(4)-4	1	100	0
(5)-5	3	32,8	0
(7)-7	2	51,2	48,8
(8)-8	1	0	0
(9)-9	1	100	0
(10)-10	3	33,1	33,5
	15	39.7	13.2
P4_G_QR	15	40.0	13.3
[9-10]	4	49,6	25,2
[7-8]	3	34	32,4
[5-6]	3	32,8	0
[3-4]	1	100	0
[0-2]	4	24,3	0
	15	39.7	13.2
P4_G_QM	15	40.0	13.3
Casos vàlids	15	39,7	13,2
Mitjana	5,41	5,87	8,54
Desviació	3,76	3,64	2,15
	750	21.0	14.2
Base TOTAL	0	21.0	14.3
Botigues especialitzades de barri			
	750	21.0	14.2
P5_1	757	21.0	14.3
Més d'un cop a la setmana	359	25,3	12,3
Un cop a la setmana	225	15,5	16,3

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Menys d'un cop a la setmana	56	23,3	12,4
No hi he comprat mai	110	17,2	17,1
Mercats municipals			
	750	21.0	14.2
P5_2	757	21.0	14.3
Més d'un cop a la setmana	101	24,6	16,6
Un cop a la setmana	180	23,7	15,9
Menys d'un cop a la setmana	122	20,2	16,2
No hi he comprat mai	347	18,9	12
Supermercats de barri			
	750	21.0	14.2
P5_3	757	21.0	14.3
Més d'un cop a la setmana	358	27,4	14,4
Un cop a la setmana	245	16,6	12,8
Menys d'un cop a la setmana	66	15,1	19,5
No hi he comprat mai	81	11,1	13,5
Grans superfícies			
	750	21.0	14.2
P5_4	757	21.0	14.3
Més d'un cop a la setmana	98	17,3	17,4
Un cop a la setmana	168	13,1	14,7
Menys d'un cop a la setmana	263	19,2	16,1
No hi he comprat mai	221	30,8	10,2
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	21.0	14.2
P5_5	757	21.0	14.3
Més d'un cop a la setmana	41	36,8	2,4
Un cop a la setmana	72	12,1	15,2
Menys d'un cop a la setmana	152	22,8	16,2
No hi he comprat mai	485	20,5	14,5
Dietètiques			
	750	21.0	14.2
P5_6	757	21.0	14.3
Més d'un cop a la setmana	13	7,5	15,8
Un cop a la setmana	47	20,8	8,5
Menys d'un cop a la setmana	112	23,7	12,3
No hi he comprat mai	578	20,8	15
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	21.0	14.2
P6_1	757	21.0	14.3
SI	569	22,3	12,5
NO	181	17,1	19,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	21.0	14.2
P6_2	757	21.0	14.3
SI	199	20,2	8,4
NO	551	21,3	16,4
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí)			
	750	21.0	14.2
P6_3	757	21.0	14.3
SI	402	20,1	13,5
NO	348	22,1	15,1
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	750	21.0	14.2
P7_A	757	21.0	14.3
SI	228	19,7	14,7
NO	522	21,6	14
	228	19.7	14.7
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	19.7	14.8
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	19.7	14.7
P7_A_AML	229	19.7	14.8
Tenen preus més econòmics	115	19,1	15,5
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	12,9	21,1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	43,1	14,1
Compra productes específics/per costum	21	23,8	14,3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	50,4	0
Proximitat	3	32,3	0
Tot correcte/ho troba bé	5	0	0
No ho té en compte / li és igual	13	23	0
Altres	12	34,8	8,5
NS/NC	6	16,5	16,4
	522	21.6	14.0
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	21.6	14.0
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	21.7	14.0
P7_A_AML	527	21.6	14.0
Tenen preus més econòmics	1	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	19,7	20,1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	20,3	17,3
Compra productes específics/per costum	17	17,8	11,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	21,1	12
Depèn del producte	32	15,6	25,5
Compra productes ecològics	5	59,2	0
Proximitat	8	12,8	0
Tot correcte/ho troba bé	1	0	100
No ho té en compte / li és igual	184	22,6	12,9
Altres	39	30	10
NS/NC	14	14,3	0
	750	21.0	14.2
Base TOTAL	0	21.0	14.3
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	21.0	14.2
P7_B	757	21.0	14.3
SI	280	19,4	11,3
NO	470	22	16
	280	19.4	11.3
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	19.4	11.3
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	19.4	11.3
P7_A_BML	283	19.4	11.3
És el meu idioma/de Catalunya	135	20,5	7,4
Per proximitat	94	21	10,5
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0	52
L'interessa la qualitat	1	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	7,8	38,5

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Altres	33	20,8	14,6
NS/NC	4	0	25,7
	470	22.0	16.0
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	21.9	16.0
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	22.0	16.0
P7_A_BML	474	21.9	16.0
És el meu idioma/de Catalunya	2	0	0
Per proximitat	3	0	33,1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	18,7	15,1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	30,6	13,4
Linteressa la qualitat	20	34,6	14,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	21,7	16,8
Altres	13	15,3	0
NS/NC	2	0	0
	750	21.0	14.2
Base TOTAL	0	21.0	14.3
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	21.0	14.2
P7_C	757	21.0	14.3
SI	567	22	12,9
NO	183	18,1	18,5
	567	22.0	12.9
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	21.9	12.9
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	22.0	12.9
P7_A_CML	575	21.9	12.9
Proximitat	354	21,2	14,2
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	23,7	12,5
Per curiositat/Informació	45	10,9	21,8
Qualitat	26	15,6	11,3
Productes ecològics	6	84,7	0
Per costum/el de sempre	6	66,6	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	12,6	12,8
Altres	52	22,7	3,9
NS/NC	6	66,5	0
	183	18.1	18.5
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	18.1	18.7
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	18.1	18.5
P7_A_CML	182	18.1	18.7
Proximitat	8	12,6	12,4
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	0	0
Per curiositat/Informació	2	48,8	0
Qualitat	6	16,6	0
Per costum/el de sempre	9	11,2	11,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	19,6	23,7
Altres	15	20,6	13,5
NS/NC	24	12,9	8,2
	750	21.0	14.2
Base TOTAL	0	21.0	14.3
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horizontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	750	21.0	14.2
P7_D	757	21.0	14.3
SI	495	21,6	12,2
NO	255	19,9	18,2
	495	21.6	12.2
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	21.6	12.2
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	21.6	12.2
P7_A_DML	499	21.6	12.2
Per estar informat/da/Per curiositat	109	22,8	9,2
Per salut	140	21,7	13,4
Per la composició	177	23,6	11,1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0	0
Compra el mateix/costum	3	0	0
A vegades	19	16	31,7
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	21,3	8,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	0	0
Altres	30	19,5	16,2
NS/NC	5	20,1	0
	255	19.9	18.2
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	19.8	18.2
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	19.9	18.2
P7_A_DML	258	19.8	18.2
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	0
Per salut	1	0	100
Per la composició	9	0	11
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	6,3	25,2
Compra el mateix/costum	25	19,6	7,8
A vegades	4	49,7	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	22,4	17,8
Altres	24	40,9	20,5
NS/NC	36	8,6	27,7
	750	21.0	14.2
Base TOTAL	0	21.0	14.3
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	21.0	14.2
P7_E	757	21.0	14.3
SI	697	21,2	14,1
NO	53	18,5	16,4
	697	21.2	14.1
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	21.2	14.1
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	21.2	14.1
P7_A_EML	704	21.2	14.1
Només importa el consum / vendre més	198	19,1	15,6
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	19,5	13,1
A vegades	20	25,4	24,5
Indiferent/no influeix /sen refia	4	49,4	0
Altres	71	30,9	8,3
NS/NC	19	19,9	35,5

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horizontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	53	18.5	16.4
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	18.9	17.0
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	18.5	16.4
P7_A_EML	53	18.9	17.0
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	11,2	33,7
A vegades	5	0	0
Indiferent/no influeix /sen refia	14	14,8	7,2
Altres	14	22,1	28,8
NS/NC	13	30,9	7,5
	750	21.0	14.2
Base TOTAL	0	21.0	14.3
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	21.0	14.2
P8_1	757	21.0	14.3
Sempre	293	19,5	13,5
Habitualment	130	15,5	14,5
Algunes vegades	161	29,6	16
Gairebé mai	85	22,3	17,5
Mai	82	17	9,7
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	21.0	14.2
P8_2	757	21.0	14.3
Sempre	562	21,3	13,5
Habitualment	130	18,2	15,2
Algunes vegades	39	23,2	15,3
Gairebé mai	8	39,2	48,9
Mai	11	18,3	9,3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	21.0	14.2
P8_3	757	21.0	14.3
Sempre	230	21,6	14,2
Habitualment	181	21,4	12,6
Algunes vegades	215	20,3	15,1
Gairebé mai	73	16,3	16,2
Mai	51	27,2	13,6
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	21.0	14.2
P8_4	757	21.0	14.3
Sempre	212	21,7	17,3
Habitualment	196	21,3	12,2
Algunes vegades	198	19,5	11,9
Gairebé mai	88	22,3	16,8
Mai	56	21	14
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	21.0	14.2
P8_5	757	21.0	14.3
Sempre	377	22,5	12,7
Habitualment	108	14,8	20
Algunes vegades	139	20,8	15,5
Gairebé mai	61	13,5	9,7
Mai	65	30,3	15,2

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	750	21.0	14.2
P9_A_1	757	21.0	14.3
SI	305	18,5	14,9
NO	445	22,7	13,7
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	18.5	14.9
P9_B_1	309	18.4	14.9
SI	53	16,8	17
NO	252	18,9	14,5
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	16.8	17.0
P9_C_1	53	17.0	17.0
(0)-0	4	0	24,4
(1)-1	2	0	0
(3)-3	1	0	0
(5)-5	4	0	0
(6)-6	8	37,1	12,7
(7)-7	3	0	33,2
(8)-8	9	22,3	11,1
(9)-9	4	25,2	24,9
(10)-10	17	17,5	23,8
(99)-NC	1	0	0
	53	16.8	17.0
P9_C_1R	53	17.0	17.0
[9-10]	21	19	24
[7-8]	12	16,7	16,6
[5-6]	12	24,6	8,4
[3-4]	1	0	0
[0-2]	6	0	16,4
Ns/Nc	1	0	0
	53	16.8	17.0
P9_C_1M	53	17.0	17.0
Casos vàlids	52	17,1	17,4
Mitjana	7,13	8,12	7,77
Desviació	3,1	1,76	3,28
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	21.0	14.2
P9_A_2	757	21.0	14.3
SI	366	22,1	14,1
NO	384	20	14,4
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	366	22.1	14.1
P9_B_2	367	22.3	14.2
SI	43	14,2	9,3
NO	323	23,2	14,7
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	14.2	9.3
P9_C_2	43	14.0	9.3
(0)-0	2	0	0
(2)-2	4	0	0
(3)-3	1	100	0
(4)-4	3	33,3	0
(5)-5	3	33,3	0
(6)-6	3	0	34

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
(7)-7	4	0	25,1
(8)-8	5	0	0
(9)-9	5	19,9	20
(10)-10	12	17,4	8,3
(99)-NC	1	0	0
	43	14.2	9.3
P9_C_2R	43	14.0	9.3
[9-10]	17	18,2	11,7
[7-8]	9	0	11,2
[5-6]	6	16,8	16,8
[3-4]	4	50	0
[0-2]	6	0	0
Ns/Nc	1	0	0
	43	14.2	9.3
P9_C_2M	43	14.0	9.3
Casos vàlids	42	14,5	9,5
Mitjana	6,87	6,88	8
Desviació	3,1	3,19	1,83
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	21.0	14.2
P9_A_3	757	21.0	14.3
SI	290	19,8	10,9
NO	460	21,8	16,3
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	19.8	10.9
P9_B_3	292	19.9	11.0
SI	30	9,9	16,7
NO	261	20,9	10,3
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	9.9	16.7
P9_C_3	30	10.0	16.7
(4)-4	3	0	0
(5)-5	1	0	0
(6)-6	5	0	20,4
(7)-7	2	0	0
(8)-8	7	13,8	28,3
(9)-9	3	0	33,1
(10)-10	8	25	12,7
(99)-NC	1	0	0
	30	9.9	16.7
P9_C_3R	30	10.0	16.7
[9-10]	11	18,1	18,3
[7-8]	9	10,7	21,9
[5-6]	6	0	17
[3-4]	3	0	0
Ns/Nc	1	0	0
	30	9.9	16.7
P9_C_3M	30	10.0	16.7
Casos vàlids	29	10,2	17,3
Mitjana	7,73	9,35	8,2
Desviació	2	1,16	1,49

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	750	21.0	14.2
P9_A_4	757	21.0	14.3
SI	398	20,4	13,9
NO	352	21,8	14,7
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	20.4	13.9
P9_B_4	402	20.4	13.9
SI	121	21,1	14,7
NO	277	20	13,5
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	21.1	14.7
P9_C_4	121	21.5	14.9
(0)-0	16	0	18,3
(1)-1	2	50	0
(2)-2	3	34	0
(3)-3	7	42,7	0
(4)-4	3	33,5	0
(5)-5	8	24,9	0
(6)-6	13	15,2	22,6
(7)-7	6	17	0
(8)-8	21	18,9	19,1
(9)-9	13	22,9	15,5
(10)-10	25	23,3	19,8
(98)-NS	5	40	20
	121	21.1	14.7
P9_C_4R	121	21.5	14.9
[9-10]	38	23,2	18,3
[7-8]	27	18,5	15
[5-6]	21	18,9	14
[3-4]	10	39,9	0
[0-2]	21	9,6	14
Ns/Nc	5	40	20
	121	21.1	14.7
P9_C_4M	121	21.5	14.9
Casos vàlids	116	20,3	14,4
Mitjana	6,3	6,82	6,98
Desviació	3,42	2,93	3,57
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	21.0	14.2
P10A_A	757	21.0	14.3
SI	655	20	14
NO	95	28,4	15,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	20.0	14.0
P10B_A	664	19.9	14.0
SI	116	22	12,8
NO	532	19,6	14,1
NC	7	14	27,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	22.0	12.8
P10C_AML	117	22.2	12.8
Més econòmic, per preu, més barat	64	13,8	15,5
Li van oferir una oferta millor	17	29,3	17,4
Pack amb millors condicions	8	25	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana
		Barcelona ciutat	Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	41,1	0
Insatisfacció amb la companyia	15	40,1	6,8
Altres	4	0	26,1
En disposa? - Internet			
	750	21.0	14.2
P10A_B	757	21.0	14.3
SI	653	21,1	14,1
NO	87	21,6	14,7
NC	10	10,1	20,1
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	21.1	14.1
P10B_B	658	21.1	14.1
SI	124	24,9	12,1
NO	514	19,9	14
NC	15	33,4	33
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	24.9	12.1
P10C_BML	123	25.2	12.2
Més econòmic, per preu, més barat	64	15,5	13,9
Li van oferir una oferta millor	15	40,1	6,5
Pack amb millors condicions	7	27,9	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	28,9	11,9
Insatisfacció amb la companyia	21	47,2	14,5
Altres	4	0	25,9
NS/NC	3	35,2	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	21.0	14.2
P10A_C	757	21.0	14.3
SI	710	21,2	14,5
NO	28	21,1	7,1
NC	12	8,5	16,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	21.2	14.5
P10B_C	717	21.2	14.5
SI	125	22	10,3
NO	577	20,5	15,4
NC	8	62,9	12,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	22.0	10.3
P10C_CML	125	22.4	10.4
Més econòmic, per preu, més barat	56	19,4	14,2
Li van oferir una oferta millor	28	7,1	7,3
Pack amb millors condicions	9	33,4	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	62	0
Insatisfacció amb la companyia	22	45,2	9,2
Altres	7	0	14,6
NS/NC	1	100	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	21.0	14.2
P10A_D	757	21.0	14.3
SI	637	21,5	15,1
NO	99	19	6,9
NC	15	13,5	26,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
	637	21,5	15,1
P10B_D	641	21,5	15,1
SI	111	25,6	10,8
NO	517	20,2	16
NC	8	50,5	12,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	25,6	10,8
P10C_DML	111	26,1	10,8
Més econòmic, per preu, més barat	51	19,3	13,7
Li van oferir una oferta millor	20	14,8	15,1
Pack amb millors condicions	8	37,5	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	49,5	0
Insatisfacció amb la companyia	20	44,7	10
Altres	5	0	21
NS/NC	2	50	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	21,0	14,2
P11	757	21,0	14,3
Si	423	21,2	15,6
No	323	21,1	12,6
Ns/Nc	4	0	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	21,2	15,6
P12	424	21,2	15,8
Més d'un cop a la setmana	40	12,8	17,5
Un cop a la setmana	66	27,3	16,6
Menys d'un cop a la setmana	314	20,6	15,1
Ns/Nc	4	49,6	25
Alimentació i begudes			
	423	21,2	15,6
P13_A_1	424	21,2	15,8
SI	66	22,7	13,5
NO	356	21	15,9
NC	2	0	50,1
Alimentació i begudes			
	66	22,7	13,5
P13_B_1	65	23,1	13,8
SI	4	0	0
NO	62	24,2	14,3
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	21,2	15,6
P13_A_2	424	21,2	15,8
SI	209	19,6	16,1
NO	212	22,5	15,4
NC	2	49,8	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	19,6	16,1
P13_B_2	210	19,5	16,2
SI	18	27,3	27,8
NO	190	19	14,5
NS/NC	1	0	100
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	21,2	15,6
P13_A_3	424	21,2	15,8

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana
		Barcelona ciutat	Barcelona (AMB)
% Horizontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
SI	8	0	24,9
NO	412	21,5	15,3
NC	3	33,1	33,5
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	0.0	24.9
P13_B_3	8	0.0	25.0
SI	2	0	0
NO	6	0	33,3
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	21.2	15.6
P13_A_4	424	21.2	15.8
SI	63	31,3	7,8
NO	357	19,3	16,9
NC	3	33,1	33,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	31.3	7.8
P13_B_4	64	31.3	7.8
SI	5	39	0
NO	58	30,6	8,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	21.2	15.6
P13_A_5	424	21.2	15.8
SI	112	24,8	12,4
NO	308	19,8	16,7
NC	3	33,1	33,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	24.8	12.4
P13_B_5	111	25.2	12.6
SI	9	0	10,7
NO	103	27	12,5
Electrodomèstics			
	423	21.2	15.6
P13_A_6	424	21.2	15.8
SI	80	19,7	9,9
NO	339	21,2	16,9
NC	4	50,1	25
Electrodomèstics			
	80	19.7	9.9
P13_B_6	79	20.3	10.1
SI	8	38,9	0
NO	72	18	9,7
NS/NC	1	0	100
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	21.2	15.6
P13_A_7	424	21.2	15.8
SI	136	19,7	16,1
NO	284	21,8	15,2
NC	3	33,1	33,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	19.7	16.1
P13_B_7	135	20.0	16.3
SI	19	15,9	10,7
NO	117	20,3	17

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Formació (cursos,...)			
	423	21.2	15.6
P13_A_8	424	21.2	15.8
SI	1	0	0
NO	419	21,2	15,6
NC	3	33,1	33,5
Formació (cursos,...)			
	1	0.0	0.0
P13_B_8	1	0.0	0.0
NO	1	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	21.2	15.6
P14	424	21.2	15.8
SI	411	20,6	15,4
NO	10	39,5	19,5
NS/NC	2	50	50
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	39.5	19.5
P15_1	10	40.0	20.0
Que arribi el que demanes	6	48,8	0
Que et comuniquin les incidències	1	0	100
Altres	2	49,6	50,4
NS/NC	1	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	21.2	15.6
P16	424	21.2	15.8
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	22,2	17,1
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	19,7	13,8
Ns/Nc	6	16,6	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?			
	750	21.0	14.2
P17	757	21.0	14.3
SI	412	24	11,8
NO	332	17,4	17,6
NS/NC	6	15,7	0
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (si és així, què ha estat el problema o incidència?)			
	750	21.0	14.2
P18	757	21.0	14.3
SI	99	24,8	14
NO	638	20,1	14,3
NS/NC	13	37,7	15,2
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	24.8	14.0
P19_1	99	25.3	14.1
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51	23	15,4
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	24,4	8,2
Li arriba publicitat	25	19,6	15,9
Altres	11	45,4	9,2
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	21.0	14.2
P20R	757	21.0	14.3
Facua	4	25,8	0
Ocu	64	28	12,3

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horizontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Amazon	10	19,7	0
Gencat	23	12,7	21,4
Ajuntament	2	0	49,7
Associacions de consumidors	3	34	0
Agència Catalana del Consum	6	18,2	0
No coneix cap	599	20,7	14,7
Sap alguna però no recorda el nom	5	21,3	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	12,3	8,3
Ns/Nc	22	27,5	13,6
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	21.0	14.2
P21	757	21.0	14.3
Si	70	22,6	21,3
No	680	20,9	13,5
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
	750	21.0	14.2
P22	757	21.0	14.3
Si	98	28,4	9,1
No	650	20	15
Ns/Nc	2	0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	21.0	14.2
P23_A_1	757	21.0	14.3
SI	406	16,8	15,3
NO	344	26	13
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	16.8	15.3
P23_B_1	411	16.8	15.3
SI	92	11,8	18,2
NO	315	18,2	14,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	11.8	18.2
P23_C_1	91	12.1	18.7
(0)-0	7	0	0
(2)-2	1	100	0
(3)-3	3	33,6	32,4
(4)-4	1	0	0
(5)-5	15	6,7	26,4
(6)-6	6	0	0
(7)-7	13	15,1	29,8
(8)-8	21	9,5	19,4
(9)-9	13	15,2	15,5
(10)-10	13	15,3	15,1
	92	11.8	18.2
P23_C_1R	91	12.1	18.7
[9-10]	26	15,3	15,3
[7-8]	33	11,7	23,4
[5-6]	21	4,8	18,9
[3-4]	4	25,1	24,3
[0-2]	8	12,4	0
	92	11.8	18.2
P23_C_1M	91	12.1	18.7
Casos vàlids	92	11,8	18,2
Mitjana	6,79	7,08	7,12

% Horizontals	Total	Q3R	
		Barcelona ciutat	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Desviació	2,71	2,71	1,96
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	21.0	14.2
P23_A_2	757	21.0	14.3
SI	194	10,7	9,7
NO	556	24,6	15,8
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	10.7	9.7
P23_B_2	197	10.7	9.6
SI	40	9,9	7,5
NO	154	10,9	10,2
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	9.9	7.5
P23_C_2	40	10.0	7.5
(0)-0	2	0	0
(1)-1	1	0	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	0	0
(4)-4	1	0	0
(5)-5	7	0	13,9
(6)-6	5	40,8	0
(7)-7	2	0	0
(8)-8	9	22,1	11,2
(9)-9	5	0	0
(10)-10	4	0	25,9
	40	9.9	7.5
P23_C_2R	40	10.0	7.5
[9-10]	9	0	11,1
[7-8]	11	18,1	9,2
[5-6]	12	16,7	8,2
[3-4]	4	0	0
[0-2]	4	0	0
	40	9.9	7.5
P23_C_2M	40	10.0	7.5
Casos vàlids	40	9,9	7,5
Mitjana	6,31	7,01	7,71
Desviació	2,76	1,16	2,51
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	21.0	14.2
P23_A_3	757	21.0	14.3
SI	466	23,6	12,1
NO	284	16,9	17,8
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	23.6	12.1
P23_B_3	472	23.5	12.1
SI	39	33,4	10,2
NO	428	22,7	12,2
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	33.4	10.2
P23_C_3	39	33.3	10.3
(0)-0	3	33,3	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	66,7	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals		Barcelona ciutat	
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
(4)-4	3	33,4	33,1
(5)-5	2	0	0
(6)-6	6	49,7	0
(7)-7	7	42,7	0
(8)-8	6	16,8	0
(9)-9	5	19,8	20
(10)-10	3	32,9	67,1
	39	33.4	10.2
P23_C_3R	39	33.3	10.3
[9-10]	8	24,7	37,6
[7-8]	13	30,8	0
[5-6]	8	37,2	0
[3-4]	6	50,2	16,4
[0-2]	4	25,9	0
	39	33.4	10.2
P23_C_3M	39	33.3	10.3
Casos vàlids	39	33,4	10,2
Mitjana	6,19	5,83	8,27
Desviació	2,75	2,74	2,87
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	21.0	14.2
P23_A_4	757	21.0	14.3
SI	115	22,2	10,2
NO	635	20,8	15
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	22.2	10.2
P23_B_4	117	22.2	10.3
SI	15	13,4	6,8
NO	101	23,4	10,7
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	13.4	6.8
P23_C_4	15	13.3	6.7
(0)-0	1	0	100
(1)-1	1	100	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	1	0	0
(6)-6	1	0	0
(7)-7	3	0	0
(8)-8	3	36,3	0
(9)-9	2	0	0
(10)-10	2	0	0
	15	13.4	6.8
P23_C_4R	15	13.3	6.7
[9-10]	4	0	0
[7-8]	6	17,2	0
[5-6]	1	0	0
[3-4]	2	0	0
[0-2]	2	49,4	50,6
	15	13.4	6.8
P23_C_4M	15	13.3	6.7
Casos vàlids	15	13,4	6,8
Mitjana	6,44	4,5	0
Desviació	3,14	5,01	

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Associacions de consumidors			
	750	21.0	14.2
P23_A_5	757	21.0	14.3
SI	472	22,2	14
NO	278	18,9	14,6
Associacions de consumidors			
	472	22.2	14.0
P23_B_5	477	22.2	14.0
SI	40	19,3	17
NO	432	22,5	13,7
Associacions de consumidors			
	40	19.3	17.0
P23_C_5	41	19.5	17.1
(0)-0	3	0	32,8
(2)-2	2	100	0
(3)-3	3	0	0
(4)-4	2	49,1	0
(5)-5	2	0	0
(6)-6	5	20,2	0
(7)-7	8	12,1	37,5
(8)-8	5	39,9	20,4
(9)-9	5	0	39,5
(10)-10	6	16,8	0
	40	19.3	17.0
P23_C_5R	41	19.5	17.1
[9-10]	11	9,2	17,8
[7-8]	13	22,8	30,9
[5-6]	7	14,4	0
[3-4]	5	19,3	0
[0-2]	5	39,3	19,9
	40	19.3	17.0
P23_C_5M	41	19.5	17.1
Casos vàlids	40	19,3	17
Mitjana	6,39	5,9	6,72
Desviació	2,92	2,96	3,09
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	21.0	14.2
P24	757	21.0	14.3
(0)-0	22	22	4,3
(1)-1	4	0	0
(2)-2	16	30,9	12,5
(3)-3	10	29,8	0
(4)-4	25	31,9	16,1
(5)-5	94	16,8	15,7
(6)-6	90	28	17,6
(7)-7	119	24,8	11,6
(8)-8	96	13,4	18,8
(9)-9	37	19,1	5,3
(10)-10	29	16,6	16,7
(98)-NS	207	20,1	14,7
(99)-NC	1	0	0
	750	21.0	14.2
P24R	757	21.0	14.3
[9-10]	67	18	10,3

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana
		Barcelona ciutat	Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
[7-8]	215	19,7	14,8
[5-6]	184	22,3	16,6
[3-4]	35	31,3	11,5
[0-2]	42	23,5	7
Ns/Nc	207	20	14,7
	750	21.0	14.2
P24M	757	21.0	14.3
Casos vàlids	543	21,4	14,1
Mitjana	6,28	6,06	6,51
Desviació	2,23	2,19	1,85
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	21.0	14.2
P25	757	21.0	14.3
Sí	181	22,4	10,4
No	565	20,5	15,6
Ns/Nc	4	25,1	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	22.4	10.4
P26	183	22.4	10.4
(0)-0	3	0	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	3	33,9	0
(5)-5	12	24,9	0
(6)-6	11	18,3	0
(7)-7	28	31,4	10,7
(8)-8	29	13,8	20,7
(9)-9	12	8,1	24,1
(10)-10	13	29,6	7,4
(98)-NS	68	25	8,8
	181	22.4	10.4
P26R	183	22.4	10.4
[9-10]	26	19,2	15,4
[7-8]	57	22,5	15,8
[5-6]	23	21,8	0
[3-4]	4	25,3	0
[0-2]	4	0	0
Ns/Nc	68	25	8,8
	181	22.4	10.4
P26M	183	22.4	10.4
Casos vàlids	113	20,9	11,4
Mitjana	7,18	7,29	8,15
Desviació	2,04	1,69	0,9
Nacionalitat			
	750	21.0	14.2
D1_1	757	21.0	14.3
Argentina	1	0	0
Brasilera	3	33,3	32,9
Britànica	1	0	0
Espanyola	733	20,7	14,2
Colombiana	3	0	32,9
Dominicana	1	100	0
Equatoriana	2	100	0
Francesa	1	100	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Horitzontals			
Total	750	21.0	14.2
Muestra real	757	21.2	14.4
Hondurenya	1	0	0
Italiana	1	0	0
Paraguaiana	1	0	100
Peruana	1	100	0
Romanesa	1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
	750	21.0	14.2
D2	757	21.0	14.3
Treballa	373	20,5	15,9
No treballa	343	22	12,5
Està de baixa	32	18,7	15,6
No contesta	3	0	0
Vostè és? - No treballa			
	343	22.0	12.5
D3	349	21.8	12.3
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	24,7	10,2
Aturat/ada i ha treballat abans	46	23,9	17,4
Pensionista (abans no ha treballat)	25	3,8	11,6
Aturat/ada i busca la primera feina	4	26,9	0
Estudiant	32	16,5	16,3
Treball domèstic no remunerat	23	17,5	22,2
No contesta	2	50	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	20.4	15.8
D4	405	20.5	16.0
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	27,4	8,9
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	25,6	7,5
Assalariat/ada indefinit/ida	251	18,1	18
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	21,7	17,2
No contesta	2	50	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	21.0	14.2
D5	757	21.0	14.3
No sap llegir i escriure	3	33,2	33
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	7,2	14,4
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	13,8	18,3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	15,5	11,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	20,6	11,7
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	27	15
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	12,2	21,6
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	24,2	17,3
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	29,2	9,1
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	39,2	11,6
Doctorat	7	42,9	13,8
Nc	2	0	50,4
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	21.0	14.2
D6	757	21.0	14.3
Català (valencià/balear)	313	19,3	6,3
Castellà	274	19,7	22,4
Totes dues igual: català i castellà	151	26,2	14,4
Altres llengües o altres combinacions	11	36,1	27
No contesta	2	0	50

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Sexe					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Q1	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Home	363	36,9	9,6	6,1	10,5
Dona	387	42	9	5,2	10,1
Edat (Trams)					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Q2	757	39.6	9.2	5.8	10.0
De 18 a 24	59	33,5	10,2	5,1	10,2
De 25 a 34	94	40,4	8,5	5,3	10,6
De 35 a 49	218	39,6	8,7	5,5	10,6
De 50 a 64	186	43	10,2	5,4	9,7
65 o més	193	37,5	9,3	6,2	10,4
Edat					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
EDAT	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Casos vàlids	750	39,5	9,3	5,6	10,3
Mitjana	50,36	50,53	51	51,56	49,85
Desviació	16,96	16,48	17,25	17,77	16,68
Província					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Q3	757	39.6	9.2	5.8	10.0
BARCELONA	561	52,9	0	0	0
GIRONA	70	0	100	0	0
LLEIDA	42	0	0	100	0
TARRAGONA	77	0	0	0	100
Província					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Q3R	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Barcelona ciutat	158	0	0	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	0	0	0	0
Resta Barcelona	297	100	0	0	0
Girona	70	0	100	0	0
Lleida	42	0	0	100	0
Tarragona	77	0	0	0	100
Grandària					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Q4	757	39.6	9.2	5.8	10.0
menor o igual a 2.000 hab.	36	22	30,4	26,1	21,6
de 2.001 a 10.000 hab.	112	47,8	18,7	10,6	17,7
de 10.001 a 50.000 hab.	201	49,2	14,4	2,5	13,7
de 50.001 a 150.000 hab.	153	48,4	5,9	10,3	14,2
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	69,1	0	0	0
més d'1 milió d'hab	158	0	0	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
PO	757	39.6	9.2	5.8	10.0
CATALÀ	437	38,5	11	7,2	12,7
CASTELLÀ	288	40,5	7,3	3,4	6,3
Indiferent/NC/NC	25	47,3	4	3,4	12,8
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P1	757	39.6	9.2	5.8	10.0
(0)-0	24	54	8,4	4,2	4,2

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
(1)-1	8	48,8	0	0	12,2
(2)-2	18	31,9	5,4	9,3	16,2
(3)-3	31	37,8	9,6	8,7	3,2
(4)-4	48	38,8	2,1	4,1	8,3
(5)-5	163	39,5	15,4	3,9	10,9
(6)-6	142	38,2	6,4	5,1	13,1
(7)-7	143	36,1	7,7	6,9	10,9
(8)-8	99	44,1	4	6	9,9
(9)-9	20	43,1	24,4	3,5	9,8
(10)-10	25	38,8	15,7	6,7	3,9
(98)-NS	28	39,3	18	9,8	7,9
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P1R	757	39.6	9.2	5.8	10.0
[9-10]	46	40,7	19,6	5,3	6,5
[7-8]	242	39,4	6,2	6,5	10,5
[5-6]	304	38,9	11,2	4,5	12
[3-4]	79	38,4	5	5,9	6,3
[0-2]	50	45,1	6	5,4	9,9
Ns/Nc	28	39,3	18	9,8	7,9
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P1M	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Casos vàlids	722	39.6	9	5.4	10.4
Mitjana	5,85	5,82	5,97	5,99	5,91
Desviació	2,08	2,18	2,09	2,11	1,8
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P2	757	39.6	9.2	5.8	10.0
(0)-0	40	44,7	12,6	9,3	10,5
(1)-1	11	27,1	0	36,1	9
(2)-2	34	44,1	2,9	10	8,7
(3)-3	42	42,9	2,4	4,8	7,2
(4)-4	72	28,7	13,9	5,8	12,8
(5)-5	174	39,3	9,8	3,2	10,5
(6)-6	123	41,7	9,8	5,2	10,3
(7)-7	112	43,1	7,1	4,7	11,5
(8)-8	82	38,6	11	4,9	8
(9)-9	29	37	6,9	8,8	6,9
(10)-10	27	33,4	14,9	3,2	15,6
(98)-NS	5	59,6	20,2	0	0
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P2R	757	39.6	9.2	5.8	10.0
[9-10]	56	35,3	10,7	6,1	11,1
[7-8]	194	41,2	8,8	4,8	10
[5-6]	296	40,3	9,8	4	10,5
[3-4]	114	33,9	9,7	5,4	10,7
[0-2]	85	42,2	7	13,1	9,6
Ns/Nc	5	59,6	20,2	0	0
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P2M	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Casos vàlids	745	39.4	9.3	5.6	10.3
Mitjana	5,46	5,43	5,62	4,78	5,49
Desviació	2,32	2,33	2,36	2,81	2,32

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P3	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Sí	214	37	9,4	6,2	9
No	530	40,5	9,4	5,4	10,7
Nc/No ho recorda	7	42,8	0	0	14,6
	214	37.0	9.4	6.2	9.0
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	37.6	9.4	5.2	8.9
Producte o servei					
	214	37.0	9.4	6.2	9.0
P4	213	37.6	9.4	5.2	8.9
Alimentació i beguda	9	33,9	0	9,8	0
Roba	9	33,4	0	0	11,1
Vehicles	6	16,9	0	0	0
Habitatge	2	48,8	0	0	51,2
Compra on-line	18	21,8	16,6	0	11,1
Telefonia fixa/mòbil	85	37,4	10,6	7,6	8,4
Internet	8	24,6	24,8	0	24,8
Companyia elèctrica	11	27,6	9,4	8	0
Electrodomèstics	21	42	9,5	14,3	15,3
Restauració	2	50,9	0	0	0
Hotels	2	52,5	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	49,4	0	12,8	12,8
Serveis bancaris	3	65,9	34,1	0	0
Transport aeri	20	54,8	10,1	5,1	5,1
Tren	1	100	0	0	0
Altres (anotar)	36	37,8	8,3	0	8,3
	9	33.9	0.0	9.8	0.0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	33.3	0.0	11.1	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	33.9	0.0	9.8	0.0
P4_C_A	9	33.3	0.0	11.1	0.0
SI	5	20,7	0	17,8	0
NO	4	50,3	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	20.7	0.0	17.8	0.0
P4_E_A	5	20.0	0.0	20.0	0.0
SI	4	25,2	0	0	0
NO	1	0	0	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	4	25.2	0.0	0.0	0.0
P4_F_A	4	25.0	0.0	0.0	0.0
Empresa proveïdora	3	33,7	0	0	0
Comerciant	1	0	0	0	0
Satisfacció					
	4	25.2	0.0	0.0	0.0
P4_G_A	4	25.0	0.0	0.0	0.0
(1)-1	1	0	0	0	0
(8)-8	1	0	0	0	0
(10)-10	2	50,3	0	0	0
	4	25.2	0.0	0.0	0.0
P4_G_AR	4	25.0	0.0	0.0	0.0
[9-10]	2	50,3	0	0	0
[7-8]	1	0	0	0	0
[0-2]	1	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horitzontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
	4	25.2	0.0	0.0	0.0
P4_G_AM	4	25.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	4	25,2	0	0	0
	7,27	10			
Mitjana	7,27				
Desviació	4,26				
	9	33.4	0.0	0.0	11.1
Base Incidència a: Roba	9	33.3	0.0	0.0	11.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	33.4	0.0	0.0	11.1
P4_C_B	9	33.3	0.0	0.0	11.1
SI	6	33,3	0	0	16,7
NO	3	33,6	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	6	33.3	0.0	0.0	16.7
P4_E_B	6	33.3	0.0	0.0	16.7
SI	3	0	0	0	0
NO	3	66,7	0	0	33,3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	0.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_B	3	0.0	0.0	0.0	0.0
Empresa proveïdora	2	0	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	0
Satisfacció					
	3	0.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_B	3	0.0	0.0	0.0	0.0
(8)-8	1	0	0	0	0
(10)-10	2	0	0	0	0
	3	0.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_BR	3	0.0	0.0	0.0	0.0
[9-10]	2	0	0	0	0
[7-8]	1	0	0	0	0
	3	0.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_BM	3	0.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	3	0	0	0	0
	9,33				
Mitjana	9,33				
Desviació	1,15				
	6	16.9	0.0	0.0	0.0
Base Incidència a: Vehicles	6	16.7	0.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	6	16.9	0.0	0.0	0.0
P4_C_C	6	16.7	0.0	0.0	0.0
SI	5	20,2	0	0	0
NO	1	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	20.2	0.0	0.0	0.0
P4_E_C	5	20.0	0.0	0.0	0.0
SI	3	33,5	0	0	0
NO	2	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	33.5	0.0	0.0	0.0
P4_F_C	3	33.3	0.0	0.0	0.0
Ell/lla mateix	1	0	0	0	0
Empresa proveïdora	1	100	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	0
Satisfacció					
	3	33.5	0.0	0.0	0.0
P4_G_C	3	33.3	0.0	0.0	0.0
(5)-5	1	100	0	0	0
(9)-9	1	0	0	0	0
(10)-10	1	0	0	0	0
	3	33.5	0.0	0.0	0.0
P4_G_CR	3	33.3	0.0	0.0	0.0
[9-10]	2	0	0	0	0
[5-6]	1	100	0	0	0
	3	33.5	0.0	0.0	0.0
P4_G_CM	3	33.3	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	3	33,5	0	0	0
Mitjana	8	5			
Desviació	2,65				
	2	48.8	0.0	0.0	51.2
Base Incidència a: Habitatge	2	50.0	0.0	0.0	50.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	48.8	0.0	0.0	51.2
P4_C_D	2	50.0	0.0	0.0	50.0
SI	1	100	0	0	0
NO	1	0	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_E_D	1	100.0	0.0	0.0	0.0
NO	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0				
P4_F_D	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0				
P4_G_D	0	0	0	0	0
	0				
P4_G_DR	0	0	0	0	0
	0				
P4_G_DM	0	0	0	0	0
	18	21.8	16.6	0.0	11.1
Base Incidència a: Compra on-line	18	22.2	16.7	0.0	11.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	18	21.8	16.6	0.0	11.1
P4_C_E	18	22.2	16.7	0.0	11.1
SI	13	30	15,3	0	15,3
NO	5	0	20,2	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horitzontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Es va resoldre la incidència?					
	13	30.0	15.3	0.0	15.3
P4_E_E	13	30.8	15.4	0.0	15.4
SI	12	24,2	16,5	0	16,5
NO	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	12	24.2	16.5	0.0	16.5
P4_F_E	12	25.0	16.7	0.0	16.7
Ell/lla mateix	4	49,4	25,3	0	0
Empresa proveïdora	2	0	0	0	0
Distribuïdor	4	0	0	0	50,6
Altres (anotar)	2	49,4	50,6	0	0
Satisfacció					
	12	24.2	16.5	0.0	16.5
P4_G_E	12	25.0	16.7	0.0	16.7
(0)-0	1	100	0	0	0
(5)-5	1	0	0	0	100
(7)-7	1	0	100	0	0
(8)-8	1	0	0	0	0
(9)-9	2	49,4	0	0	0
(10)-10	6	16,5	16,5	0	16,5
	12	24.2	16.5	0.0	16.5
P4_G_ER	12	25.0	16.7	0.0	16.7
[9-10]	8	24,6	12,4	0	12,4
[7-8]	2	0	47,5	0	0
[5-6]	1	0	0	0	100
[0-2]	1	100	0	0	0
	12	24.2	16.5	0.0	16.5
P4_G_EM	12	25.0	16.7	0.0	16.7
Casos vàlids	12	24,2	16,5	0	16,5
Mitjana	8,2	6,41	8,5		7,5
Desviació	2,95	5,51	2,12		3,54
	85	37.4	10.6	7.6	8.4
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	37.6	10.6	7.1	8.2
Incidències - Alimentació i beguda					
	85	37.4	10.6	7.6	8.4
P4_B_F_COD	85	37.6	10.6	7.1	8.2
Problemes amb les factures /cobren de més	33	39,6	3,1	5,7	6,1
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	36,4	27,7	18,4	8,3
Ofertes/tarifas enganyoses	18	16,9	11,4	14,6	18,2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	69,6	7,8	0	0
Problemes per donar-se de baixa	10	40,2	10,1	10,1	10,1
Altres	10	19,8	20,4	8,8	10,2
Ns/Nc	1	0	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	85	37.4	10.6	7.6	8.4
P4_C_F	85	37.6	10.6	7.1	8.2
SI	68	39,2	10,3	6,5	7,6
NO	17	30,2	11,9	11,9	11,3
Mesures - Alimentació i beguda					
	68	39.2	10.3	6.5	7.6
P4_D_F_COD	69	39.1	10.1	7.2	7.2

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Trucar/parlar amb la companyia	21	57,1	4,8	8,9	10,5
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	44,7	5,6	4,8	0
Trucar/anar oficina del consumidor	4	24,7	25,3	0	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	22,7	0	8,4	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	16,9	16,9	33,7	0
Altres	20	34,6	15,1	0	15,1
Es va resoldre la incidència?					
	68	39.2	10.3	6.5	7.6
P4_E_F	69	39.1	10.1	7.2	7.2
SI	38	35,9	5,2	9,7	2,6
NO	28	43	18,1	2,6	11,6
NC	2	49,6	0	0	50,4
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	38	35.9	5.2	9.7	2.6
P4_F_F	39	35.9	5.1	10.3	2.6
Ell/lla mateix	14	42,7	0	7,2	7,2
Empresa proveïdora	18	28,1	0	15,5	0
Altres (anotar)	7	42,4	28,8	0	0
Satisfacció					
	38	35.9	5.2	9.7	2.6
P4_G_F	39	35.9	5.1	10.3	2.6
(0)-0	4	74,5	0	0	0
(1)-1	1	100	0	0	0
(2)-2	5	0	0	17,8	0
(3)-3	4	25,5	0	0	0
(4)-4	4	0	25,1	25,1	0
(5)-5	6	51	0	14,7	17,2
(6)-6	2	50	0	0	0
(7)-7	4	49,4	25,3	0	0
(8)-8	2	49,7	0	50,3	0
(10)-10	5	19,4	0	0	0
(98)-NS	2	50,8	0	0	0
	38	35.9	5.2	9.7	2.6
P4_G_FR	39	35.9	5.1	10.3	2.6
[9-10]	5	19,4	0	0	0
[7-8]	6	49,5	16,8	16,8	0
[5-6]	8	50,7	0	10,9	12,8
[3-4]	8	12,7	12,7	12,7	0
[0-2]	10	40,2	0	8,8	0
Ns/Nc	2	50,8	0	0	0
	38	35.9	5.2	9.7	2.6
P4_G_FM	39	35.9	5.1	10.3	2.6
Casos vàlids	36	35,1	5,5	10,2	2,7
Mitjana	4,76	4,39	5,5	4,85	5
Desviació	3,08	3,32	2,12	2,55	
	8	24.6	24.8	0.0	24.8
Base Incidència a: Internet	8	25.0	25.0	0.0	25.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	24.6	24.8	0.0	24.8
P4_C_G	8	25.0	25.0	0.0	25.0
SI	5	40	20,1	0	20,1
NO	3	0	32,2	0	32,2
Es va resoldre la incidència?					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
	5	40.0	20.1	0.0	20.1
P4_E_G	5	40.0	20.0	0.0	20.0
SI	3	33,3	33,3	0	33,3
NO	2	50,1	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	33.3	33.3	0.0	33.3
P4_F_G	3	33.3	33.3	0.0	33.3
Ell/lla mateix	1	0	100	0	0
Empresa proveïdora	1	100	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	100
Satisfacció					
	3	33.3	33.3	0.0	33.3
P4_G_G	3	33.3	33.3	0.0	33.3
(5)-5	1	0	100	0	0
(10)-10	2	50	0	0	50
	3	33.3	33.3	0.0	33.3
P4_G_GR	3	33.3	33.3	0.0	33.3
[9-10]	2	50	0	0	50
[5-6]	1	0	100	0	0
	3	33.3	33.3	0.0	33.3
P4_G_GM	3	33.3	33.3	0.0	33.3
Casos vàlids	3	33,3	33,3	0	33,3
Mitjana	8,33	10	5		10
Desviació	2,89				
	11	27.6	9.4	8.0	0.0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	27.3	9.1	9.1	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	11	27.6	9.4	8.0	0.0
P4_C_H	11	27.3	9.1	9.1	0.0
SI	8	37,9	12,8	11	0
NO	2	0	0	0	0
NC	1	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	8	37.9	12.8	11.0	0.0
P4_E_H	8	37.5	12.5	12.5	0.0
SI	1	100	0	0	0
NO	7	28,7	14,7	12,6	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_H	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Distribuïdor	1	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_H	1	100.0	0.0	0.0	0.0
(0)-0	1	100	0	0	0
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_HR	1	100.0	0.0	0.0	0.0
[0-2]	1	100	0	0	0
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_HM	1	100.0	0.0	0.0	0.0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Casos vàlids	1	100	0	0	0
Mitjana	0	0			
	21	42.0	9.5	14.3	15.3
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	47.4	10.5	5.3	15.8
Incidències - Electrodomèstics	18	44.0	5.6	16.9	11.3
P4_B_I_COD	16	50.0	6.3	6.3	12.5
Mal funcionament/està trencat	12	41,2	0	25,2	16,8
El producte arriba tard	1	0	100	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	57	0	0	14,6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	21	42.0	9.5	14.3	15.3
P4_C_I	19	47.4	10.5	5.3	15.8
SI	15	46,3	0	20,3	13,5
NO	6	31,7	32,6	0	19,6
Mesures - Electrodomèstics	14	49.5	0.0	21.6	14.4
P4_D_I_COD	12	58.3	0.0	8.3	16.7
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	69,6	0	0	10,1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0	0	100
L'empresa no pot fer res al respecte	4	24,1	0	75,9	0
Es va resoldre la incidència?	15	46.3	0.0	20.3	13.5
P4_E_I	13	53.8	0.0	7.7	15.4
SI	7	42,8	0	0	14,5
NO	8	49,4	0	37,9	12,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	7	42.8	0.0	0.0	14.5
P4_F_I	7	42.9	0.0	0.0	14.3
Ell/lla mateix	1	100	0	0	0
Empresa proveïdora	5	20,2	0	0	20,2
Distribuïdor	1	100	0	0	0
Satisfacció	7	42.8	0.0	0.0	14.5
P4_G_I	7	42.9	0.0	0.0	14.3
(0)-0	1	100	0	0	0
(5)-5	1	0	0	0	0
(6)-6	1	100	0	0	0
(7)-7	1	0	0	0	0
(8)-8	1	0	0	0	0
(10)-10	1	0	0	0	100
(98)-NS	1	100	0	0	0
	7	42.8	0.0	0.0	14.5
P4_G_IR	7	42.9	0.0	0.0	14.3
[9-10]	1	0	0	0	100
[7-8]	2	0	0	0	0
[5-6]	2	50	0	0	0
[0-2]	1	100	0	0	0
Ns/Nc	1	100	0	0	0
	7	42.8	0.0	0.0	14.5
P4_G_IM	7	42.9	0.0	0.0	14.3
Casos vàlids	6	33,6	0	0	16,8

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Mitjana	5,99	3			10
Desviació	3,42	4,24			
Base Incidència a: Restauració	2	50.9	0.0	0.0	0.0
	2	50.0	0.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	50.9	0.0	0.0	0.0
P4_C_J	2	50.0	0.0	0.0	0.0
NO	2	50,9	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	0				
P4_E_J	0	0	0	0	0
P4_F_J					
	0				
P4_F_J	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0				
P4_G_J	0	0	0	0	0
	0				
P4_G_JR	0	0	0	0	0
	0				
P4_G_JM	0	0	0	0	0
	2	52.5	0.0	0.0	0.0
Base Incidència a: Hotels	2	50.0	0.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	52.5	0.0	0.0	0.0
P4_C_K	2	50.0	0.0	0.0	0.0
SI	2	52,5	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	2	52.5	0.0	0.0	0.0
P4_E_K	2	50.0	0.0	0.0	0.0
SI	1	0	0	0	0
NO	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	0.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_K	1	0.0	0.0	0.0	0.0
Empresa proveïdora	1	0	0	0	0
Satisfacció					
	1	0.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_K	1	0.0	0.0	0.0	0.0
(8)-8	1	0	0	0	0
	1	0.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_KR	1	0.0	0.0	0.0	0.0
[7-8]	1	0	0	0	0
	1	0.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_KM	1	0.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	1	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Mitjana	8				
	8	49.4	0.0	12.8	12.8
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	50.0	0.0	12.5	12.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	49.4	0.0	12.8	12.8
P4_C_L	8	50.0	0.0	12.5	12.5
SI	5	39,8	0	0	20,5
NO	3	65,6	0	34,4	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	39.8	0.0	0.0	20.5
P4_E_L	5	40.0	0.0	0.0	20.0
SI	3	32,8	0	0	34,4
NO	2	50	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	32.8	0.0	0.0	34.4
P4_F_L	3	33.3	0.0	0.0	33.3
Ell/lla mateix	1	100	0	0	0
Distribuïdor	1	0	0	0	0
Altres (anotar)	1	0	0	0	100
Satisfacció					
	3	32.8	0.0	0.0	34.4
P4_G_L	3	33.3	0.0	0.0	33.3
(0)-0	1	0	0	0	100
(7)-7	2	50	0	0	0
	3	32.8	0.0	0.0	34.4
P4_G_LR	3	33.3	0.0	0.0	33.3
[7-8]	2	50	0	0	0
[0-2]	1	0	0	0	100
	3	32.8	0.0	0.0	34.4
P4_G_LM	3	33.3	0.0	0.0	33.3
Casos vàlids	3	32,8	0	0	34,4
Mitjana	4,59	7			0
Desviació	4,11				
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	39.6	9.2	5.8	10.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	0				
P4_C_M	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	0				
P4_E_M	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0				
P4_F_M	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0				
P4_G_M	0	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
P4_G_MR	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	65.9	34.1	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	3	65.9	34.1	0.0	0.0
P4_C_N	3	66.7	33.3	0.0	0.0
SI	1	100	0	0	0
NO	2	48,8	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_E_N	1	100.0	0.0	0.0	0.0
SI	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_F_N	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Altres (anotar)	1	100	0	0	0
Satisfacció	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_G_N	1	100.0	0.0	0.0	0.0
(10)-10	1	100	0	0	0
P4_G_NR	1	100.0	0.0	0.0	0.0
[9-10]	1	100	0	0	0
P4_G_NM	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	1	100	0	0	0
Mitjana	10	10			
Base Incidència a: Transport aeri	20	54.8	10.1	5.1	5.1
20	20	55.0	10.0	5.0	5.0
Incidències - Transport aeri	20	54.8	10.1	5.1	5.1
P4_B_O_COD	20	55.0	10.0	5.0	5.0
Retards/cancel·lacions	14	49,6	14,5	7,3	0
Problema tècnic	1	100	0	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	71	0	0	14,5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	20	54.8	10.1	5.1	5.1
P4_C_O	20	55.0	10.0	5.0	5.0
SI	17	52,7	11,9	6	6
NO	3	66,5	0	0	0
Mesures - Transport aeri	14	56.9	14.5	7.3	0.0
P4_D_O_COD	14	57.1	14.3	7.1	0.0
Retornen els diners	1	100	0	0	0
Va reclamar a la companyia	11	45,2	18,5	9,2	0
Paga per el seient	1	100	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Passa la nit a l'hotel	1	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	17	52.7	11.9	6.0	6.0
P4_E_O	17	52.9	11.8	5.9	5.9
SI	7	56,9	0	0	0
NO	10	49,7	20,3	10,2	10,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	7	56.9	0.0	0.0	0.0
P4_F_O	7	57.1	0.0	0.0	0.0
Ell/lla mateix	2	100	0	0	0
Empresa proveïdora	4	24,8	0	0	0
Altres (anotar)	1	100	0	0	0
Satisfacció					
	7	56.9	0.0	0.0	0.0
P4_G_O	7	57.1	0.0	0.0	0.0
(0)-0	1	100	0	0	0
(2)-2	1	100	0	0	0
(3)-3	1	0	0	0	0
(4)-4	1	0	0	0	0
(6)-6	3	66,9	0	0	0
	7	56.9	0.0	0.0	0.0
P4_G_OR	7	57.1	0.0	0.0	0.0
[5-6]	3	66,9	0	0	0
[3-4]	2	0	0	0	0
[0-2]	2	100	0	0	0
	7	56.9	0.0	0.0	0.0
P4_G_OM	7	57.1	0.0	0.0	0.0
Casos vàlids	7	56,9	0	0	0
Mitjana	3,86	3,51			
Desviació	2,34	3,02			
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Base Incidència a: Tren	1	100.0	0.0	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_C_P	1	100.0	0.0	0.0	0.0
SI	1	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P4_E_P	1	100.0	0.0	0.0	0.0
NO	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0				
P4_F_P	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0				
P4_G_P	0	0	0	0	0
	0				
P4_G_PR	0	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
P4_G_PM	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Altres	36	37.8	8.3	0.0	8.3
	37	37.8	8.1	0.0	8.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	36	37.8	8.3	0.0	8.3
P4_C_Q	37	37.8	8.1	0.0	8.1
SI	30	41,8	9,9	0	6,6
NO	6	16,8	0	0	17
Es va resoldre la incidència?					
	30	41.8	9.9	0.0	6.6
P4_E_Q	31	41.9	9.7	0.0	6.5
SI	15	26,8	20,3	0	0
NO	15	53,2	0	0	13,6
NC	1	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	15	26.8	20.3	0.0	0.0
P4_F_Q	15	26.7	20.0	0.0	0.0
El/lla mateix	5	19,8	40,6	0	0
Empresa proveïdora	5	20,4	20,4	0	0
Comerciant	2	50,3	0	0	0
Altres (anotar)	3	33,3	0	0	0
Satisfacció					
	15	26.8	20.3	0.0	0.0
P4_G_Q	15	26.7	20.0	0.0	0.0
(0)-0	3	33,3	34,1	0	0
(1)-1	1	0	100	0	0
(4)-4	1	0	0	0	0
(5)-5	3	33,6	33,6	0	0
(7)-7	2	0	0	0	0
(8)-8	1	100	0	0	0
(9)-9	1	0	0	0	0
(10)-10	3	33,5	0	0	0
	15	26.8	20.3	0.0	0.0
P4_G_QR	15	26.7	20.0	0.0	0.0
[9-10]	4	25,2	0	0	0
[7-8]	3	33,6	0	0	0
[5-6]	3	33,6	33,6	0	0
[3-4]	1	0	0	0	0
[0-2]	4	24,8	50,9	0	0
	15	26.8	20.3	0.0	0.0
P4_G_QM	15	26.7	20.0	0.0	0.0
Casos vàlids	15	26,8	20,3	0	0
Mitjana	5,41	5,78	2		
Desviació	3,76	4,34	2,65		
Base TOTAL	750	39.5	9.3	5.6	10.3
	0	39.6	9.2	5.8	10.0
Botigues especialitzades de barri					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P5_1	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	359	38,4	9,2	5,4	9,4
Un cop a la setmana	225	42,8	9,4	6,1	9,9

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Menys d'un cop a la setmana	56	37,2	8,9	3,3	14,8
No hi he comprat mai	110	38	10	6,5	11,3
Mercats municipals					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P5_2	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	101	35,2	7,9	3,8	11,9
Un cop a la setmana	180	39	11,1	4,9	5,4
Menys d'un cop a la setmana	122	41,2	6,6	5,3	10,6
No hi he comprat mai	347	40,5	9,8	6,6	12,2
Supermercats de barri					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P5_3	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	358	35,1	9,2	4,4	9,6
Un cop a la setmana	245	45,1	8,6	6,8	10,1
Menys d'un cop a la setmana	66	40,5	10,6	5,2	9,1
No hi he comprat mai	81	41,5	11,1	7,8	15
Grans superfícies					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P5_4	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	98	37,5	12,3	3,8	11,7
Un cop a la setmana	168	40,7	6,5	8,6	16,4
Menys d'un cop a la setmana	263	41,3	10,3	3,6	9,5
No hi he comprat mai	221	37,5	9	6,5	6
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P5_5	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	41	46,1	9,9	0	4,9
Un cop a la setmana	72	43,8	9,7	9,5	9,7
Menys d'un cop a la setmana	152	37,5	5,9	6,1	11,5
No hi he comprat mai	485	39	10,3	5,3	10,4
Dietètiques					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P5_6	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Més d'un cop a la setmana	13	53,8	15,3	0	7,7
Un cop a la setmana	47	44	10,6	3,6	12,5
Menys d'un cop a la setmana	112	36,9	8	10,2	8,9
No hi he comprat mai	578	39,4	9,3	5	10,4
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P6_1	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	569	39,7	9,8	5,9	9,8
NO	181	39	7,7	4,6	11,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P6_2	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	199	39,2	10	9,5	12,7
NO	551	39,7	9,1	4,2	9,4
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P6_3	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	402	37,9	10,7	6,4	11,4
NO	348	41,5	7,8	4,7	9
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horitzontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P7_A	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	228	38,2	9,6	6,3	11,5
NO	522	40,1	9,2	5,3	9,7
	228	38.2	9.6	6.3	11.5
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	38.4	9.6	6.1	11.4
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	228	38.2	9.6	6.3	11.5
P7_A_AML	229	38.4	9.6	6.1	11.4
Tenen preus més econòmics	115	37	11,3	5,2	12
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	38,4	6,4	5,8	15,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	28,3	14,5	0	0
Compra productes específics/per costum	21	38,3	4,9	18,8	0
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	49,6	0	0	0
Proximitat	3	33,9	0	33,9	0
Tot correcte/ho troba bé	5	76,7	0	0	23,3
No ho té en compte / li és igual	13	53,7	15,5	0	7,8
Altres	12	33,5	0	6,1	17
NS/NC	6	16,5	33,6	0	16,8
	522	40.1	9.2	5.3	9.7
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	40.2	9.1	5.7	9.5
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	521	40.0	9.2	5.3	9.8
P7_A_AML	527	40.0	9.1	5.7	9.5
Tenen preus més econòmics	1	100	0	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	40,1	0	0	20,1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	37,5	10,5	3,8	10,5
Compra productes específics/per costum	17	41,5	18	5,1	6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	46,2	8,1	5,8	6,9
Depèn del producte	32	37,6	6,3	2,7	12,3
Compra productes ecològics	5	20,3	20,5	0	0
Proximitat	8	76,1	0	11,1	0
Tot correcte/ho troba bé	1	0	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	184	38,7	8,2	6	11,7
Altres	39	32,6	12,7	6,5	8,1
NS/NC	14	57,8	14,5	13,4	0
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	39.6	9.2	5.8	10.0
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P7_B	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	280	36,6	13,2	5,8	13,8
NO	470	41,3	7	5,5	8,2
	280	36.6	13.2	5.8	13.8
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	36.7	13.1	6.0	13.4
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	280	36.6	13.2	5.8	13.8
P7_A_BML	283	36.7	13.1	6.0	13.4
És el meu idioma/de Catalunya	135	35,9	15,6	6,1	14,5
Per proximitat	94	36,8	13,9	4,7	13,1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	100	0	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0	0	0	48
Linteressa la qualitat	1	100	0	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	46	7,8	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Altres	33	38,7	3	7,8	15,1
NS/NC	4	0	26	22,3	26
	470	41.3	7.0	5.5	8.2
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	41.4	7.0	5.7	8.0
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	470	41.3	7.0	5.5	8.2
P7_A_BML	474	41.4	7.0	5.7	8.0
És el meu idioma/de Catalunya	2	100	0	0	0
Per proximitat	3	0	33,5	0	33,5
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	52,4	7,7	2,7	3,4
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	39,3	0	3,2	13,4
Linteressa la qualitat	20	45,4	0	5	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	40,8	6,8	5,9	7,9
Altres	13	30	30,8	0	23,9
NS/NC	2	53,8	0	46,2	0
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	39.6	9.2	5.8	10.0
Es fixa en la procedència dels productes?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P7_C	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	567	39,8	8,8	5,1	11,4
NO	183	38,7	10,9	7,2	6,6
	567	39.8	8.8	5.1	11.4
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	39.8	8.7	5.6	11.1
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	567	39.8	8.8	5.1	11.4
P7_A_CML	575	39.8	8.7	5.6	11.1
Proximitat	354	39,5	7,9	5,4	11,9
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	40,8	10	5,4	7,7
Per curiositat/Informació	45	43,7	6,6	7,9	9,1
Qualitat	26	41,7	11,5	3,8	16
Productes ecològics	6	0	0	0	15,3
Per costum/el de sempre	6	16,7	16,7	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	50,2	12,8	0	11,5
Altres	52	40,1	11,6	5,2	16,6
NS/NC	6	33,5	0	0	0
	183	38.7	10.9	7.2	6.6
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	39.0	11.0	6.6	6.6
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	183	38.7	10.9	7.2	6.6
P7_A_CML	182	39.0	11.0	6.6	6.6
Proximitat	8	62,4	12,6	0	0
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	100	0	0	0
Per curiositat/Informació	2	0	51,2	0	0
Qualitat	6	49,7	0	33,7	0
Per costum/el de sempre	9	56,2	0	8	13,4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	35,6	11,9	4	5,1
Altres	15	19,5	13,5	26,1	6,8
NS/NC	24	46,3	8,4	7,8	16,4
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	39.6	9.2	5.8	10.0
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P7_D	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	495	38,7	10,5	5,4	11,7
NO	255	41,2	7,1	6,1	7,5
	495	38.7	10.5	5.4	11.7
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	38.9	10.4	5.4	11.4
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	495	38.7	10.5	5.4	11.7
P7_A_DML	499	38.9	10.4	5.4	11.4
Per estar informat/da/Per curiositat	109	40,7	11	5,1	11,2
Per salut	140	37,8	8,5	7	11,6
Per la composició	177	38	11,3	6,8	9,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	50	0	0	50
Compra el mateix/costum	3	100	0	0	0
A vegades	19	42,2	0	0	10,1
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	29,9	8,8	4,4	27,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	50	25	0	25
Altres	30	35,5	19,8	2,8	6,3
NS/NC	5	39,6	0	0	40,3
	255	41.2	7.1	6.1	7.5
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	41.1	7.0	6.6	7.4
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	255	41.2	7.1	6.1	7.5
P7_A_DML	258	41.1	7.0	6.6	7.4
Per estar informat/da/Per curiositat	1	100	0	0	0
Per salut	1	0	0	0	0
Per la composició	9	66,7	22,3	0	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	50,3	6,4	5,5	6,4
Compra el mateix/costum	25	50,3	0	10,1	12,2
A vegades	4	50,3	0	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	51	0	31,9	17,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	38,8	9	6,2	5,8
Altres	24	20,5	8,3	0	9,9
NS/NC	36	44,6	2,8	5,2	11,2
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	39.6	9.2	5.8	10.0
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P7_E	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	697	39,6	9,9	4,6	10,6
NO	53	38,6	1,9	19	5,6
	697	39.6	9.9	4.6	10.6
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	39.6	9.8	5.0	10.4
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	697	39.6	9.9	4.6	10.6
P7_A_EML	704	39.6	9.8	5.0	10.4
Només importa el consum / vendre més	198	34	12,1	4	15,2
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	43,2	8,5	5,3	10,4
A vegades	20	34,5	5	0	10,5
Indiferent/no influeix /sen refia	4	25,3	0	0	25,3
Altres	71	44,5	12,7	3,6	0
NS/NC	19	15,3	10,3	3,7	15,4

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
	53	38.6	1.9	19.0	5.6
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	39.6	1.9	17.0	5.7
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	53	38.6	1.9	19.0	5.6
P7_A_EML	53	39.6	1.9	17.0	5.7
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	45,2	0	9,8	0
A vegades	5	79,8	0	0	20,2
Indiferent/no influeix /sen refia	14	29,3	7,4	41,2	0
Altres	14	42,8	0	6,3	0
NS/NC	13	23,3	0	22,5	15,8
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Base TOTAL	0	39.6	9.2	5.8	10.0
Pregunta per les condicions/garanties?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P8_1	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Sempre	293	42,7	8,9	4,7	10,7
Habitualment	130	41,1	6,2	5,4	17,3
Algunes vegades	161	36,5	8,7	5,2	3,9
Gairebé mai	85	31,2	11,8	4,2	13,1
Mai	82	40,2	14,7	11,2	7,1
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P8_2	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Sempre	562	41,7	9,3	5	9,2
Habitualment	130	34,9	9,2	7,1	15,4
Algunes vegades	39	30,7	15,3	7,3	8,2
Gairebé mai	8	11,9	0	0	0
Mai	11	36,7	0	17,2	18,5
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P8_3	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Sempre	230	36,6	10,4	7,5	9,7
Habitualment	181	39,8	8,3	2,7	15,3
Algunes vegades	215	41,6	9,3	5,1	8,5
Gairebé mai	73	39,5	13,7	5,1	9,3
Mai	51	43,1	2	10,1	3,9
Acostuma a comparar diferents preus?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P8_4	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Sempre	212	38,3	10,4	5,5	6,9
Habitualment	196	40,8	5,6	6,5	13,6
Algunes vegades	198	38,5	12,6	4,5	13
Gairebé mai	88	40,5	8	4,4	8
Mai	56	42	8,9	8,9	5,2
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P8_5	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Sempre	377	42,5	9	4,9	8,5
Habitualment	108	39,4	6,5	5,2	14,2
Algunes vegades	139	32	9,3	9,8	12,4
Gairebé mai	61	43,7	18,1	3,1	12
Mai	65	35,1	7,7	3,9	7,7

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
P9_A_1	750	39.5	9.3	5.6	10.3
SI	305	40,2	9,2	6,6	10,6
NO	445	39,1	9,4	4,9	10
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els					
	305	40.2	9.2	6.6	10.6
P9_B_1	309	40.1	9.1	7.1	10.4
SI	53	45,3	5,7	3,8	11,4
NO	252	39,2	9,9	7,1	10,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi					
	53	45.3	5.7	3.8	11.4
P9_C_1	53	45.3	5.7	3.8	11.3
(0)-0	4	51,3	0	24,4	0
(1)-1	2	50	50	0	0
(3)-3	1	0	0	0	100
(5)-5	4	75	0	25	0
(6)-6	8	37,5	0	0	12,7
(7)-7	3	33,2	33,6	0	0
(8)-8	9	55,5	0	0	11,1
(9)-9	4	49,9	0	0	0
(10)-10	17	40,7	6	0	11,9
(99)-NC	1	0	0	0	100
	53	45.3	5.7	3.8	11.4
P9_C_1R	53	45.3	5.7	3.8	11.3
[9-10]	21	42,5	4,8	0	9,7
[7-8]	12	49,9	8,4	0	8,4
[5-6]	12	50,1	0	8,4	8,4
[3-4]	1	0	0	0	100
[0-2]	6	50,9	16,4	16,4	0
Ns/Nc	1	0	0	0	100
	53	45.3	5.7	3.8	11.4
P9_C_1M	53	45.3	5.7	3.8	11.3
Casos vàlids	52	46,1	5,8	3,9	9,7
Mitjana	7,13	6,99	6	2,5	7,4
Desviació	3,1	3,16	4,58	3,54	2,97
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P9_A_2	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	366	37,9	8,5	6,2	11,2
NO	384	41,1	10,2	5	9,4
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	366	37.9	8.5	6.2	11.2
P9_B_2	367	38.1	8.4	6.0	10.9
SI	43	48,4	14	4,3	9,8
NO	323	36,5	7,7	6,5	11,4
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció					
	43	48.4	14.0	4.3	9.8
P9_C_2	43	48.8	14.0	4.7	9.3
(0)-0	2	45,2	0	0	54,8
(2)-2	4	25,6	26	22,3	26
(3)-3	1	0	0	0	0
(4)-4	3	0	66,7	0	0
(5)-5	3	0	33,3	33,3	0
(6)-6	3	66	0	0	0

Total					
% Horizontals		Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
(7)-7	4	74,9	0	0	0
(8)-8	5	79,8	20,2	0	0
(9)-9	5	60,1	0	0	0
(10)-10	12	57,6	8,3	0	8,3
(99)-NC	1	0	0	0	100
	43	48.4	14.0	4.3	9.8
P9_C_2R	43	48.8	14.0	4.7	9.3
[9-10]	17	58,3	5,9	0	5,9
[7-8]	9	77,6	11,2	0	0
[5-6]	6	32,7	16,8	16,8	0
[3-4]	4	0	50	0	0
[0-2]	6	32,7	16,6	14,2	36,5
Ns/Nc	1	0	0	0	100
	43	48.4	14.0	4.3	9.8
P9_C_2M	43	48.8	14.0	4.7	9.3
Casos vàlids	42	49,5	14,3	4,4	7,6
Mitjana	6,87	7,81	5,5	3,62	3,75
Desviació	3,1	2,66	2,95	2,2	5,18
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P9_A_3	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	290	41,1	10	6,9	11,2
NO	460	38,5	8,9	4,8	9,7
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j					
	290	41.1	10.0	6.9	11.2
P9_B_3	292	41.4	9.9	6.8	11.0
SI	30	43	10,1	3,4	16,9
NO	261	40,9	10	7,3	10,6
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c					
	30	43.0	10.1	3.4	16.9
P9_C_3	30	43.3	10.0	3.3	16.7
(4)-4	3	66	34	0	0
(5)-5	1	0	0	0	100
(6)-6	5	59,1	0	20,4	0
(7)-7	2	50	0	0	50
(8)-8	7	14,5	29	0	14,5
(9)-9	3	66,9	0	0	0
(10)-10	8	49,6	0	0	12,7
(99)-NC	1	0	0	0	100
	30	43.0	10.1	3.4	16.9
P9_C_3R	30	43.3	10.0	3.3	16.7
[9-10]	11	54,4	0	0	9,2
[7-8]	9	22,5	22,5	0	22,5
[5-6]	6	49,1	0	17	17
[3-4]	3	66	34	0	0
Ns/Nc	1	0	0	0	100
	30	43.0	10.1	3.4	16.9
P9_C_3M	30	43.3	10.0	3.3	16.7
Casos vàlids	29	44,5	10,5	3,5	14
Mitjana	7,73	7,63	6,67	6	7,5
Desviació	2	2,25	2,31	2,08	2,08

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P9_A_4	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	398	39,4	10	5,2	11,2
NO	352	39,8	8,5	6,1	9,2
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq					
	398	39.4	10.0	5.2	11.2
P9_B_4	402	39.6	10.0	5.2	10.9
SI	121	38,2	9,9	6,7	9,4
NO	277	39,9	10,1	4,5	12
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res					
	121	38.2	9.9	6.7	9.4
P9_C_4	121	38.8	9.9	5.8	9.1
(0)-0	16	56,5	6,3	18,9	0
(1)-1	2	0	50	0	0
(2)-2	3	66	0	0	0
(3)-3	7	28,1	14,6	14,6	0
(4)-4	3	66,5	0	0	0
(5)-5	8	25	25	0	25
(6)-6	13	22,5	15,3	0	24,5
(7)-7	6	83	0	0	0
(8)-8	21	42,8	14,4	0	4,8
(9)-9	13	15,6	7,8	13,3	24,9
(10)-10	25	35,3	4	9,6	7,9
(98)-NS	5	40	0	0	0
	121	38.2	9.9	6.7	9.4
P9_C_4R	121	38.8	9.9	5.8	9.1
[9-10]	38	28,6	5,3	10,9	13,7
[7-8]	27	51,6	11,3	0	3,8
[5-6]	21	23,5	19	0	24,7
[3-4]	10	39,8	10,2	10,2	0
[0-2]	21	52,5	9,6	14,4	0
Ns/Nc	5	40	0	0	0
	121	38.2	9.9	6.7	9.4
P9_C_4M	121	38.8	9.9	5.8	9.1
Casos vàlids	116	38,2	10,3	7	9,8
Mitjana	6,3	5,79	5,75	5,25	7,54
Desviació	3,42	3,66	3,14	4,83	1,95
En disposa? - Telefonía fixa					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P10A_A	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	655	40,4	10,1	5	10,5
NO	95	33,5	4,2	9,9	8,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa					
	655	40.4	10.1	5.0	10.5
P10B_A	664	40.4	9.9	5.6	10.2
SI	116	38,6	11,2	3,8	11,6
NO	532	40,8	10	5,3	10,3
NC	7	44,1	0	0	14,2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa					
	116	38.6	11.2	3.8	11.6
P10C_AML	117	38.5	11.1	4.3	11.1
Més econòmic, per preu, més barat	64	47	9,4	4,3	10
Li van oferir una oferta millor	17	11,5	29,1	0	12,8
Pack amb millors condicions	8	39,7	0	11	24,3

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	33,5	16,9	0	8,5
Insatisfacció amb la companyia	15	32,8	6,8	0	13,5
Altres	4	51,6	0	22,4	0
En disposa? - Internet					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P10A_B	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	653	39,5	9	5,6	10,6
NO	87	37,3	11,4	6,1	8,9
NC	10	59,6	10,1	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet					
	653	39.5	9.0	5.6	10.6
P10B_B	658	39.7	9.0	5.8	10.3
SI	124	37	10,5	5,3	10,2
NO	514	40,5	8,9	5,9	10,8
NC	15	26,8	0	0	6,8
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet					
	124	37.0	10.5	5.3	10.2
P10C_BML	123	37.4	10.6	4.9	9.8
Més econòmic, per preu, més barat	64	43,6	9,4	6	11,6
Li van oferir una oferta millor	15	19,5	19,6	6,5	7,8
Pack amb millors condicions	7	43,8	14,1	0	14,1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	41,3	11,9	0	6
Insatisfacció amb la companyia	21	28,7	4,8	0	4,8
Altres	4	25,9	0	22,2	25,9
NS/NC	3	34,6	0	30,2	0
En disposa? - Telefonía mòbil					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P10A_C	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	710	39,1	9,2	5,8	10,2
NO	28	42,4	14,3	0	15,1
NC	12	58,7	8,5	7,3	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil					
	710	39.1	9.2	5.8	10.2
P10B_C	717	39.2	9.1	6.0	10.0
SI	125	41,3	9,6	5,3	11,5
NO	577	38,8	9,2	6	10,1
NC	8	24,7	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil					
	125	41.3	9.6	5.3	11.5
P10C_CML	125	41.6	9.6	4.8	11.2
Més econòmic, per preu, més barat	56	43	9	1,5	12,9
Li van oferir una oferta millor	28	46,2	14,2	17,3	7,8
Pack amb millors condicions	9	32,9	11,2	0	22,5
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	12,5	12,8	0	12,8
Insatisfacció amb la companyia	22	31,7	4,6	0	9,2
Altres	7	72,6	0	12,7	0
NS/NC	1	0	0	0	0
En disposa? - Internet mòbil					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P10A_D	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	637	38,2	8,8	5,8	10,6
NO	99	46,8	13,2	4,3	9,8
NC	15	47	6,8	5,8	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horitzontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
	637	38.2	8.8	5.8	10.6
P10B_D	641	38.4	8.7	5.9	10.3
SI	111	40,2	9,9	4,2	9,3
NO	517	37,9	8,7	6,2	11
NC	8	37,1	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil					
	111	40.2	9.9	4.2	9.3
P10C_DML	111	40.5	9.9	3.6	9.0
Més econòmic, per preu, més barat	51	45,2	9,8	3,7	8,3
Li van oferir una oferta millor	20	34,4	14,9	9,9	10,9
Pack amb millors condicions	8	37,2	0	0	25,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	20	20,4	0	10,2
Insatisfacció amb la companyia	20	35,2	5,1	0	5,1
Altres	5	61	0	18	0
NS/NC	2	50	0	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P11	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Si	423	38,5	8,7	5,5	10,3
No	323	40,7	9,9	5,8	10
Ns/Nc	4	49,6	25,2	0	25,2
Amb quina freqüència compra per internet?					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P12	424	38.9	8.7	5.2	10.1
Més d'un cop a la setmana	40	44,8	10,1	7,6	7,3
Un cop a la setmana	66	31,5	10,6	1,3	12,7
Menys d'un cop a la setmana	314	39,4	8,3	6,2	10,3
Ns/Nc	4	25,4	0	0	0
Alimentació i begudes					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P13_A_1	424	38.9	8.7	5.2	10.1
SI	66	34,7	10,7	7,2	11,3
NO	356	39,2	8,4	5,3	10,2
NC	2	49,9	0	0	0
Alimentació i begudes					
	66	34.7	10.7	7.2	11.3
P13_B_1	65	35.4	10.8	6.2	10.8
SI	4	25,9	0	74,1	0
NO	62	35,2	11,3	3	12
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P13_A_2	424	38.9	8.7	5.2	10.1
SI	209	38,8	8,6	3,2	13,7
NO	212	38,2	8,9	7,9	7,1
NC	2	50,2	0	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	209	38.8	8.6	3.2	13.7
P13_B_2	210	39.0	8.6	3.3	13.3
SI	18	21,9	0	0	23
NO	190	40,6	9,5	3,5	12,9
NS/NC	1	0	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P13_A_3	424	38.9	8.7	5.2	10.1

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
SI	8	50	12,5	0	12,5
NO	412	38,4	8,7	5,7	10,4
NC	3	33,4	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	8	50.0	12.5	0.0	12.5
P13_B_3	8	50.0	12.5	0.0	12.5
SI	2	50	50	0	0
NO	6	50	0	0	16,7
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P13_A_4	424	38.9	8.7	5.2	10.1
SI	63	42,5	9,5	2,7	6,2
NO	357	37,9	8,7	6,1	11,1
NC	3	33,4	0	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	63	42.5	9.5	2.7	6.2
P13_B_4	64	42.2	9.4	3.1	6.3
SI	5	41,4	19,7	0	0
NO	58	42,6	8,6	3	6,7
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P13_A_5	424	38.9	8.7	5.2	10.1
SI	112	39,7	8,9	4,3	9,8
NO	308	38,2	8,8	6	10,6
NC	3	33,4	0	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	112	39.7	8.9	4.3	9.8
P13_B_5	111	40.5	9.0	2.7	9.9
SI	9	55,4	22,5	0	11,3
NO	103	38,3	7,8	4,7	9,7
Electrodomèstics					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P13_A_6	424	38.9	8.7	5.2	10.1
SI	80	33,1	12,5	9,1	15,7
NO	339	40	8	4,8	9,2
NC	4	24,9	0	0	0
Electrodomèstics					
	80	33.1	12.5	9.1	15.7
P13_B_6	79	34.2	12.7	7.6	15.2
SI	8	12,8	0	35,3	13
NO	72	35,8	14	6,4	16,2
NS/NC	1	0	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P13_A_7	424	38.9	8.7	5.2	10.1
SI	136	39,4	6,6	6,2	11,9
NO	284	38,2	9,8	5,3	9,7
NC	3	33,4	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	136	39.4	6.6	6.2	11.9
P13_B_7	135	40.0	6.7	5.2	11.9
SI	19	37	10,7	9,9	16
NO	117	39,8	6	5,6	11,3

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Formació (cursos,...)					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P13_A_8	424	38.9	8.7	5.2	10.1
SI	1	100	0	0	0
NO	419	38,4	8,8	5,6	10,4
NC	3	33,4	0	0	0
Formació (cursos,...)					
	1	100.0	0.0	0.0	0.0
P13_B_8	1	100.0	0.0	0.0	0.0
NO	1	100	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P14	424	38.9	8.7	5.2	10.1
SI	411	38,9	9	5,5	10,6
NO	10	31	0	10	0
NS/NC	2	0	0	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?					
	10	31.0	0.0	10.0	0.0
P15_1	10	30.0	0.0	10.0	0.0
Que arribi el que demanes	6	51,2	0	0	0
Que et comuniquin les incidències	1	0	0	0	0
Altres	2	0	0	0	0
NS/NC	1	0	0	100	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres					
	423	38.5	8.7	5.5	10.3
P16	424	38.9	8.7	5.2	10.1
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	37,9	8,1	6,1	8,6
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	38,5	10,2	4,2	13,6
Ns/Nc	6	66,5	0	16,9	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P17	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	412	39,9	8,5	6,1	9,7
NO	332	39,3	10,5	5,1	10,1
NS/NC	6	31	0	0	53,3
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P18	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	99	38,8	4	5,6	12,8
NO	638	40	10	5,7	9,9
NS/NC	13	22,7	15,2	0	9,1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?					
	99	38.8	4.0	5.6	12.8
P19_1	99	39.4	4.0	5.1	12.1
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	36,4	3,9	7,5	13,7
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	41,2	8,2	0	18
Li arriba publicitat	25	47,8	4	2,9	9,7
Altres	11	26,8	0	9,3	9,3
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P20R	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Facua	4	46,2	0	0	28
Ocu	64	41,7	9,4	2,5	6,1

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Amazon	10	58,7	9,8	0	11,8
Gencat	23	34,5	8,6	14,2	8,6
Ajuntament	2	50,3	0	0	0
Associacions de consumidors	3	66	0	0	0
Agència Catalana del Consum	6	32,2	0	33	16,5
No coneix cap	599	39,1	9	5,7	10,8
Sap alguna però no recorda el nom	5	42,1	21,3	15,2	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	47	23,7	0	8,7
Ns/Nc	22	36,5	9,2	4	9,2
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P21	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Si	70	29,8	10,1	7,6	8,6
No	680	40,5	9,3	5,4	10,4
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P22	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Si	98	37,4	9,2	4,7	11,2
No	650	39,8	9,4	5,6	10,2
Ns/Nc	2	53,8	0	46,2	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P23_A_1	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	406	43,7	9,1	6,4	8,8
NO	344	34,6	9,6	4,7	12
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	406	43.7	9.1	6.4	8.8
P23_B_1	411	43.8	9.0	6.6	8.5
SI	92	51,6	6,6	4,1	7,9
NO	315	41,4	9,8	7	9
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	92	51.6	6.6	4.1	7.9
P23_C_1	91	52.7	6.6	2.2	7.7
(0)-0	7	71	29	0	0
(2)-2	1	0	0	0	0
(3)-3	3	0	34	0	0
(4)-4	1	100	0	0	0
(5)-5	15	26,5	6,7	20,2	13,5
(6)-6	6	66,1	0	0	33,9
(7)-7	13	45,7	0	0	9,3
(8)-8	21	57,9	4,9	3,5	4,9
(9)-9	13	53,5	7,9	0	7,9
(10)-10	13	69,6	0	0	0
	92	51.6	6.6	4.1	7.9
P23_C_1R	91	52.7	6.6	2.2	7.7
[9-10]	26	61,6	3,9	0	3,9
[7-8]	33	53,2	3	2,1	6,6
[5-6]	21	37,8	4,8	14,4	19,3
[3-4]	4	25,1	25,4	0	0
[0-2]	8	62,2	25,4	0	0
	92	51.6	6.6	4.1	7.9
P23_C_1M	91	52.7	6.6	2.2	7.7
Casos vàlids	92	51,6	6,6	4,1	7,9
Mitjana	6,79	7,07	4,17	5,58	6,58

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Desviació	2,71	2,89	3,87	1,38	1,49
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P23_A_2	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	194	48,4	12,9	5,9	12,4
NO	556	36,4	8,1	5,5	9,5
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	194	48.4	12.9	5.9	12.4
P23_B_2	197	48.2	12.7	6.6	12.2
SI	40	42,3	17,7	6,9	15,7
NO	154	50	11,7	5,6	11,6
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	40	42.3	17.7	6.9	15.7
P23_C_2	40	42.5	17.5	7.5	15.0
(0)-0	2	50	0	0	50
(1)-1	1	0	100	0	0
(2)-2	1	100	0	0	0
(3)-3	3	32,3	67,7	0	0
(4)-4	1	100	0	0	0
(5)-5	7	57,1	14,5	0	14,5
(6)-6	5	20,1	0	39,1	0
(7)-7	2	100	0	0	0
(8)-8	9	33,1	22,4	0	11,2
(9)-9	5	38,3	19,3	0	42,4
(10)-10	4	25,9	0	22,2	25,9
	40	42.3	17.7	6.9	15.7
P23_C_2R	40	42.5	17.5	7.5	15.0
[9-10]	9	33	11,1	9,5	35,4
[7-8]	11	45,3	18,3	0	9,2
[5-6]	12	42	8,6	16	8,6
[3-4]	4	49,3	50,7	0	0
[0-2]	4	49,7	25,1	0	25,1
	40	42.3	17.7	6.9	15.7
P23_C_2M	40	42.5	17.5	7.5	15.0
Casos vàlids	40	42,3	17,7	6,9	15,7
Mitjana	6,31	5,95	5,29	7,26	6,9
Desviació	2,76	2,71	3,09	2,34	3,71
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P23_A_3	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	466	39,5	7,9	5,5	11,5
NO	284	39,6	11,6	5,7	8,3
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	466	39.5	7.9	5.5	11.5
P23_B_3	472	39.4	7.8	5.9	11.2
SI	39	33,4	10,4	4,8	7,8
NO	428	40	7,7	5,6	11,8
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	39	33.4	10.4	4.8	7.8
P23_C_3	39	33.3	10.3	5.1	7.7
(0)-0	3	0	66,7	0	0
(2)-2	1	0	0	100	0
(3)-3	3	0	33,3	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
(4)-4	3	33,5	0	0	0
(5)-5	2	100	0	0	0
(6)-6	6	33,4	0	0	16,9
(7)-7	7	28,6	0	14,3	14,3
(8)-8	6	66,5	16,8	0	0
(9)-9	5	40	0	0	20,2
(10)-10	3	0	0	0	0
	39	33.4	10.4	4.8	7.8
P23_C_3R	39	33.3	10.3	5.1	7.7
[9-10]	8	25	0	0	12,7
[7-8]	13	46,1	7,7	7,7	7,7
[5-6]	8	50,1	0	0	12,6
[3-4]	6	16,6	16,8	0	0
[0-2]	4	0	51,9	22,2	0
	39	33.4	10.4	4.8	7.8
P23_C_3M	39	33.3	10.3	5.1	7.7
Casos vàlids	39	33,4	10,4	4,8	7,8
Mitjana	6,19	6,92	2,75	4,69	7,33
Desviació	2,75	1,6	3,77	3,67	1,53
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P23_A_4	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	115	43,8	6,9	6,6	10,4
NO	635	38,8	9,8	5,4	10,2
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	115	43.8	6.9	6.6	10.4
P23_B_4	117	43.6	6.8	6.8	10.3
SI	15	33,8	27,4	11,7	6,8
NO	101	45,2	4	5,8	10,9
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	15	33.8	27.4	11.7	6.8
P23_C_4	15	33.3	26.7	13.3	6.7
(0)-0	1	0	0	0	0
(1)-1	1	0	0	0	0
(3)-3	1	0	100	0	0
(4)-4	1	100	0	0	0
(6)-6	1	100	0	0	0
(7)-7	3	33,3	33,3	33,3	0
(8)-8	3	0	37,2	26,5	0
(9)-9	2	0	50	0	50
(10)-10	2	100	0	0	0
	15	33.8	27.4	11.7	6.8
P23_C_4R	15	33.3	26.7	13.3	6.7
[9-10]	4	49,8	25,1	0	25,1
[7-8]	6	17,6	35,1	30,1	0
[5-6]	1	100	0	0	0
[3-4]	2	50	50	0	0
[0-2]	2	0	0	0	0
	15	33.8	27.4	11.7	6.8
P23_C_4M	15	33.3	26.7	13.3	6.7
Casos vàlids	15	33,8	27,4	11,7	6,8
Mitjana	6,44	7,41	6,75	7,42	9
Desviació	3,14	2,62	2,63	0,76	

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Associacions de consumidors					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P23_A_5	757	39.6	9.2	5.8	10.0
SI	472	39,7	7,8	6	10,1
NO	278	39,2	11,9	4,9	10,5
Associacions de consumidors					
	472	39.7	7.8	6.0	10.1
P23_B_5	477	39.8	7.8	6.3	9.9
SI	40	48,8	7,4	0	7,4
NO	432	38,9	7,9	6,6	10,4
Associacions de consumidors					
	40	48.8	7.4	0.0	7.4
P23_C_5	41	48.8	7.3	0.0	7.3
(0)-0	3	67,2	0	0	0
(2)-2	2	0	0	0	0
(3)-3	3	0	33,3	0	66,7
(4)-4	2	50,9	0	0	0
(5)-5	2	100	0	0	0
(6)-6	5	79,8	0	0	0
(7)-7	8	50,4	0	0	0
(8)-8	5	39,6	0	0	0
(9)-9	5	40,2	20,3	0	0
(10)-10	6	49,7	16,8	0	16,8
	40	48.8	7.4	0.0	7.4
P23_C_5R	41	48.8	7.3	0.0	7.3
[9-10]	11	45,4	18,4	0	9,2
[7-8]	13	46,3	0	0	0
[5-6]	7	85,6	0	0	0
[3-4]	5	20	20,2	0	40,5
[0-2]	5	40,8	0	0	0
	40	48.8	7.4	0.0	7.4
P23_C_5M	41	48.8	7.3	0.0	7.3
Casos vàlids	40	48,8	7,4	0	7,4
Mitjana	6,39	6,49	7,33		5,33
Desviació	2,92	2,83	3,79		4,04
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P24	757	39.6	9.2	5.8	10.0
(0)-0	22	61,6	4,5	3,2	4,5
(1)-1	4	0	56	44	0
(2)-2	16	30,9	6,3	5,4	14
(3)-3	10	29,7	10,1	30,4	0
(4)-4	25	39,8	0	4,1	8,1
(5)-5	94	45,4	9,5	3,2	9,4
(6)-6	90	26,4	11,2	4,5	12,4
(7)-7	119	38,1	5,9	6,9	12,7
(8)-8	96	41,3	12,5	2,5	11,6
(9)-9	37	44,7	10,7	9,5	10,7
(10)-10	29	30,5	17	8,7	10,5
(98)-NS	207	42,6	8,7	4,9	9
(99)-NC	1	0	0	100	0
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P24R	757	39.6	9.2	5.8	10.0
[9-10]	67	38,4	13,4	9,2	10,6

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horizontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
[7-8]	215	39,5	8,8	5	12,2
[5-6]	184	36,1	10,3	3,8	10,9
[3-4]	35	36,9	2,9	11,6	5,8
[0-2]	42	44,7	9,6	7,5	7,7
Ns/Nc	207	42,4	8,7	5,3	8,9
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P24M	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Casos vàlids	543	38,5	9,6	5,7	10,8
Mitjana	6,28	6,18	6,6	6,15	6,58
Desviació	2,23	2,38	2,31	2,6	1,93
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
P25	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Sí	181	38,8	9,9	8,4	10
No	565	39,7	9,2	4,8	10,2
Ns/Nc	4	49,8	0	0	25,1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10					
	181	38.8	9.9	8.4	10.0
P26	183	38.8	9.8	8.7	9.8
(0)-0	3	33,3	33,3	0	33,3
(2)-2	1	100	0	0	0
(3)-3	1	0	100	0	0
(4)-4	3	32,3	0	33,9	0
(5)-5	12	33,5	0	8,3	33,2
(6)-6	11	54,8	0	9,3	17,6
(7)-7	28	32,2	10,7	10,7	4,3
(8)-8	29	44,6	17,3	3,5	0
(9)-9	12	23,8	8,1	12,7	23,4
(10)-10	13	22,2	0	24,4	16,4
(98)-NS	68	43,7	10,3	4,9	7,4
	181	38.8	9.9	8.4	10.0
P26R	183	38.8	9.8	8.7	9.8
[9-10]	26	23	3,9	18,8	19,7
[7-8]	57	38,5	14,1	7	2,1
[5-6]	23	43,6	0	8,8	25,9
[3-4]	4	24,1	25,3	25,3	0
[0-2]	4	50	25	0	25
Ns/Nc	68	43,7	10,3	4,9	7,4
	181	38.8	9.9	8.4	10.0
P26M	183	38.8	9.8	8.7	9.8
Casos vàlids	113	35,9	9,7	10,4	11,6
Mitjana	7,18	6,97	6,64	7,67	6,66
Desviació	2,04	1,98	2,69	2,05	2,82
Nacionalitat					
	750	39.5	9.3	5.6	10.3
D1_1	757	39.6	9.2	5.8	10.0
Argentina	1	0	0	0	100
Brasilera	3	0	0	0	33,7
Britànica	1	100	0	0	0
Espanyola	733	39,9	9,4	5,7	10,1
Colombiana	3	67,1	0	0	0
Dominicana	1	0	0	0	0
Equatoriana	2	0	0	0	0
Francesa	1	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Horitzontals					
Total	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Muestra real	757	40.0	9.3	5.9	10.1
Hondurenya	1	0	100	0	0
Italiana	1	0	0	0	100
Paraguaiana	1	0	0	0	0
Peruana	1	0	0	0	0
Romanesa	1	100	0	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?					
D2	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Treballa	373	38,7	8,6	5,3	11
No treballa	343	39,8	10,5	5,4	9,9
Està de baixa	32	40,7	6,3	12,7	6
No contesta	3	100	0	0	0
Vostè és? - No treballa					
D3	343	39.8	10.5	5.4	9.9
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	41,5	9,5	6,6	7,5
Aturat/ada i ha treballat abans	46	30,1	15,3	2,2	11,1
Pensionista (abans no ha treballat)	25	46,4	15,7	2,8	19,6
Aturat/ada i busca la primera feina	4	24,4	0	0	48,7
Estudiant	32	38,9	12,5	3,1	12,5
Treball domèstic no remunerat	23	39,4	4,4	7,6	8,9
No contesta	2	50	0	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa					
D4	404	38.9	8.4	5.8	10.6
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	18,3	37,4	8	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	34,5	10,7	4,1	17,5
Assalariat/ada indefinit/ida	251	42,1	6,8	5,6	9,4
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	34,5	8	7,8	10,7
No contesta	2	50	0	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?					
D5	750	39.5	9.3	5.6	10.3
No sap llegir i escriure	3	0	33,8	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	57,4	14,7	6,3	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	25,3	23,3	12,6	6,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	45,6	9,6	4,5	12,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	46,4	8,1	5,3	7,9
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	45,1	5,1	2,9	4,9
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	46,9	5,3	3,1	10,8
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	27,1	11,6	5	14,9
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	29,1	11,8	8,2	12,7
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	32,3	2,3	9,4	5,2
Doctorat	7	28,8	0	0	14,5
Nc	2	49,6	0	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?					
D6	750	39.5	9.3	5.6	10.3
Català (valencià/balear)	313	37,7	12,5	8,6	15,6
Castellà	274	41,8	6,6	3,2	6,4
Totes dues igual: català i castellà	151	40,8	7,3	4,3	7,1
Altres llengües o altres combinacions	11	27,7	9,2	0	0
No contesta	2	0	50	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Sexe	750	4.8	14.9
Q1	757	5.0	15.1
Home	363	3,9	13,7
Dona	387	5,7	16,1
Edat (Trams)	750	4.8	14.9
Q2	757	5.0	15.1
De 18 a 24	59	3,4	13,9
De 25 a 34	94	5,3	10,6
De 35 a 49	218	3,6	16,7
De 50 a 64	186	5,4	18
65 o més	193	5,9	12,4
Edat	750	4.8	14.9
EDAT	757	5.0	15.1
Casos vàlids	750	4,8	14,9
Mitjana	50,36	53,86	49,77
Desviació	16,96	18,61	15,74
Provincia	750	4.8	14.9
Q3	757	5.0	15.1
BARCELONA	561	1,4	10,6
GIRONA	70	15,7	30
LLEIDA	42	22,4	28,2
TARRAGONA	77	10,1	25,7
Provincia	750	4.8	14.9
Q3R	757	5.0	15.1
Barcelona ciutat	158	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	0	5,5
Resta Barcelona	297	2,7	18,1
Girona	70	15,7	30
Lleida	42	22,4	28,2
Tarragona	77	10,1	25,7
Grandària	750	4.8	14.9
Q4	757	5.0	15.1
menor o igual a 2.000 hab.	36	100	0
de 2.001 a 10.000 hab.	112	0	100
de 10.001 a 50.000 hab.	201	0	0
de 50.001 a 150.000 hab.	153	0	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	0	0
més d'1 milió d'hab	158	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?	750	4.8	14.9
PO	757	5.0	15.1
CATALÀ	437	6,5	17,3
CASTELLÀ	288	2,6	11
Indiferent/NC/NC	25	0	19,2
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil	750	4.8	14.9
P1	757	5.0	15.1
(0)-0	24	4,2	20,8

% Horizontals	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
(1)-1	8	0	12,2
(2)-2	18	0	16,2
(3)-3	31	0	24,5
(4)-4	48	4,1	14,4
(5)-5	163	8,7	13,3
(6)-6	142	3,4	11,9
(7)-7	143	3,9	13,1
(8)-8	99	2,6	17,7
(9)-9	20	9,7	4,9
(10)-10	25	7,9	22,4
(98)-NS	28	7,4	25
	750	4.8	14.9
P1R	757	5.0	15.1
[9-10]	46	8,7	14,6
[7-8]	242	3,4	15
[5-6]	304	6,2	12,7
[3-4]	79	2,5	18,4
[0-2]	50	2	17,7
Ns/Nc	28	7,4	25
	750	4.8	14.9
P1M	757	5.0	15.1
Casos vàlids	722	4,7	14,6
Mitjana	5,85	6,02	5,76
Desviació	2,08	1,93	2,3
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers			
	750	4.8	14.9
P2	757	5.0	15.1
(0)-0	40	0	16,8
(1)-1	11	0	9
(2)-2	34	5,4	8,3
(3)-3	42	2,4	12,2
(4)-4	72	8,9	19
(5)-5	174	3,9	17,1
(6)-6	123	5,5	14,4
(7)-7	112	2,5	14,1
(8)-8	82	9,1	12,1
(9)-9	29	0	13,1
(10)-10	27	11,9	14,8
(98)-NS	5	0	39,9
	750	4.8	14.9
P2R	757	5.0	15.1
[9-10]	56	5,7	13,9
[7-8]	194	5,3	13,2
[5-6]	296	4,6	16
[3-4]	114	6,5	16,5
[0-2]	85	2,2	12,4
Ns/Nc	5	0	39,9
	750	4.8	14.9
P2M	757	5.0	15.1
Casos vàlids	745	4,9	14,8
Mitjana	5,46	6,01	5,4
Desviació	2,32	2,1	2,26

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

% Horizontals	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	750	4.8	14.9
P3	757	5.0	15.1
Sí	214	3,7	13,7
No	530	5,3	15,6
Nc/No ho recorda	7	0	0
	214	3.7	13.7
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	3.8	14.1
Producte o servei	214	3.7	13.7
P4	213	3.8	14.1
Alimentació i beguda	9	9,8	0
Roba	9	0	0
Vehicles	6	0	16,9
Habitatge	2	0	0
Compra on-line	18	0	27,6
Telefonia fixa/mòbil	85	4,7	12,3
Internet	8	0	24,6
Companyia elèctrica	11	0	9,4
Electrodomèstics	21	4,8	4,6
Restauració	2	0	0
Hotels	2	0	52,5
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	12,8	25,1
Serveis bancaris	3	0	33,3
Transport aeri	20	0	5
Tren	1	0	0
Altres (anotar)	36	2,8	16,2
	9	9.8	0.0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	11.1	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	9	9.8	0.0
P4_C_A	9	11.1	0.0
SI	5	17,8	0
NO	4	0	0
Es va resoldre la incidència?	5	17.8	0.0
P4_E_A	5	20.0	0.0
SI	4	0	0
NO	1	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	4	0.0	0.0
P4_F_A	4	0.0	0.0
Empresa proveïdora	3	0	0
Comerciant	1	0	0
Satisfacció	4	0.0	0.0
P4_G_A	4	0.0	0.0
(1)-1	1	0	0
(8)-8	1	0	0
(10)-10	2	0	0
	4	0.0	0.0
P4_G_AR	4	0.0	0.0
[9-10]	2	0	0
[7-8]	1	0	0
[0-2]	1	0	0

% Horizontals	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
	4	0.0	0.0
P4_G_AM	4	0.0	0.0
Casos vàlids	4	0	0
Mitjana	7,27		
Desviació	4,26		
	9	0.0	0.0
Base Incidència a: Roba	9	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	0.0	0.0
P4_C_B	9	0.0	0.0
SI	6	0	0
NO	3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	6	0.0	0.0
P4_E_B	6	0.0	0.0
SI	3	0	0
NO	3	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0.0	0.0
P4_F_B	3	0.0	0.0
Empresa proveïdora	2	0	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	0.0	0.0
P4_G_B	3	0.0	0.0
(8)-8	1	0	0
(10)-10	2	0	0
	3	0.0	0.0
P4_G_BR	3	0.0	0.0
[9-10]	2	0	0
[7-8]	1	0	0
	3	0.0	0.0
P4_G_BM	3	0.0	0.0
Casos vàlids	3	0	0
Mitjana	9,33		
Desviació	1,15		
	6	0.0	16.9
Base Incidència a: Vehicles	6	0.0	16.7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	0.0	16.9
P4_C_C	6	0.0	16.7
SI	5	0	20,2
NO	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0.0	20.2
P4_E_C	5	0.0	20.0
SI	3	0	33,5
NO	2	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0.0	33.5
P4_F_C	3	0.0	33.3
Ell/lla mateix	1	0	0
Empresa proveïdora	1	0	100
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	0.0	33.5
P4_G_C	3	0.0	33.3
(5)-5	1	0	100
(9)-9	1	0	0
(10)-10	1	0	0
	3	0.0	33.5
P4_G_CR	3	0.0	33.3
[9-10]	2	0	0
[5-6]	1	0	100
	3	0.0	33.5
P4_G_CM	3	0.0	33.3
Casos vàlids	3	0	33.5
Mitjana	8		5
Desviació	2,65		
	2	0.0	0.0
Base Incidència a: Habitatge	2	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0.0	0.0
P4_C_D	2	0.0	0.0
SI	1	0	0
NO	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_E_D	1	0.0	0.0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_D	0	0	0
	0		
P4_G_DR	0	0	0
	0		
P4_G_DM	0	0	0
	18	0.0	27.6
Base Incidència a: Compra on-line	18	0.0	27.8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	0.0	27.6
P4_C_E	18	0.0	27.8
SI	13	0	22,7
NO	5	0	40,5

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Es va resoldre la incidència?			
	13	0.0	22.7
P4_E_E	13	0.0	23.1
SI	12	0	24,6
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	0.0	24.6
P4_F_E	12	0.0	25.0
Ell/lla mateix	4	0	25,3
Empresa proveïdora	2	0	0
Distribuïdor	4	0	0
Altres (anotar)	2	0	100
Satisfacció			
	12	0.0	24.6
P4_G_E	12	0.0	25.0
(0)-0	1	0	0
(5)-5	1	0	0
(7)-7	1	0	100
(8)-8	1	0	0
(9)-9	2	0	49,4
(10)-10	6	0	16,5
	12	0.0	24.6
P4_G_ER	12	0.0	25.0
[9-10]	8	0	24,6
[7-8]	2	0	47,5
[5-6]	1	0	0
[0-2]	1	0	0
	12	0.0	24.6
P4_G_EM	12	0.0	25.0
Casos vàlids	12	0	24,6
Mitjana	8,2		8,66
Desviació	2,95		1,54
	85	4.7	12.3
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	4.7	12.9
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	4.7	12.3
P4_B_F_COD	85	4.7	12.9
Problemes amb les factures /cobren de més	33	6,1	6
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	0	9
Ofertes/tarifes enganyoses	18	5,7	21,1
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	0	7,8
Problemes per donar-se de baixa	10	10,1	10,1
Altres	10	10,2	18,5
Ns/Nc	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	4.7	12.3
P4_C_F	85	4.7	12.9
SI	68	5,9	15,4
NO	17	0	0
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	5.9	15.4
P4_D_F_COD	69	5.8	15.9

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Trucar/parlar amb la companyia	21	4,8	14,3
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	0	16
Trucar/anar oficina del consumidor	4	0	24,7
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	0	8,4
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	16,9	50,6
Altres	20	10,1	9,8
Es va resoldre la incidència?			
	68	5.9	15.4
P4_E_F	69	5.8	15.9
SI	38	5,2	15,2
NO	28	7,2	16,8
NC	2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	5.2	15.2
P4_F_F	39	5.1	15.4
Ell/lla mateix	14	14,4	14,3
Empresa proveïdora	18	0	21,9
Altres (anotar)	7	0	0
Satisfacció			
	38	5.2	15.2
P4_G_F	39	5.1	15.4
(0)-0	4	0	25,2
(1)-1	1	0	0
(2)-2	5	0	0
(3)-3	4	25,5	0
(4)-4	4	0	25,1
(5)-5	6	0	31,9
(6)-6	2	0	0
(7)-7	4	0	25,3
(8)-8	2	50,3	0
(10)-10	5	0	19,4
(98)-NS	2	0	0
	38	5.2	15.2
P4_G_FR	39	5.1	15.4
[9-10]	5	0	19,4
[7-8]	6	16,8	16,8
[5-6]	8	0	23,7
[3-4]	8	12,7	12,7
[0-2]	10	0	10,1
Ns/Nc	2	0	0
	38	5.2	15.2
P4_G_FM	39	5.1	15.4
Casos vàlids	36	5,5	16
Mitjana	4,76	5,5	5,16
Desviació	3,08	3,54	3,35
	8	0.0	24.6
Base Incidència a: Internet	8	0.0	25.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0.0	24.6
P4_C_G	8	0.0	25.0
SI	5	0	40
NO	3	0	0
Es va resoldre la incidència?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
	5	0.0	40.0
P4_E_G	5	0.0	40.0
SI	3	0	33,3
NO	2	0	50,1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0.0	33.3
P4_F_G	3	0.0	33.3
Ell/lla mateix	1	0	100
Empresa proveïdora	1	0	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	0.0	33.3
P4_G_G	3	0.0	33.3
(5)-5	1	0	100
(10)-10	2	0	0
	3	0.0	33.3
P4_G_GR	3	0.0	33.3
[9-10]	2	0	0
[5-6]	1	0	100
	3	0.0	33.3
P4_G_GM	3	0.0	33.3
Casos vàlids	3	0	33,3
Mitjana	8,33		5
Desviació	2,89		
	11	0.0	9.4
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0.0	9.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	0.0	9.4
P4_C_H	11	0.0	9.1
SI	8	0	12,8
NO	2	0	0
NC	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	0.0	12.8
P4_E_H	8	0.0	12.5
SI	1	0	100
NO	7	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0.0	100.0
P4_F_H	1	0.0	100.0
Distribuïdor	1	0	100
Satisfacció			
	1	0.0	100.0
P4_G_H	1	0.0	100.0
(0)-0	1	0	100
	1	0.0	100.0
P4_G_HR	1	0.0	100.0
[0-2]	1	0	100
	1	0.0	100.0
P4_G_HM	1	0.0	100.0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Casos vàlids	1	0	100
Mitjana	0		0
	21	4.8	4.6
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	5.3	5.3
Incidències - Electrodomèstics			
	18	5.6	5.4
P4_B_I_COD	16	6.3	6.3
Mal funcionament/està trencat	12	8,4	8
El producte arriba tard	1	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	14,6	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	4.8	4.6
P4_C_I	19	5.3	5.3
SI	15	6,8	6,4
NO	6	0	0
Mesures - Electrodomèstics			
	14	7.2	6.9
P4_D_I_COD	12	8.3	8.3
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	10,1	9,7
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	4	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	6.8	6.4
P4_E_I	13	7.7	7.7
SI	7	0	0
NO	8	12,6	12,1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	0.0	0.0
P4_F_I	7	0.0	0.0
Ell/lla mateix	1	0	0
Empresa proveïdora	5	0	0
Distribuïdor	1	0	0
Satisfacció			
	7	0.0	0.0
P4_G_I	7	0.0	0.0
(0)-0	1	0	0
(5)-5	1	0	0
(6)-6	1	0	0
(7)-7	1	0	0
(8)-8	1	0	0
(10)-10	1	0	0
(98)-NS	1	0	0
	7	0.0	0.0
P4_G_IR	7	0.0	0.0
[9-10]	1	0	0
[7-8]	2	0	0
[5-6]	2	0	0
[0-2]	1	0	0
Ns/Nc	1	0	0
	7	0.0	0.0
P4_G_IM	7	0.0	0.0
Casos vàlids	6	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Mitjana	5,99		
Desviació	3,42		
Base Incidència a: Restauració	2	0.0	0.0
	2	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0.0	0.0
P4_C_J	2	0.0	0.0
NO	2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0		
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0		
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_J	0	0	0
	0		
P4_G_JR	0	0	0
	0		
P4_G_JM	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0.0	52.5
	2	0.0	50.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0.0	52.5
P4_C_K	2	0.0	50.0
SI	2	0	52,5
Es va resoldre la incidència?			
	2	0.0	52.5
P4_E_K	2	0.0	50.0
SI	1	0	0
NO	1	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_F_K	1	0.0	0.0
Empresa proveïdora	1	0	0
Satisfacció			
	1	0.0	0.0
P4_G_K	1	0.0	0.0
(8)-8	1	0	0
	1	0.0	0.0
P4_G_KR	1	0.0	0.0
[7-8]	1	0	0
	1	0.0	0.0
P4_G_KM	1	0.0	0.0
Casos vàlids	1	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Mitjana	8		
	8	12.8	25.1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	12.5	25.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	12.8	25.1
P4_C_L	8	12.5	25.0
SI	5	0	40
NO	3	34,4	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0.0	40.0
P4_E_L	5	0.0	40.0
SI	3	0	67,2
NO	2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0.0	67.2
P4_F_L	3	0.0	66.7
Ell/lla mateix	1	0	100
Distribuïdor	1	0	0
Altres (anotar)	1	0	100
Satisfacció			
	3	0.0	67.2
P4_G_L	3	0.0	66.7
(0)-0	1	0	100
(7)-7	2	0	50
	3	0.0	67.2
P4_G_LR	3	0.0	66.7
[7-8]	2	0	50
[0-2]	1	0	100
	3	0.0	67.2
P4_G_LM	3	0.0	66.7
Casos vàlids	3	0	67,2
Mitjana	4,59		3,42
Desviació	4,11		5,01
	750	4.8	14.9
Base TOTAL	0	5.0	15.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0		
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0		
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
	0		
P4_G_MR	0	0	0
	0		
P4_G_MM	0	0	0
	3	0.0	33.3
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0.0	33.3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0.0	33.3
P4_C_N	3	0.0	33.3
SI	1	0	100
NO	2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	100.0
P4_E_N	1	0.0	100.0
SI	1	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0.0	100.0
P4_F_N	1	0.0	100.0
Altres (anotar)	1	0	100
Satisfacció			
	1	0.0	100.0
P4_G_N	1	0.0	100.0
(10)-10	1	0	100
	1	0.0	100.0
P4_G_NR	1	0.0	100.0
[9-10]	1	0	100
	1	0.0	100.0
P4_G_NM	1	0.0	100.0
Casos vàlids	1	0	100
Mitjana	10		10
	20	0.0	5.0
Base Incidència a: Transport aeri	20	0.0	5.0
Incidències - Transport aeri			
	20	0.0	5.0
P4_B_O_COD	20	0.0	5.0
Retards/cancel·lacions	14	0	7,2
Problema tècnic	1	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	0.0	5.0
P4_C_O	20	0.0	5.0
SI	17	0	0
NO	3	0	33,1
Mesures - Transport aeri			
	14	0.0	0.0
P4_D_O_COD	14	0.0	0.0
Retornen els diners	1	0	0
Va reclamar a la companyia	11	0	0
Paga per el seient	1	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Passa la nit a l'hotel	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	0.0	0.0
P4_E_O	17	0.0	0.0
SI	7	0	0
NO	10	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	0.0	0.0
P4_F_O	7	0.0	0.0
Ell/lla mateix	2	0	0
Empresa proveïdora	4	0	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	7	0.0	0.0
P4_G_O	7	0.0	0.0
(0)-0	1	0	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	1	0	0
(6)-6	3	0	0
	7	0.0	0.0
P4_G_OR	7	0.0	0.0
[5-6]	3	0	0
[3-4]	2	0	0
[0-2]	2	0	0
	7	0.0	0.0
P4_G_OM	7	0.0	0.0
Casos vàlids	7	0	0
Mitjana	3,86		
Desviació	2,34		
Base Incidència a: Tren	1	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0.0	0.0
P4_C_P	1	0.0	0.0
SI	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_E_P	1	0.0	0.0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_P	0	0	0
	0		
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
	0		
P4_G_PM	0	0	0
	36	2.8	16.2
Base Incidència a: Altres	37	2.7	16.2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	2.8	16.2
P4_C_Q	37	2.7	16.2
SI	30	3,3	16,1
NO	6	0	16,8
Es va resoldre la incidència?			
	30	3.3	16.1
P4_E_Q	31	3.2	16.1
SI	15	6,8	13,3
NO	15	0	20
NC	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	6.8	13.3
P4_F_Q	15	6.7	13.3
Ell/lla mateix	5	20,3	19,8
Empresa proveïdora	5	0	0
Comerciant	2	0	0
Altres (anotar)	3	0	33,3
Satisfacció			
	15	6.8	13.3
P4_G_Q	15	6.7	13.3
(0)-0	3	34,1	33,3
(1)-1	1	0	0
(4)-4	1	0	0
(5)-5	3	0	0
(7)-7	2	0	0
(8)-8	1	0	100
(9)-9	1	0	0
(10)-10	3	0	0
	15	6.8	13.3
P4_G_QR	15	6.7	13.3
[9-10]	4	0	0
[7-8]	3	0	33,6
[5-6]	3	0	0
[3-4]	1	0	0
[0-2]	4	25,4	24,8
	15	6.8	13.3
P4_G_QM	15	6.7	13.3
Casos vàlids	15	6,8	13,3
Mitjana	5,41	0	4,02
Desviació	3,76		5,71
	750	4.8	14.9
Base TOTAL	0	5.0	15.1
Botigues especialitzades de barri			
	750	4.8	14.9
P5_1	757	5.0	15.1
Més d'un cop a la setmana	359	3,7	16,3
Un cop a la setmana	225	5,6	15,4

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Menys d'un cop a la setmana	56	1,8	8,7
No hi he comprat mai	110	8,6	12,7
Mercats municipals			
	750	4.8	14.9
P5_2	757	5.0	15.1
Més d'un cop a la setmana	101	3	11,7
Un cop a la setmana	180	2,6	17,4
Menys d'un cop a la setmana	122	2,3	7,9
No hi he comprat mai	347	7,4	17,1
Supermercats de barri			
	750	4.8	14.9
P5_3	757	5.0	15.1
Més d'un cop a la setmana	358	3	11,2
Un cop a la setmana	245	4,5	18,8
Menys d'un cop a la setmana	66	4,3	13,5
No hi he comprat mai	81	14,3	20,8
Grans superfícies			
	750	4.8	14.9
P5_4	757	5.0	15.1
Més d'un cop a la setmana	98	3,1	16
Un cop a la setmana	168	3,7	20
Menys d'un cop a la setmana	263	4,8	12,6
No hi he comprat mai	221	6,4	13,5
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	4.8	14.9
P5_5	757	5.0	15.1
Més d'un cop a la setmana	41	4,9	7,3
Un cop a la setmana	72	3,8	16,2
Menys d'un cop a la setmana	152	3	11
No hi he comprat mai	485	5,5	16,7
Dietètiques			
	750	4.8	14.9
P5_6	757	5.0	15.1
Més d'un cop a la setmana	13	7,7	7,7
Un cop a la setmana	47	6	10,6
Menys d'un cop a la setmana	112	4	13,7
No hi he comprat mai	578	4,8	15,7
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	4.8	14.9
P6_1	757	5.0	15.1
SI	569	4,9	14,8
NO	181	4,6	15,3
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	4.8	14.9
P6_2	757	5.0	15.1
SI	199	4,5	14,6
NO	551	4,9	15,1
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí)			
	750	4.8	14.9
P6_3	757	5.0	15.1
SI	402	5,2	13,2
NO	348	4,3	17
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
	750	4.8	14.9
P7_A	757	5.0	15.1
SI	228	4,5	14,6
NO	522	5	15,1
	228	4.5	14.6
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	4.8	14.8
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	4.5	14.6
P7_A_AML	229	4.8	14.8
Tenen preus més econòmics	115	4,8	18,8
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	8,3	6,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	0	0
Compra productes específics/per costum	21	4,2	4,8
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	0	0
Proximitat	3	0	0
Tot correcte/ho troba bé	5	0	38,6
No ho té en compte / li és igual	13	0	7,7
Altres	12	0	14,6
NS/NC	6	0	50,5
	522	5.0	15.1
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	5.1	15.2
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	5.0	15.1
P7_A_AML	527	5.1	15.2
Tenen preus més econòmics	1	0	100
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	0	40,1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	4,1	17,8
Compra productes específics/per costum	17	6	29,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	4,8	9,3
Depèn del producte	32	6	9,5
Compra productes ecològics	5	0	0
Proximitat	8	11,1	0
Tot correcte/ho troba bé	1	0	0
No ho té en compte / li és igual	184	4,7	14,4
Altres	39	3	10,1
NS/NC	14	20,7	36,6
	750	4.8	14.9
Base TOTAL	0	5.0	15.1
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	4.8	14.9
P7_B	757	5.0	15.1
SI	280	6,1	17,1
NO	470	4	13,7
	280	6.1	17.1
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	6.4	17.3
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	6.1	17.1
P7_A_BML	283	6.4	17.3
És el meu idioma/de Catalunya	135	5,8	18,9
Per proximitat	94	6,3	13,5
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0	48
L'interessa la qualitat	1	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	0	15,4

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Altres	33	7,8	14,9
NS/NC	4	22,3	52
	470	4.0	13.7
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	4.2	13.7
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	4.0	13.7
P7_A_BML	474	4.2	13.7
És el meu idioma/de Catalunya	2	0	0
Per proximitat	3	33,5	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	3,4	3,8
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	0	4,4
Linteressa la qualitat	20	0	10,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	4,5	14,7
Altres	13	0	30,5
NS/NC	2	0	0
	750	4.8	14.9
Base TOTAL	0	5.0	15.1
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	4.8	14.9
P7_C	757	5.0	15.1
SI	567	4,7	15
NO	183	5,1	14,7
	567	4.7	15.0
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	4.9	15.1
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	4.7	15.0
P7_A_CML	575	4.9	15.1
Proximitat	354	3,9	17,1
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	6	6,1
Per curiositat/Informació	45	4,1	10,6
Qualitat	26	7,6	19
Productes ecològics	6	0	0
Per costum/el de sempre	6	16,7	16,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	0	36,9
Altres	52	7,8	13,4
NS/NC	6	0	0
	183	5.1	14.7
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	5.5	14.8
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	5.1	14.7
P7_A_CML	182	5.5	14.8
Proximitat	8	0	49,9
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	0	0
Per curiositat/Informació	2	0	0
Qualitat	6	0	16,7
Per costum/el de sempre	9	8	12,4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	7,4	14,4
Altres	15	0	12,6
NS/NC	24	0	8,4
	750	4.8	14.9
Base TOTAL	0	5.0	15.1
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
	750	4.8	14.9
P7_D	757	5.0	15.1
SI	495	4,2	12,7
NO	255	6	19,3
	495	4.2	12.7
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	4.4	12.8
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	4.2	12.7
P7_A_DML	499	4.4	12.8
Per estar informat/da/Per curiositat	109	6,5	12,7
Per salut	140	4,5	13,2
Per la composició	177	3,2	11,6
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0	50
Compra el mateix/costum	3	0	33,3
A vegades	19	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	0	17,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	0	75
Altres	30	6,1	6,5
NS/NC	5	0	20,1
	255	6.0	19.3
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	6.2	19.4
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	6.0	19.3
P7_A_DML	258	6.2	19.4
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	0
Per salut	1	0	0
Per la composició	9	11,2	22,3
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	0	24,2
Compra el mateix/costum	25	3,9	14,9
A vegades	4	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	31,9	34,1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	5,5	20,8
Altres	24	0	12,3
NS/NC	36	11	19,5
	750	4.8	14.9
Base TOTAL	0	5.0	15.1
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	4.8	14.9
P7_E	757	5.0	15.1
SI	697	4,8	15,1
NO	53	5,1	12,5
	697	4.8	15.1
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	5.0	15.2
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	4.8	15.1
P7_A_EML	704	5.0	15.2
Només importa el consum / vendre més	198	6,8	15,9
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	4,8	14,8
A vegades	20	6	14,9
Indiferent/no influeix /sen refia	4	0	0
Altres	71	2,4	15,1
NS/NC	19	0	15,4

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
	53	5.1	12.5
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	5.7	13.2
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	5.1	12.5
P7_A_EML	53	5.7	13.2
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	0	21,2
A vegades	5	0	40,1
Indiferent/no influeix /sen refia	14	6,3	14,8
Altres	14	6,3	0
NS/NC	13	7,9	6,8
	750	4.8	14.9
Base TOTAL	0	5.0	15.1
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	4.8	14.9
P8_1	757	5.0	15.1
Sempre	293	4,8	13
Habitualment	130	6,7	15,9
Algunes vegades	161	2,4	15,4
Gairebé mai	85	4,6	15,1
Mai	82	7	19,4
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	4.8	14.9
P8_2	757	5.0	15.1
Sempre	562	4,5	14,3
Habitualment	130	6,8	12,1
Algunes vegades	39	2,5	33
Gairebé mai	8	0	0
Mai	11	7,9	27,8
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	4.8	14.9
P8_3	757	5.0	15.1
Sempre	230	4,5	11,9
Habitualment	181	3,1	12,5
Algunes vegades	215	6,8	14,7
Gairebé mai	73	5,2	24,1
Mai	51	3,4	25,4
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	4.8	14.9
P8_4	757	5.0	15.1
Sempre	212	4,5	12,9
Habitualment	196	3,3	13,4
Algunes vegades	198	5,4	20
Gairebé mai	88	3,4	12,6
Mai	56	11,7	13,9
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	4.8	14.9
P8_5	757	5.0	15.1
Sempre	377	4,6	13,2
Habitualment	108	5,2	16,5
Algunes vegades	139	5,4	13,8
Gairebé mai	61	4,7	19,4
Mai	65	4,6	20,9

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
	750	4.8	14.9
P9_A_1	757	5.0	15.1
SI	305	4,8	14,9
NO	445	4,8	15
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	4.8	14.9
P9_B_1	309	4.9	14.9
SI	53	1,9	18,8
NO	252	5,4	14,1
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	1.9	18.8
P9_C_1	53	1.9	18.9
(0)-0	4	0	24,4
(1)-1	2	0	0
(3)-3	1	0	0
(5)-5	4	25	25
(6)-6	8	0	24,8
(7)-7	3	0	0
(8)-8	9	0	33,2
(9)-9	4	0	0
(10)-10	17	0	17,6
(99)-NC	1	0	0
	53	1.9	18.8
P9_C_1R	53	1.9	18.9
[9-10]	21	0	14,3
[7-8]	12	0	24,9
[5-6]	12	8,4	24,9
[3-4]	1	0	0
[0-2]	6	0	16,4
Ns/Nc	1	0	0
	53	1.9	18.8
P9_C_1M	53	1.9	18.9
Casos vàlids	52	1,9	19,1
Mitjana	7,13	5	7,09
Desviació	3,1		3,08
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	4.8	14.9
P9_A_2	757	5.0	15.1
SI	366	4,5	12,9
NO	384	5,2	16,9
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	366	4.5	12.9
P9_B_2	367	4.6	13.1
SI	43	2,3	16,2
NO	323	4,8	12,4
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	2.3	16.2
P9_C_2	43	2.3	16.3
(0)-0	2	0	0
(2)-2	4	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	3	0	33,3
(5)-5	3	33,3	33,3
(6)-6	3	0	32,4

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
(7)-7	4	0	0
(8)-8	5	0	60,6
(9)-9	5	0	0
(10)-10	12	0	8,3
(99)-NC	1	0	0
	43	2.3	16.2
P9_C_2R	43	2.3	16.3
[9-10]	17	0	5,9
[7-8]	9	0	33,6
[5-6]	6	16,8	32,9
[3-4]	4	0	25
[0-2]	6	0	0
Ns/Nc	1	0	0
	43	2.3	16.2
P9_C_2M	43	2.3	16.3
Casos vàlids	42	2,4	16,6
Mitjana	6,87	5	7,01
Desviació	3,1		2,09
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	4.8	14.9
P9_A_3	757	5.0	15.1
SI	290	5,2	13,3
NO	460	4,6	16
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	5.2	13.3
P9_B_3	292	5.5	13.4
SI	30	0	26,9
NO	261	5,8	11,8
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	0.0	26.9
P9_C_3	30	0.0	26.7
(4)-4	3	0	66,5
(5)-5	1	0	100
(6)-6	5	0	0
(7)-7	2	0	0
(8)-8	7	0	57,9
(9)-9	3	0	0
(10)-10	8	0	12,7
(99)-NC	1	0	0
	30	0.0	26.9
P9_C_3R	30	0.0	26.7
[9-10]	11	0	9,2
[7-8]	9	0	44,9
[5-6]	6	0	17
[3-4]	3	0	66,5
Ns/Nc	1	0	0
	30	0.0	26.9
P9_C_3M	30	0.0	26.7
Casos vàlids	29	0	27,8
Mitjana	7,73		6,89
Desviació	2		2,23

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	750	4.8	14.9
P9_A_4	757	5.0	15.1
SI	398	4	13,9
NO	352	5,7	16,2
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	4.0	13.9
P9_B_4	402	4.2	13.9
SI	121	3,8	16,2
NO	277	4,1	12,8
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	3.8	16.2
P9_C_4	121	4.1	16.5
(0)-0	16	0	24,8
(1)-1	2	0	50
(2)-2	3	0	0
(3)-3	7	0	14,2
(4)-4	3	0	0
(5)-5	8	0	12,5
(6)-6	13	0	37,8
(7)-7	6	0	0
(8)-8	21	4,8	24
(9)-9	13	6,7	6,7
(10)-10	25	10,8	7,9
(98)-NS	5	0	0
	121	3.8	16.2
P9_C_4R	121	4.1	16.5
[9-10]	38	9,4	7,5
[7-8]	27	3,8	18,8
[5-6]	21	0	28,2
[3-4]	10	0	9,9
[0-2]	21	0	23,7
Ns/Nc	5	0	0
	121	3.8	16.2
P9_C_4M	121	4.1	16.5
Casos vàlids	116	3,9	16,9
Mitjana	6,3	9,37	5,39
Desviació	3,42	0,93	3,5
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	4.8	14.9
P10A_A	757	5.0	15.1
SI	655	5,2	14,4
NO	95	2	18,8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	5.2	14.4
P10B_A	664	5.4	14.5
SI	116	6,8	15,2
NO	532	5	14,2
NC	7	0	15,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	6.8	15.2
P10C_AML	117	6.8	15.4
Més econòmic, per preu, més barat	64	7,9	9,4
Li van oferir una oferta millor	17	5,8	17,3
Pack amb millors condicions	8	0	48,1

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	8,5	25,2
Insatisfacció amb la companyia	15	0	20
Altres	4	22,4	0
En disposa? - Internet			
	750	4.8	14.9
P10A_B	757	5.0	15.1
SI	653	4,7	15,1
NO	87	6,4	15,7
NC	10	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	4.7	15.1
P10B_B	658	4.9	15.2
SI	124	5,6	16,9
NO	514	4,6	15,1
NC	15	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	5.6	16.9
P10C_BML	123	5.7	17.1
Més econòmic, per preu, més barat	64	6,3	15,6
Li van oferir una oferta millor	15	6,5	12,9
Pack amb millors condicions	7	0	28,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	6	35,5
Insatisfacció amb la companyia	21	0	9,4
Altres	4	22,2	25,9
NS/NC	3	0	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	4.8	14.9
P10A_C	757	5.0	15.1
SI	710	4,2	15,1
NO	28	22,1	17,9
NC	12	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	4.2	15.1
P10B_C	717	4.5	15.2
SI	125	3,7	19,8
NO	577	4,4	14,1
NC	8	0	12,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	3.7	19.8
P10C_CML	125	4.0	20.0
Més econòmic, per preu, més barat	56	1,5	17,8
Li van oferir una oferta millor	28	6,6	31,9
Pack amb millors condicions	9	0	22,5
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	12,8	25,2
Insatisfacció amb la companyia	22	0	13,5
Altres	7	12,7	0
NS/NC	1	0	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	4.8	14.9
P10A_D	757	5.0	15.1
SI	637	4,2	15
NO	99	9,6	16,9
NC	15	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
	637	4.2	15.0
P10B_D	641	4.4	15.1
SI	111	3,3	18,7
NO	517	4,4	14,1
NC	8	0	24,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	3.3	18.7
P10C_DML	111	3.6	18.9
Més econòmic, per preu, més barat	51	1,7	19,5
Li van oferir una oferta millor	20	5	19,7
Pack amb millors condicions	8	0	37,8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	10,2	30,3
Insatisfacció amb la companyia	20	0	9,9
Altres	5	18	0
NS/NC	2	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	4.8	14.9
P11	757	5.0	15.1
Si	423	4	15
No	323	5,9	15,1
Ns/Nc	4	0	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	4.0	15.0
P12	424	4.2	15.1
Més d'un cop a la setmana	40	0	19,8
Un cop a la setmana	66	7,1	10,5
Menys d'un cop a la setmana	314	4	15,5
Ns/Nc	4	0	0
Alimentació i begudes			
	423	4.0	15.0
P13_A_1	424	4.2	15.1
SI	66	4,4	9
NO	356	4	16,1
NC	2	0	0
Alimentació i begudes			
	66	4.4	9.0
P13_B_1	65	4.6	9.2
SI	4	22,2	0
NO	62	3,2	9,6
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	4.0	15.0
P13_A_2	424	4.2	15.1
SI	209	3,2	16,1
NO	212	4,9	13,9
NC	2	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	3.2	16.1
P13_B_2	210	3.3	16.2
SI	18	5	0
NO	190	3,1	17,7
NS/NC	1	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	4.0	15.0
P13_A_3	424	4.2	15.1

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
SI	8	0	12,5
NO	412	4,2	15,1
NC	3	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	0.0	12.5
P13_B_3	8	0.0	12.5
SI	2	0	0
NO	6	0	16,7
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	4.0	15.0
P13_A_4	424	4.2	15.1
SI	63	4,4	20,7
NO	357	4	14,1
NC	3	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	4.4	20.7
P13_B_4	64	4.7	20.3
SI	5	0	21,7
NO	58	4,8	20,6
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	4.0	15.0
P13_A_5	424	4.2	15.1
SI	112	4,4	14,1
NO	308	4	15,4
NC	3	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	4.4	14.1
P13_B_5	111	4.5	14.4
SI	9	0	22,4
NO	103	4,8	13,4
Electrodomèstics			
	423	4.0	15.0
P13_A_6	424	4.2	15.1
SI	80	8,2	11
NO	339	3,1	16,1
NC	4	0	0
Electrodomèstics			
	80	8.2	11.0
P13_B_6	79	8.9	11.4
SI	8	13	13
NO	72	7,8	11
NS/NC	1	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	4.0	15.0
P13_A_7	424	4.2	15.1
SI	136	3,3	16
NO	284	4,4	14,6
NC	3	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	3.3	16.0
P13_B_7	135	3.7	16.3
SI	19	0	21,3
NO	117	3,9	15,2

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Formació (cursos,...)			
	423	4.0	15.0
P13_A_8	424	4.2	15.1
SI	1	0	0
NO	419	4,1	15,1
NC	3	0	0
Formació (cursos,...)			
	1	0.0	0.0
P13_B_8	1	0.0	0.0
NO	1	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	4.0	15.0
P14	424	4.2	15.1
SI	411	4,2	15,1
NO	10	0	11
NS/NC	2	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	0.0	11.0
P15_1	10	0.0	10.0
Que arribi el que demanes	6	0	18,2
Que et comuniquin les incidències	1	0	0
Altres	2	0	0
NS/NC	1	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	4.0	15.0
P16	424	4.2	15.1
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	3,3	13,3
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	4,9	17,6
Ns/Nc	6	16,9	16,5
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica			
	750	4.8	14.9
P17	757	5.0	15.1
SI	412	4	15,3
NO	332	5,9	14,5
NS/NC	6	0	15,3
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	4.8	14.9
P18	757	5.0	15.1
SI	99	1	14,8
NO	638	5,5	15
NS/NC	13	0	15,2
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	1.0	14.8
P19_1	99	1.0	15.2
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	0	19,4
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	0	16
Li arriba publicitat	25	4	2,9
Altres	11	0	18,6
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	4.8	14.9
P20R	757	5.0	15.1
Facua	4	0	23,1
Ocu	64	3,9	12,5

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Amazon	10	0	19,7
Gencat	23	3,1	26,2
Ajuntament	2	0	0
Associacions de consumidors	3	0	66
Agència Catalana del Consum	6	0	32,2
No coneix cap	599	5,5	14,4
Sap alguna però no recorda el nom	5	0	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	4	11,9
Ns/Nc	22	0	17,7
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
Total	750	4.8	14.9
P21	757	5.0	15.1
Si	70	4,6	19,3
No	680	4,8	14,5
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
Total	750	4.8	14.9
P22	757	5.0	15.1
Si	98	1,9	17,2
No	650	5,3	14,5
Ns/Nc	2	0	46,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
Total	750	4.8	14.9
P23_A_1	757	5.0	15.1
SI	406	4	14,8
NO	344	5,8	15,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
Total	406	4.0	14.8
P23_B_1	411	4.1	14.8
SI	92	0	7,6
NO	315	5,2	16,9
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
Total	92	0.0	7.6
P23_C_1	91	0.0	7.7
(0)-0	7	0	14,5
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	0	0
(4)-4	1	0	0
(5)-5	15	0	13,1
(6)-6	6	0	0
(7)-7	13	0	7,7
(8)-8	21	0	9,7
(9)-9	13	0	7,8
(10)-10	13	0	0
Total	92	0.0	7.6
P23_C_1R	91	0.0	7.7
[9-10]	26	0	3,9
[7-8]	33	0	8,9
[5-6]	21	0	9,4
[3-4]	4	0	0
[0-2]	8	0	12,7
Total	92	0.0	7.6
P23_C_1M	91	0.0	7.7
Casos vàlids	92	0	7,6
Mitjana	6,79		6

% Horizontals	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Desviació	2,71		3,07
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	4.8	14.9
P23_A_2	757	5.0	15.1
SI	194	9,5	20,9
NO	556	3,2	12,9
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	9.5	20.9
P23_B_2	197	9.6	20.8
SI	40	7,2	25,1
NO	154	10,1	19,8
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	7.2	25.1
P23_C_2	40	7.5	25.0
(0)-0	2	50	50
(1)-1	1	0	100
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	0	0
(4)-4	1	0	0
(5)-5	7	0	28,4
(6)-6	5	0	21,1
(7)-7	2	0	0
(8)-8	9	11,2	22,1
(9)-9	5	0	19,3
(10)-10	4	22,2	51,9
	40	7.2	25.1
P23_C_2R	40	7.5	25.0
[9-10]	9	9,5	33,2
[7-8]	11	9,2	18,1
[5-6]	12	0	25,4
[3-4]	4	0	0
[0-2]	4	25,1	50,3
	40	7.2	25.1
P23_C_2M	40	7.5	25.0
Casos vàlids	40	7,2	25,1
Mitjana	6,31	5,8	6,2
Desviació	2,76	5,37	3,53
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	4.8	14.9
P23_A_3	757	5.0	15.1
SI	466	5,9	14,7
NO	284	3,1	15,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	5.9	14.7
P23_B_3	472	6.1	14.8
SI	39	0	15,5
NO	428	6,4	14,7
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	0.0	15.5
P23_C_3	39	0.0	15.4
(0)-0	3	0	33,3
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	0	0

% Horizontals	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
(4)-4	3	0	0
(5)-5	2	0	0
(6)-6	6	0	33,4
(7)-7	7	0	0
(8)-8	6	0	16,8
(9)-9	5	0	40,2
(10)-10	3	0	0
	39	0.0	15.5
P23_C_3R	39	0.0	15.4
[9-10]	8	0	25,1
[7-8]	13	0	7,7
[5-6]	8	0	25
[3-4]	6	0	0
[0-2]	4	0	25,9
	39	0.0	15.5
P23_C_3M	39	0.0	15.4
Casos vàlids	39	0	15,5
Mitjana	6,19		6,33
Desviació	2,75		3,4
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	4.8	14.9
P23_A_4	757	5.0	15.1
SI	115	5,2	16
NO	635	4,8	14,7
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	5.2	16.0
P23_B_4	117	5.1	16.2
SI	15	0	25,3
NO	101	5,9	14,7
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	0.0	25.3
P23_C_4	15	0.0	26.7
(0)-0	1	0	100
(1)-1	1	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	1	0	0
(6)-6	1	0	0
(7)-7	3	0	33,3
(8)-8	3	0	26,5
(9)-9	2	0	0
(10)-10	2	0	49,7
	15	0.0	25.3
P23_C_4R	15	0.0	26.7
[9-10]	4	0	24,8
[7-8]	6	0	30,1
[5-6]	1	0	0
[3-4]	2	0	0
[0-2]	2	0	50,6
	15	0.0	25.3
P23_C_4M	15	0.0	26.7
Casos vàlids	15	0	25,3
Mitjana	6,44		6,1
Desviació	3,14		4,54

% Horizontals	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Associacions de consumidors			
	750	4.8	14.9
P23_A_5	757	5.0	15.1
SI	472	4,8	13,9
NO	278	4,9	16,7
Associacions de consumidors			
	472	4.8	13.9
P23_B_5	477	5.0	14.0
SI	40	2,5	9,8
NO	432	5	14,3
Associacions de consumidors			
	40	2.5	9.8
P23_C_5	41	2.4	9.8
(0)-0	3	0	32,8
(2)-2	2	0	0
(3)-3	3	0	33,3
(4)-4	2	0	0
(5)-5	2	0	0
(6)-6	5	0	20
(7)-7	8	0	0
(8)-8	5	0	0
(9)-9	5	0	0
(10)-10	6	16,8	16,8
	40	2.5	9.8
P23_C_5R	41	2.4	9.8
[9-10]	11	9,2	9,2
[7-8]	13	0	0
[5-6]	7	0	14,3
[3-4]	5	0	20,2
[0-2]	5	0	19,9
	40	2.5	9.8
P23_C_5M	41	2.4	9.8
Casos vàlids	40	2,5	9,8
Mitjana	6,39	10	4,77
Desviació	2,92		4,28
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	4.8	14.9
P24	757	5.0	15.1
(0)-0	22	4,5	17,7
(1)-1	4	0	28
(2)-2	16	0	6,3
(3)-3	10	0	10,1
(4)-4	25	0	23,9
(5)-5	94	5,2	15,9
(6)-6	90	8,1	14
(7)-7	119	5,6	12,3
(8)-8	96	3	20,5
(9)-9	37	10,2	7,6
(10)-10	29	10,3	12,6
(98)-NS	207	3,2	14,9
(99)-NC	1	0	0
	750	4.8	14.9
P24R	757	5.0	15.1
[9-10]	67	10,3	9,8

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
[7-8]	215	4,4	16
[5-6]	184	6,6	15
[3-4]	35	0	20
[0-2]	42	2,4	14,3
Ns/Nc	207	3,2	14,8
	750	4.8	14.9
P24M	757	5.0	15.1
Casos vàlids	543	5,5	15
Mitjana	6,28	6,85	6,18
Desviació	2,23	2,05	2,25
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	4.8	14.9
P25	757	5.0	15.1
Sí	181	4,8	19,9
No	565	4,9	13,5
Ns/Nc	4	0	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	4.8	19.9
P26	183	4.9	20.2
(0)-0	3	0	33,3
(2)-2	1	0	100
(3)-3	1	0	100
(4)-4	3	0	32,3
(5)-5	12	0	33,9
(6)-6	11	0	8,3
(7)-7	28	3,6	7,1
(8)-8	29	0	24,2
(9)-9	12	13	15
(10)-10	13	22,7	20,1
(98)-NS	68	4,4	20,2
	181	4.8	19.9
P26R	183	4.9	20.2
[9-10]	26	18,1	17,6
[7-8]	57	1,8	15,7
[5-6]	23	0	21,8
[3-4]	4	0	49,4
[0-2]	4	0	50
Ns/Nc	68	4,4	20,2
	181	4.8	19.9
P26M	183	4.9	20.2
Casos vàlids	113	5	19,8
Mitjana	7,18	9,19	6,59
Desviació	2,04	1,21	2,65
Nacionalitat			
	750	4.8	14.9
D1_1	757	5.0	15.1
Argentina	1	0	0
Brasilera	3	0	0
Britànica	1	0	0
Espanyola	733	4,9	15,2
Colombiana	3	0	0
Dominicana	1	0	0
Equatoriana	2	0	0
Francesa	1	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Horizontals			
Total	750	4.8	14.9
Muestra real	757	5.1	15.2
Hondurenya	1	0	100
Italiana	1	0	0
Paraguaiana	1	0	0
Peruana	1	0	0
Romanesa	1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
D2	750	4.8	14.9
Treballa	373	5	15,7
No treballa	343	4,8	13,6
Està de baixa	32	3,1	21,6
No contesta	3	0	0
Vostè és? - No treballa			
D3	343	4.8	13.6
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	349	5.2	13.8
Aturat/ada i ha treballat abans	211	5,7	12,2
Aturat/ada i ha treballat abans	46	0	13,1
Pensionista (abans no ha treballat)	25	6,7	23,3
Aturat/ada i busca la primera feina	4	0	24,4
Estudiant	32	6,3	9,7
Treball domèstic no remunerat	23	3,8	22,2
No contesta	2	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
D4	404	4.9	16.2
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	405	4.9	16.3
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	0	28,1
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	12,2	12
Assalariat/ada indefinit/ida	251	3,9	16,6
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	2,5	16
No contesta	2	0	50
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
D5	750	4.8	14.9
No sap llegir i escriure	757	5.0	15.1
No sap llegir i escriure	3	33,8	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	13,5	7,4
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	9,3	25,1
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	6,5	18,2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	3,5	13,3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	4,4	8,4
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	2,5	12,9
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	5	12,8
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	4,8	17,4
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	0	11,7
Doctorat	7	0	14,5
Nc	2	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
D6	750	4.8	14.9
D6	757	5.0	15.1
Català (valencià/balear)	313	8,7	20,4
Castellà	274	1,5	9,4
Totes dues igual: català i castellà	151	1,9	14,4
Altres llengües o altres combinacions	11	9,2	9,2
No contesta	2	50	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Sexe		
	750	26.8
Q1	757	26.8
Home	363	25,2
Dona	387	28,2
Edat (Trams)		
	750	26.8
Q2	757	26.8
De 18 a 24	59	20,9
De 25 a 34	94	33
De 35 a 49	218	30,4
De 50 a 64	186	24,9
65 o més	193	23,3
Edat		
	750	26.8
EDAT	757	26.8
Casos vàlids	750	26,8
Mitjana	50,36	48,86
Desviació	16,96	15,87
Província		
	750	26.8
Q3	757	26.8
BARCELONA	561	24,8
GIRONA	70	41,4
LLEIDA	42	11,9
TARRAGONA	77	35,8
Província		
	750	26.8
Q3R	757	26.8
Barcelona ciutat	158	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	37,9
Resta Barcelona	297	33,3
Girona	70	41,4
Lleida	42	11,9
Tarragona	77	35,8
Grandària		
	750	26.8
Q4	757	26.8
menor o igual a 2.000 hab.	36	0
de 2.001 a 10.000 hab.	112	0
de 10.001 a 50.000 hab.	201	100
de 50.001 a 150.000 hab.	153	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	0
més d'1 milió d'hab	158	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?		
	750	26.8
PO	757	26.8
CATALÀ	437	28,8
CASTELLÀ	288	23,7
Indiferent/NC/NC	25	27,8
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil		
	750	26.8
P1	757	26.8
(0)-0	24	20,6

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
(1)-1	8	36,6
(2)-2	18	31,4
(3)-3	31	25,2
(4)-4	48	10,3
(5)-5	163	25,1
(6)-6	142	31
(7)-7	143	27,2
(8)-8	99	31,2
(9)-9	20	34,1
(10)-10	25	15,6
(98)-NS	28	31,9
	750	26.8
P1R	757	26.8
[9-10]	46	23,9
[7-8]	242	28,8
[5-6]	304	27,8
[3-4]	79	16,1
[0-2]	50	27,2
Ns/Nc	28	31,9
	750	26.8
P1M	757	26.8
Casos vàlids	722	26,6
Mitjana	5,85	5,98
Desviació	2,08	2
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers	750	26.8
P2	757	26.8
(0)-0	40	19,7
(1)-1	11	9
(2)-2	34	32
(3)-3	42	35,2
(4)-4	72	29,2
(5)-5	174	32
(6)-6	123	23,9
(7)-7	112	24,9
(8)-8	82	25,4
(9)-9	29	20,2
(10)-10	27	14,7
(98)-NS	5	39,9
	750	26.8
P2R	757	26.8
[9-10]	56	17,6
[7-8]	194	25,1
[5-6]	296	28,6
[3-4]	114	31,4
[0-2]	85	23,3
Ns/Nc	5	39,9
	750	26.8
P2M	757	26.8
Casos vàlids	745	26,7
Mitjana	5,46	5,32
Desviació	2,32	2,12

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
	750	26.8
P3	757	26.8
Sí	214	25,4
No	530	27,5
Nc/No ho recorda	7	14,6
	214	25.4
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	25.8
Producte o servei		
	214	25.4
P4	213	25.8
Alimentació i beguda	9	11,5
Roba	9	11,1
Vehicles	6	32,9
Habitatge	2	48,8
Compra on-line	18	16,4
Telefonia fixa/mòbil	85	35,1
Internet	8	12,4
Companyia elèctrica	11	26,3
Electrodomèstics	21	28,4
Restauració	2	50,9
Hotels	2	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	12,2
Serveis bancaris	3	66,7
Transport aeri	20	25
Tren	1	100
Altres (anotar)	36	21,6
	9	11.5
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	11.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	11.5
P4_C_A	9	11.1
SI	5	20,7
NO	4	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	20.7
P4_E_A	5	20.0
SI	4	25,2
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	4	25.2
P4_F_A	4	25.0
Empresa proveïdora	3	33,7
Comerciant	1	0
Satisfacció		
	4	25.2
P4_G_A	4	25.0
(1)-1	1	0
(8)-8	1	0
(10)-10	2	50,3
	4	25.2
P4_G_AR	4	25.0
[9-10]	2	50,3
[7-8]	1	0
[0-2]	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horitzontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
	4	25.2
P4_G_AM	4	25.0
Casos vàlids	4	25,2
	7,27	10
Mitjana	7,27	10
Desviació	4,26	
	9	11.1
Base Incidència a: Roba	9	11.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	11.1
P4_C_B	9	11.1
SI	6	16,7
NO	3	0
Es va resoldre la incidència?		
	6	16.7
P4_E_B	6	16.7
SI	3	0
NO	3	33,3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0.0
P4_F_B	3	0.0
Empresa proveïdora	2	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0.0
P4_G_B	3	0.0
(8)-8	1	0
(10)-10	2	0
	3	0.0
P4_G_BR	3	0.0
[9-10]	2	0
[7-8]	1	0
	3	0.0
P4_G_BM	3	0.0
Casos vàlids	3	0
	9,33	
Mitjana	9,33	
Desviació	1,15	
	6	32.9
Base Incidència a: Vehicles	6	33.3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	6	32.9
P4_C_C	6	33.3
SI	5	39,5
NO	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	39.5
P4_E_C	5	40.0
SI	3	0
NO	2	100

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0.0
P4_F_C	3	0.0
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0.0
P4_G_C	3	0.0
(5)-5	1	0
(9)-9	1	0
(10)-10	1	0
	3	0.0
P4_G_CR	3	0.0
[9-10]	2	0
[5-6]	1	0
	3	0.0
P4_G_CM	3	0.0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	8	
Desviació	2,65	
	2	48.8
Base Incidència a: Habitatge	2	50.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	48.8
P4_C_D	2	50.0
SI	1	100
NO	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	100.0
P4_E_D	1	100.0
NO	1	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	
P4_F_D	0	0
Satisfacció		
	0	
P4_G_D	0	0
	0	
P4_G_DR	0	0
	0	
P4_G_DM	0	0
	18	16.4
Base Incidència a: Compra on-line	18	16.7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	18	16.4
P4_C_E	18	16.7
SI	13	15,3
NO	5	19,3

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horitzontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Es va resoldre la incidència?		
	13	15.3
P4_E_E	13	15.4
SI	12	16,5
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	12	16.5
P4_F_E	12	16.7
Ell/lla mateix	4	25,3
Empresa proveïdora	2	0
Distribuïdor	4	25,3
Altres (anotar)	2	0
Satisfacció		
	12	16.5
P4_G_E	12	16.7
(0)-0	1	0
(5)-5	1	0
(7)-7	1	0
(8)-8	1	0
(9)-9	2	0
(10)-10	6	33
	12	16.5
P4_G_ER	12	16.7
[9-10]	8	24,9
[7-8]	2	0
[5-6]	1	0
[0-2]	1	0
	12	16.5
P4_G_EM	12	16.7
Casos vàlids	12	16,5
Mitjana	8,2	10
Desviació	2,95	0
	85	35.1
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	35.3
Incidències - Alimentació i beguda		
	85	35.1
P4_B_F_COD	85	35.3
Problemes amb les factures /cobren de més	33	33,6
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	54,2
Ofertes/tarifes enganyoses	18	40,4
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	22,8
Problemes per donar-se de baixa	10	50,3
Altres	10	20,3
Ns/Nc	1	100
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	85	35.1
P4_C_F	85	35.3
SI	68	30,9
NO	17	52,2
Mesures - Alimentació i beguda		
	68	30.9
P4_D_F_COD	69	30.4

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Trucar/parlar amb la companyia	21	53,2
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	39
Trucar/anar oficina del consumidor	4	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	11,5
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	0
Altres	20	29,9
Es va resoldre la incidència?		
	68	30.9
P4_E_F	69	30.4
SI	38	20,5
NO	28	43,9
NC	2	50,4
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	38	20.5
P4_F_F	39	20.5
Ell/lla mateix	14	14,4
Empresa proveïdora	18	16,8
Altres (anotar)	7	42,4
Satisfacció		
	38	20.5
P4_G_F	39	20.5
(0)-0	4	24,9
(1)-1	1	100
(2)-2	5	0
(3)-3	4	0
(4)-4	4	0
(5)-5	6	34
(6)-6	2	0
(7)-7	4	49,4
(8)-8	2	49,7
(10)-10	5	0
(98)-NS	2	50,8
	38	20.5
P4_G_FR	39	20.5
[9-10]	5	0
[7-8]	6	49,5
[5-6]	8	25,3
[3-4]	8	0
[0-2]	10	20,3
Ns/Nc	2	50,8
	38	20.5
P4_G_FM	39	20.5
Casos vàlids	36	18,9
Mitjana	4,76	4,71
Desviació	3,08	3,1
	8	12.4
Base Incidència a: Internet	8	12.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	12.4
P4_C_G	8	12.5
SI	5	0
NO	3	32,2
Es va resoldre la incidència?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
P4_E_G	5	0.0
SI	3	0
NO	2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
P4_F_G	3	0.0
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
P4_G_G	3	0.0
(5)-5	1	0
(10)-10	2	0
P4_G_GR	3	0.0
[9-10]	2	0
[5-6]	1	0
P4_G_GM	3	0.0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	8,33	
Desviació	2,89	
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	26.3
	11	27.3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
P4_C_H	11	26.3
SI	8	23,8
NO	2	50
NC	1	0
Es va resoldre la incidència?		
P4_E_H	8	23.8
SI	1	0
NO	7	27,3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
P4_F_H	1	0.0
Distribuïdor	1	0
Satisfacció		
P4_G_H	1	0.0
(0)-0	1	0
P4_G_HR	1	0.0
[0-2]	1	0
P4_G_HM	1	0.0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Casos vàlids	1	0
Mitjana	0	
	21	28.4
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	31.6
Incidències - Electrodomèstics		
	18	22.2
P4_B_I_COD	16	25.0
Mal funcionament/està trencat	12	16,7
El producte arriba tard	1	100
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	28,4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	21	28.4
P4_C_I	19	31.6
SI	15	19,9
NO	6	48,7
Mesures - Electrodomèstics		
	14	14.4
P4_D_I_COD	12	16.7
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	10,1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	100
L'empresa no pot fer res al respecte	4	0
Es va resoldre la incidència?		
	15	19.9
P4_E_I	13	23.1
SI	7	28,3
NO	8	12,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	28.3
P4_F_I	7	28.6
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	5	39,4
Distribuïdor	1	0
Satisfacció		
	7	28.3
P4_G_I	7	28.6
(0)-0	1	0
(5)-5	1	0
(6)-6	1	0
(7)-7	1	100
(8)-8	1	0
(10)-10	1	100
(98)-NS	1	0
	7	28.3
P4_G_IR	7	28.6
[9-10]	1	100
[7-8]	2	48,8
[5-6]	2	0
[0-2]	1	0
Ns/Nc	1	0
	7	28.3
P4_G_IM	7	28.6
Casos vàlids	6	32,8

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Mitjana	5,99	8,54
Desviació	3,42	2,15
Base Incidència a: Restauració	2	50.9
	2	50.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	50.9
P4_C_J	2	50.0
NO	2	50,9
Es va resoldre la incidència?		
	0	
P4_E_J	0	0
P4_F_J		
	0	
P4_F_J	0	0
Satisfacció		
	0	
P4_G_J	0	0
	0	
P4_G_JR	0	0
	0	
P4_G_JM	0	0
	2	0.0
Base Incidència a: Hotels	2	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0.0
P4_C_K	2	0.0
SI	2	0
Es va resoldre la incidència?		
	2	0.0
P4_E_K	2	0.0
SI	1	0
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0.0
P4_F_K	1	0.0
Empresa proveïdora	1	0
Satisfacció		
	1	0.0
P4_G_K	1	0.0
(8)-8	1	0
	1	0.0
P4_G_KR	1	0.0
[7-8]	1	0
	1	0.0
P4_G_KM	1	0.0
Casos vàlids	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Mitjana	8	
	8	12.2
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	12.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	12.2
P4_C_L	8	12.5
SI	5	0
NO	3	32,8
Es va resoldre la incidència?		
	5	0.0
P4_E_L	5	0.0
SI	3	0
NO	2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0.0
P4_F_L	3	0.0
Ell/lla mateix	1	0
Distribuïdor	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0.0
P4_G_L	3	0.0
(0)-0	1	0
(7)-7	2	0
	3	0.0
P4_G_LR	3	0.0
[7-8]	2	0
[0-2]	1	0
	3	0.0
P4_G_LM	3	0.0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	4,59	
Desviació	4,11	
	750	26.8
Base TOTAL	0	26.8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	0	
P4_C_M	0	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	
P4_E_M	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	
P4_F_M	0	0
Satisfacció		
	0	
P4_G_M	0	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
	0	
P4_G_MR	0	0
	0	
P4_G_MM	0	0
	3	66.7
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	66.7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	3	66.7
P4_C_N	3	66.7
SI	1	0
NO	2	100
Es va resoldre la incidència?		
	1	0.0
P4_E_N	1	0.0
SI	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0.0
P4_F_N	1	0.0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	1	0.0
P4_G_N	1	0.0
(10)-10	1	0
	1	0.0
P4_G_NR	1	0.0
[9-10]	1	0
	1	0.0
P4_G_NM	1	0.0
Casos vàlids	1	0
Mitjana	10	
	20	25.0
Base Incidència a: Transport aeri	20	25.0
Incidències - Transport aeri		
	20	25.0
P4_B_O_COD	20	25.0
Retards/cancel·lacions	14	21,3
Problema tècnic	1	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	29
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	20	25.0
P4_C_O	20	25.0
SI	17	29,4
NO	3	0
Mesures - Transport aeri		
	14	35.9
P4_D_O_COD	14	35.7
Retornen els diners	1	100
Va reclamar a la companyia	11	36,8
Paga per el seient	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Passa la nit a l'hotel	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	17	29.4
P4_E_O	17	29.4
SI	7	13,8
NO	10	40,5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	13.8
P4_F_O	7	14.3
Ell/lla mateix	2	48,8
Empresa proveïdora	4	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	7	13.8
P4_G_O	7	14.3
(0)-0	1	0
(2)-2	1	100
(3)-3	1	0
(4)-4	1	0
(6)-6	3	0
	7	13.8
P4_G_OR	7	14.3
[5-6]	3	0
[3-4]	2	0
[0-2]	2	48,8
	7	13.8
P4_G_OM	7	14.3
Casos vàlids	7	13,8
Mitjana	3,86	2
Desviació	2,34	
	1	100.0
Base Incidència a: Tren	1	100.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	1	100.0
P4_C_P	1	100.0
SI	1	100
Es va resoldre la incidència?		
	1	100.0
P4_E_P	1	100.0
NO	1	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	
P4_F_P	0	0
Satisfacció		
	0	
P4_G_P	0	0
	0	
P4_G_PR	0	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
	0	
P4_G_PM	0	0
	36	21.6
Base Incidència a: Altres	37	21.6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	36	21.6
P4_C_Q	37	21.6
SI	30	22,5
NO	6	17
Es va resoldre la incidència?		
	30	22.5
P4_E_Q	31	22.6
SI	15	13,2
NO	15	26,9
NC	1	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	15	13.2
P4_F_Q	15	13.3
Ell/lla mateix	5	0
Empresa proveïdora	5	39,8
Comerciant	2	0
Altres (anotar)	3	0
Satisfacció		
	15	13.2
P4_G_Q	15	13.3
(0)-0	3	0
(1)-1	1	0
(4)-4	1	0
(5)-5	3	33,6
(7)-7	2	48,8
(8)-8	1	0
(9)-9	1	0
(10)-10	3	0
	15	13.2
P4_G_QR	15	13.3
[9-10]	4	0
[7-8]	3	32,4
[5-6]	3	33,6
[3-4]	1	0
[0-2]	4	0
	15	13.2
P4_G_QM	15	13.3
Casos vàlids	15	13,2
Mitjana	5,41	5,98
Desviació	3,76	1,43
	750	26.8
Base TOTAL	0	26.8
Botigues especialitzades de barri		
	750	26.8
P5_1	757	26.8
Més d'un cop a la setmana	359	22
Un cop a la setmana	225	31,7

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Menys d'un cop a la setmana	56	41,3
No hi he comprat mai	110	25
Mercats municipals		
	750	26.8
P5_2	757	26.8
Més d'un cop a la setmana	101	24,4
Un cop a la setmana	180	23,4
Menys d'un cop a la setmana	122	31,7
No hi he comprat mai	347	27,5
Supermercats de barri		
	750	26.8
P5_3	757	26.8
Més d'un cop a la setmana	358	23,5
Un cop a la setmana	245	29,1
Menys d'un cop a la setmana	66	32,5
No hi he comprat mai	81	29,4
Grans superfícies		
	750	26.8
P5_4	757	26.8
Més d'un cop a la setmana	98	34,6
Un cop a la setmana	168	30,5
Menys d'un cop a la setmana	263	27,9
No hi he comprat mai	221	19,2
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables		
	750	26.8
P5_5	757	26.8
Més d'un cop a la setmana	41	29,1
Un cop a la setmana	72	27,3
Menys d'un cop a la setmana	152	26
No hi he comprat mai	485	26,7
Dietètiques		
	750	26.8
P5_6	757	26.8
Més d'un cop a la setmana	13	45,8
Un cop a la setmana	47	20,8
Menys d'un cop a la setmana	112	28,9
No hi he comprat mai	578	26,4
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?		
	750	26.8
P6_1	757	26.8
SI	569	26,6
NO	181	27,3
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament		
	750	26.8
P6_2	757	26.8
SI	199	30,1
NO	551	25,6
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí		
	750	26.8
P6_3	757	26.8
SI	402	28,2
NO	348	25,1
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
	750	26.8
P7_A	757	26.8
SI	228	26,4
NO	522	26,9
	228	26.4
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	26.6
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	228	26.4
P7_A_AML	229	26.6
Tenen preus més econòmics	115	26,2
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	25,8
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	28,7
Compra productes específics/per costum	21	28,7
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	0
Proximitat	3	33,9
Tot correcte/ho troba bé	5	42,5
No ho té en compte / li és igual	13	46,2
Altres	12	17
NS/NC	6	0
	522	26.9
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	26.9
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	521	27.0
P7_A_AML	527	26.9
Tenen preus més econòmics	1	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	0
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	25,1
Compra productes específics/per costum	17	17,9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	41,1
Depèn del producte	32	31,5
Compra productes ecològics	5	20,5
Proximitat	8	38,2
Tot correcte/ho troba bé	1	0
No ho té en compte / li és igual	184	24,8
Altres	39	27,3
NS/NC	14	14,4
	750	26.8
Base TOTAL	0	26.8
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	750	26.8
P7_B	757	26.8
SI	280	27,3
NO	470	26,5
	280	27.3
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	27.2
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	280	27.3
P7_A_BML	283	27.2
És el meu idioma/de Catalunya	135	28,8
Per proximitat	94	33,9
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	52
L'interessa la qualitat	1	100
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	23,3

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Altres	33	5,9
NS/NC	4	0
	470	26.5
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	26.6
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	470	26.5
P7_A_BML	474	26.6
És el meu idioma/de Catalunya	2	0
Per proximitat	3	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	15
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	35,3
Linteressa la qualitat	20	20
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	27,7
Altres	13	22
NS/NC	2	0
	750	26.8
Base TOTAL	0	26.8
Es fixa en la procedència dels productes?		
	750	26.8
P7_C	757	26.8
SI	567	26,7
NO	183	27,1
	567	26.7
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	26.6
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	567	26.7
P7_A_CML	575	26.6
Proximitat	354	27,8
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	30,9
Per curiositat/Informació	45	21,6
Qualitat	26	27,4
Productes ecològics	6	15,3
Per costum/el de sempre	6	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	12,6
Altres	52	21,5
NS/NC	6	33,5
	183	27.1
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	27.5
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	183	27.1
P7_A_CML	182	27.5
Proximitat	8	24,9
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	49,7
Per curiositat/Informació	2	51,2
Qualitat	6	16,6
Per costum/el de sempre	9	11,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	24,6
Altres	15	20,3
NS/NC	24	49,3
	750	26.8
Base TOTAL	0	26.8
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
	750	26.8
P7_D	757	26.8
SI	495	27,3
NO	255	25,7
	495	27.3
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	27.5
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	495	27.3
P7_A_DML	499	27.5
Per estar informat/da/Per curiositat	109	26,4
Per salut	140	24,4
Per la composició	177	28,7
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0
Compra el mateix/costum	3	0
A vegades	19	36,6
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	17,3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	0
Altres	30	45,2
NS/NC	5	19,9
	255	25.7
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	25.6
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	255	25.7
P7_A_DML	258	25.6
Per estar informat/da/Per curiositat	1	100
Per salut	1	0
Per la composició	9	22,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	25,5
Compra el mateix/costum	25	30,7
A vegades	4	25,1
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	17,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	25,2
Altres	24	13,2
NS/NC	36	33,2
	750	26.8
Base TOTAL	0	26.8
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	750	26.8
P7_E	757	26.8
SI	697	27,2
NO	53	21,5
	697	27.2
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	27.1
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	697	27.2
P7_A_EML	704	27.1
Només importa el consum / vendre més	198	25,6
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	28,8
A vegades	20	39,2
Indiferent/no influeix /sen refia	4	25,3
Altres	71	19,6
NS/NC	19	25,3

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
	53	21.5
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	22.6
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	53	21.5
P7_A_EML	53	22.6
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	10,9
A vegades	5	39,7
Indiferent/no influeix /sen refia	14	41,9
Altres	14	14,3
NS/NC	13	7,9
	750	26.8
Base TOTAL	0	26.8
Pregunta per les condicions/garanties?		
	750	26.8
P8_1	757	26.8
Sempre	293	28,2
Habitualment	130	28,5
Algunes vegades	161	22,2
Gairebé mai	85	29,2
Mai	82	25,4
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum		
	750	26.8
P8_2	757	26.8
Sempre	562	28,5
Habitualment	130	22
Algunes vegades	39	15,3
Gairebé mai	8	36,6
Mai	11	27,4
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?		
	750	26.8
P8_3	757	26.8
Sempre	230	28,4
Habitualment	181	27,6
Algunes vegades	215	27,4
Gairebé mai	73	21,8
Mai	51	21,1
Acostuma a comparar diferents preus?		
	750	26.8
P8_4	757	26.8
Sempre	212	23
Habitualment	196	26,1
Algunes vegades	198	27,7
Gairebé mai	88	35,8
Mai	56	26,4
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?		
	750	26.8
P8_5	757	26.8
Sempre	377	23,5
Habitualment	108	29,7
Algunes vegades	139	33,5
Gairebé mai	61	22,7
Mai	65	30,4

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
	750	26.8
P9_A_1	757	26.8
SI	305	25,6
NO	445	27,6
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els		
	305	25.6
P9_B_1	309	25.6
SI	53	26,4
NO	252	25,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi		
	53	26.4
P9_C_1	53	26.4
(0)-0	4	24,4
(1)-1	2	50
(3)-3	1	100
(5)-5	4	25
(6)-6	8	25,4
(7)-7	3	66,8
(8)-8	9	22,3
(9)-9	4	24,9
(10)-10	17	17,5
(99)-NC	1	0
	53	26.4
P9_C_1R	53	26.4
[9-10]	21	18,9
[7-8]	12	33,3
[5-6]	12	25,3
[3-4]	1	100
[0-2]	6	32,8
Ns/Nc	1	0
	53	26.4
P9_C_1M	53	26.4
Casos vàlids	52	26,9
Mitjana	7,13	6,41
Desviació	3,1	3,23
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de		
	750	26.8
P9_A_2	757	26.8
SI	366	26,6
NO	384	26,9
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	366	26.6
P9_B_2	367	26.7
SI	43	41,8
NO	323	24,6
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	43	41.8
P9_C_2	43	41.9
(0)-0	2	100
(2)-2	4	74,4
(3)-3	1	0
(4)-4	3	33,3
(5)-5	3	0
(6)-6	3	67,6

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
(7)-7	4	24,7
(8)-8	5	19,2
(9)-9	5	39,9
(10)-10	12	49,7
(99)-NC	1	0
	43	41.8
P9_C_2R	43	41.9
[9-10]	17	46,8
[7-8]	9	21,7
[5-6]	6	33,5
[3-4]	4	25
[0-2]	6	83,7
Ns/Nc	1	0
	43	41.8
P9_C_2M	43	41.9
Casos vàlids	42	42,8
Mitjana	6,87	6,34
Desviació	3,1	3,8
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:		
	750	26.8
P9_A_3	757	26.8
SI	290	26,3
NO	460	27,1
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j		
	290	26.3
P9_B_3	292	26.4
SI	30	33,2
NO	261	25,5
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c		
	30	33.2
P9_C_3	30	33.3
(4)-4	3	0
(5)-5	1	0
(6)-6	5	60,1
(7)-7	2	50
(8)-8	7	28,3
(9)-9	3	100
(10)-10	8	12,1
(99)-NC	1	0
	30	33.2
P9_C_3R	30	33.3
[9-10]	11	36,3
[7-8]	9	33,2
[5-6]	6	49,9
[3-4]	3	0
Ns/Nc	1	0
	30	33.2
P9_C_3M	30	33.3
Casos vàlids	29	34,4
Mitjana	7,73	7,8
Desviació	2	1,47
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
	750	26.8
P9_A_4	757	26.8
SI	398	27,2
NO	352	26,3
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq		
	398	27.2
P9_B_4	402	27.4
SI	121	23,1
NO	277	29,1
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res		
	121	23.1
P9_C_4	121	23.1
(0)-0	16	18,6
(1)-1	2	0
(2)-2	3	33,6
(3)-3	7	14,6
(4)-4	3	0
(5)-5	8	50,1
(6)-6	13	15,3
(7)-7	6	33,1
(8)-8	21	14,4
(9)-9	13	40,4
(10)-10	25	19,7
(98)-NS	5	40
	121	23.1
P9_C_4R	121	23.1
[9-10]	38	26,7
[7-8]	27	18,5
[5-6]	21	28,5
[3-4]	10	10,2
[0-2]	21	18,9
Ns/Nc	5	40
	121	23.1
P9_C_4M	121	23.1
Casos vàlids	116	22,3
Mitjana	6,3	6,56
Desviació	3,42	3,27
En disposa? - Telefonía fixa		
	750	26.8
P10A_A	757	26.8
SI	655	26,9
NO	95	26
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa		
	655	26.9
P10B_A	664	26.8
SI	116	26
NO	532	27,2
NC	7	13,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa		
	116	26.0
P10C_AML	117	25.6
Més econòmic, per preu, més barat	64	26,6
Li van oferir una oferta millor	17	30,2
Pack amb millors condicions	8	26,9

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horitzontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	16,8
Insatisfacció amb la companyia	15	20,3
Altres	4	51,6
En disposa? - Internet		
	750	26.8
P10A_B	757	26.8
SI	653	26,5
NO	87	27
NC	10	39,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet		
	653	26.5
P10B_B	658	26.6
SI	124	23,7
NO	514	27,2
NC	15	26,8
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet		
	124	23.7
P10C_BML	123	23.6
Més econòmic, per preu, més barat	64	31,2
Li van oferir una oferta millor	15	14,4
Pack amb millors condicions	7	29,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	11,8
Insatisfacció amb la companyia	21	14,5
Altres	4	25,9
NS/NC	3	0
En disposa? - Telefonía mòbil		
	750	26.8
P10A_C	757	26.8
SI	710	26,9
NO	28	21,2
NC	12	33,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil		
	710	26.9
P10B_C	717	26.9
SI	125	28
NO	577	27
NC	8	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil		
	125	28.0
P10C_CML	125	28.0
Més econòmic, per preu, més barat	56	32,3
Li van oferir una oferta millor	28	14,7
Pack amb millors condicions	9	44,1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	0
Insatisfacció amb la companyia	22	27,7
Altres	7	42,9
NS/NC	1	0
En disposa? - Internet mòbil		
	750	26.8
P10A_D	757	26.8
SI	637	26,6
NO	99	27,6
NC	15	26,8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
	637	26.6
P10B_D	641	26.7
SI	111	26,1
NO	517	27,2
NC	8	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil		
	111	26.1
P10C_DML	111	26.1
Més econòmic, per preu, més barat	51	29,6
Li van oferir una oferta millor	20	20,5
Pack amb millors condicions	8	24,6
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	10,1
Insatisfacció amb la companyia	20	15,2
Altres	5	61
NS/NC	2	50
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?		
	750	26.8
P11	757	26.8
Si	423	27,4
No	323	25,7
Ns/Nc	4	50,4
Amb quina freqüència compra per internet?		
	423	27.4
P12	424	27.6
Més d'un cop a la setmana	40	24,8
Un cop a la setmana	66	30,7
Menys d'un cop a la setmana	314	27,4
Ns/Nc	4	0
Alimentació i begudes		
	423	27.4
P13_A_1	424	27.6
SI	66	30,3
NO	356	27
NC	2	0
Alimentació i begudes		
	66	30.3
P13_B_1	65	30.8
SI	4	25,9
NO	62	30,6
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	423	27.4
P13_A_2	424	27.6
SI	209	28,5
NO	212	26,6
NC	2	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	209	28.5
P13_B_2	210	28.6
SI	18	23,3
NO	190	29,2
NS/NC	1	0
Vehicles (lloguer, compra...)		
	423	27.4
P13_A_3	424	27.6

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
SI	8	37,5
NO	412	27,4
NC	3	0
Vehicles (lloguer, compra...)		
	8	37.5
P13_B_3	8	37.5
SI	2	50
NO	6	33,3
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	423	27.4
P13_A_4	424	27.6
SI	63	24,9
NO	357	28,1
NC	3	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	63	24.9
P13_B_4	64	25.0
SI	5	19,7
NO	58	25,4
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	423	27.4
P13_A_5	424	27.6
SI	112	27,5
NO	308	27,6
NC	3	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	112	27.5
P13_B_5	111	27.9
SI	9	33,2
NO	103	27
Electrodomèstics		
	423	27.4
P13_A_6	424	27.6
SI	80	30,1
NO	339	27,1
NC	4	0
Electrodomèstics		
	80	30.1
P13_B_6	79	30.4
SI	8	0
NO	72	33,7
NS/NC	1	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	423	27.4
P13_A_7	424	27.6
SI	136	30,1
NO	284	26,4
NC	3	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	136	30.1
P13_B_7	135	30.4
SI	19	31,2
NO	117	29,9

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Formació (cursos,...)		
	423	27.4
P13_A_8	424	27.6
SI	1	100
NO	419	27,4
NC	3	0
Formació (cursos,...)		
	1	100.0
P13_B_8	1	100.0
NO	1	100
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?		
	423	27.4
P14	424	27.6
SI	411	28
NO	10	9,5
NS/NC	2	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?		
	10	9.5
P15_1	10	10.0
Que arribi el que demanes	6	0
Que et comuniquin les incidències	1	100
Altres	2	0
NS/NC	1	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres		
	423	27.4
P16	424	27.6
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	28,8
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	25,5
Ns/Nc	6	16,5
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?		
	750	26.8
P17	757	26.8
SI	412	27,8
NO	332	25,3
NS/NC	6	34,5
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (si és així, què ha estat el problema?)		
	750	26.8
P18	757	26.8
SI	99	31,2
NO	638	26,2
NS/NC	13	22,7
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?		
	99	31.2
P19_1	99	31.3
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51	32,4
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	32,5
Li arriba publicitat	25	41,7
Altres	11	0
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?		
	750	26.8
P20R	757	26.8
Facua	4	23,1
Ocu	64	30,8

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Amazon	10	31,4
Gencat	23	33,4
Ajuntament	2	0
Associacions de consumidors	3	0
Agència Catalana del Consum	6	16,5
No coneix cap	599	26,6
Sap alguna però no recorda el nom	5	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	40,7
Ns/Nc	22	18,2
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?		
	750	26.8
P21	757	26.8
Si	70	22,3
No	680	27,2
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al		
	750	26.8
P22	757	26.8
Si	98	21,8
No	650	27,4
Ns/Nc	2	53,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	750	26.8
P23_A_1	757	26.8
SI	406	26,4
NO	344	27,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	406	26.4
P23_B_1	411	26.5
SI	92	27,1
NO	315	26,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	92	27.1
P23_C_1	91	27.5
(0)-0	7	42,5
(2)-2	1	0
(3)-3	3	0
(4)-4	1	100
(5)-5	15	26,6
(6)-6	6	33,9
(7)-7	13	24,1
(8)-8	21	24,2
(9)-9	13	22,7
(10)-10	13	30,6
	92	27.1
P23_C_1R	91	27.5
[9-10]	26	26,7
[7-8]	33	24,2
[5-6]	21	28,7
[3-4]	4	25,1
[0-2]	8	37,2
	92	27.1
P23_C_1M	91	27.5
Casos vàlids	92	27,1
Mitjana	6,79	6,56

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Desviació	2,71	3,02
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	750	26.8
P23_A_2	757	26.8
SI	194	29,7
NO	556	25,7
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	194	29.7
P23_B_2	197	29.9
SI	40	32,7
NO	154	29
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	40	32.7
P23_C_2	40	32.5
(0)-0	2	0
(1)-1	1	0
(2)-2	1	100
(3)-3	3	33,9
(4)-4	1	100
(5)-5	7	57,1
(6)-6	5	18,1
(7)-7	2	50,4
(8)-8	9	22,2
(9)-9	5	23,1
(10)-10	4	25,9
	40	32.7
P23_C_2R	40	32.5
[9-10]	9	24,3
[7-8]	11	27,3
[5-6]	12	41,2
[3-4]	4	50,4
[0-2]	4	24,6
	40	32.7
P23_C_2M	40	32.5
Casos vàlids	40	32,7
Mitjana	6,31	5,98
Desviació	2,76	2,39
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	750	26.8
P23_A_3	757	26.8
SI	466	25
NO	284	29,7
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	466	25.0
P23_B_3	472	25.0
SI	39	22,8
NO	428	25,2
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	39	22.8
P23_C_3	39	23.1
(0)-0	3	0
(2)-2	1	100
(3)-3	3	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
(4)-4	3	66,6
(5)-5	2	100
(6)-6	6	0
(7)-7	7	14,3
(8)-8	6	50,1
(9)-9	5	0
(10)-10	3	0
	39	22.8
P23_C_3R	39	23.1
[9-10]	8	0
[7-8]	13	30,8
[5-6]	8	25,1
[3-4]	6	33
[0-2]	4	22,2
	39	22.8
P23_C_3M	39	23.1
Casos vàlids	39	22,8
Mitjana	6,19	5,73
Desviació	2,75	2,14
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	750	26.8
P23_A_4	757	26.8
SI	115	20,7
NO	635	27,9
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	115	20.7
P23_B_4	117	20.5
SI	15	20,5
NO	101	20,7
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	15	20.5
P23_C_4	15	20.0
(0)-0	1	0
(1)-1	1	0
(3)-3	1	0
(4)-4	1	100
(6)-6	1	0
(7)-7	3	0
(8)-8	3	37,2
(9)-9	2	50
(10)-10	2	0
	15	20.5
P23_C_4R	15	20.0
[9-10]	4	25,1
[7-8]	6	17,6
[5-6]	1	0
[3-4]	2	50
[0-2]	2	0
	15	20.5
P23_C_4M	15	20.0
Casos vàlids	15	20,5
Mitjana	6,44	7
Desviació	3,14	2,65

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Associacions de consumidors		
	750	26.8
P23_A_5	757	26.8
SI	472	25,8
NO	278	28,4
Associacions de consumidors		
	472	25.8
P23_B_5	477	25.8
SI	40	34,1
NO	432	25,1
Associacions de consumidors		
	40	34.1
P23_C_5	41	34.1
(0)-0	3	0
(2)-2	2	0
(3)-3	3	33,3
(4)-4	2	50,9
(5)-5	2	100
(6)-6	5	0
(7)-7	8	49,9
(8)-8	5	39,9
(9)-9	5	79,9
(10)-10	6	0
	40	34.1
P23_C_5R	41	34.1
[9-10]	11	36,1
[7-8]	13	46,1
[5-6]	7	28,7
[3-4]	5	40,2
[0-2]	5	0
	40	34.1
P23_C_5M	41	34.1
Casos vàlids	40	34,1
Mitjana	6,39	6,92
Desviació	2,92	1,99
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets		
	750	26.8
P24	757	26.8
(0)-0	22	17,6
(1)-1	4	24
(2)-2	16	31,5
(3)-3	10	10,1
(4)-4	25	12,1
(5)-5	94	29,4
(6)-6	90	23,2
(7)-7	119	24,9
(8)-8	96	30
(9)-9	37	33,9
(10)-10	29	30,5
(98)-NS	207	28,2
(99)-NC	1	0
	750	26.8
P24R	757	26.8
[9-10]	67	32,4

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
[7-8]	215	27,2
[5-6]	184	26,4
[3-4]	35	11,5
[0-2]	42	23,4
Ns/Nc	207	28,1
	750	26.8
P24M	757	26.8
Casos vàlids	543	26,3
Mitjana	6,28	6,54
Desviació	2,23	2,15
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca		
	750	26.8
P25	757	26.8
Sí	181	23,9
No	565	27,7
Ns/Nc	4	24,8
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10		
	181	23.9
P26	183	24.0
(0)-0	3	0
(2)-2	1	0
(3)-3	1	0
(4)-4	3	0
(5)-5	12	24,9
(6)-6	11	36,7
(7)-7	28	25,7
(8)-8	29	34,4
(9)-9	12	24,1
(10)-10	13	7,4
(98)-NS	68	22,4
	181	23.9
P26R	183	24.0
[9-10]	26	15,4
[7-8]	57	30,1
[5-6]	23	30,5
[3-4]	4	0
[0-2]	4	0
Ns/Nc	68	22,4
	181	23.9
P26M	183	24.0
Casos vàlids	113	24,7
Mitjana	7,18	7,32
Desviació	2,04	1,27
Nacionalitat		
	750	26.8
D1_1	757	26.8
Argentina	1	0
Brasilera	3	33,7
Britànica	1	100
Espanyola	733	26,6
Colombiana	3	32,9
Dominicana	1	0
Equatoriana	2	0
Francesa	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Horitzontals		
Total	750	26.8
Muestra real	757	27.1
Hondurenya	1	0
Italiana	1	100
Paraguaiana	1	100
Peruana	1	0
Romanesa	1	100
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?		
D2	750	26.8
Treballa	373	28,8
No treballa	343	24,7
Està de baixa	32	18,8
No contesta	3	100
Vostè és? - No treballa		
D3	343	24.7
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	349	24.6
Aturat/ada i ha treballat abans	211	22,7
Pensionista (abans no ha treballat)	46	25,8
Aturat/ada i busca la primera feina	25	19,4
Estudiant	4	0
Treball domèstic no remunerat	32	35,5
No contesta	23	34,4
Vostè és? Treballa o Està de baixa		
D4	404	28.0
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	405	28.1
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	11	16,9
Assalariat/ada indefinit/ida	66	30,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	251	28,4
No contesta	75	26,6
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?		
D5	750	26.8
No sap llegir i escriure	757	26.8
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	3	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	14	28,9
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	43	29,1
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	167	29,1
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	111	28,6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	59	23,3
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	114	30,4
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	69	33,3
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	119	20,8
Doctorat	43	13,9
Nc	7	13,8
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?		
D6	750	26.8
D6	757	26.8
Català (valencià/balear)	313	28,2
Castellà	274	25,2
Totes dues igual: català i castellà	151	27,1
Altres llengües o altres combinacions	11	18,1
No contesta	2	50

	Total	
% Horizontals		de 50.001 a 150.000 hab.
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
Sexe		
	750	20.4
Q1	757	20.1
Home	363	21
Dona	387	19,9
Edat (Trams)		
	750	20.4
Q2	757	20.1
De 18 a 24	59	19
De 25 a 34	94	24,5
De 35 a 49	218	18,3
De 50 a 64	186	20
65 o més	193	21,8
Edat		
	750	20.4
EDAT	757	20.1
Casos vàlids	750	20,4
Mitjana	50,36	51,05
Desviació	16,96	17,78
Província		
	750	20.4
Q3	757	20.1
BARCELONA	561	19
GIRONA	70	12,9
LLEIDA	42	37,4
TARRAGONA	77	28,3
Província		
	750	20.4
Q3R	757	20.1
Barcelona ciutat	158	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	30,5
Resta Barcelona	297	25
Girona	70	12,9
Lleida	42	37,4
Tarragona	77	28,3
Grandària		
	750	20.4
Q4	757	20.1
menor o igual a 2.000 hab.	36	0
de 2.001 a 10.000 hab.	112	0
de 10.001 a 50.000 hab.	201	0
de 50.001 a 150.000 hab.	153	100
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	0
més d'1 milió d'hab	158	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?		
	750	20.4
PO	757	20.1
CATALÀ	437	17,9
CASTELLÀ	288	25
Indiferent/NC/NC	25	12,6
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil		
	750	20.4
P1	757	20.1
(0)-0	24	25,2

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
(1)-1	8	0
(2)-2	18	20,7
(3)-3	31	19,1
(4)-4	48	20,4
(5)-5	163	19
(6)-6	142	20,7
(7)-7	143	19,4
(8)-8	99	21,6
(9)-9	20	27,4
(10)-10	25	27,2
(98)-NS	28	21,4
	750	20,4
P1R	757	20,1
[9-10]	46	27,3
[7-8]	242	20,3
[5-6]	304	19,8
[3-4]	79	19,8
[0-2]	50	19,4
Ns/Nc	28	21,4
	750	20,4
P1M	757	20,1
Casos vàlids	722	20,4
Mitjana	5,85	5,97
Desviació	2,08	2,15
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers		
	750	20,4
P2	757	20,1
(0)-0	40	30,6
(1)-1	11	54,2
(2)-2	34	20,2
(3)-3	42	19,1
(4)-4	72	9,7
(5)-5	174	15,5
(6)-6	123	19,3
(7)-7	112	28,6
(8)-8	82	19,6
(9)-9	29	26,2
(10)-10	27	25,7
(98)-NS	5	0
	750	20,4
P2R	757	20,1
[9-10]	56	26
[7-8]	194	24,8
[5-6]	296	17,1
[3-4]	114	13,1
[0-2]	85	29,5
Ns/Nc	5	0
	750	20,4
P2M	757	20,1
Casos vàlids	745	20,6
Mitjana	5,46	5,47
Desviació	2,32	2,64

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
	750	20.4
P3	757	20.1
Sí	214	20
No	530	20,5
Nc/No ho recorda	7	28,9
	214	20.0
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	18.8
Producte o servei		
	214	20.0
P4	213	18.8
Alimentació i beguda	9	0
Roba	9	22,3
Vehicles	6	0
Habitatge	2	51,2
Compra on-line	18	11,1
Telefonia fixa/mòbil	85	20,9
Internet	8	24,8
Companyia elèctrica	11	0
Electrodomèstics	21	34,2
Restauració	2	0
Hotels	2	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	37,6
Serveis bancaris	3	0
Transport aeri	20	30,3
Tren	1	0
Altres (anotar)	36	13,8
	9	0.0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	0.0
P4_C_A	9	0.0
SI	5	0
NO	4	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	0.0
P4_E_A	5	0.0
SI	4	0
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	4	0.0
P4_F_A	4	0.0
Empresa proveïdora	3	0
Comerciant	1	0
Satisfacció		
	4	0.0
P4_G_A	4	0.0
(1)-1	1	0
(8)-8	1	0
(10)-10	2	0
	4	0.0
P4_G_AR	4	0.0
[9-10]	2	0
[7-8]	1	0
[0-2]	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
	4	0.0
P4_G_AM	4	0.0
Casos vàlids	4	0
	7,27	
Mitjana	7,27	
Desviació	4,26	
	9	22.3
Base Incidència a: Roba	9	22.2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	22.3
P4_C_B	9	22.2
SI	6	16,7
NO	3	33,6
Es va resoldre la incidència?		
	6	16.7
P4_E_B	6	16.7
SI	3	0
NO	3	33,3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0.0
P4_F_B	3	0.0
Empresa proveïdora	2	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0.0
P4_G_B	3	0.0
(8)-8	1	0
(10)-10	2	0
	3	0.0
P4_G_BR	3	0.0
[9-10]	2	0
[7-8]	1	0
	3	0.0
P4_G_BM	3	0.0
Casos vàlids	3	0
	9,33	
Mitjana	9,33	
Desviació	1,15	
	6	0.0
Base Incidència a: Vehicles	6	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	6	0.0
P4_C_C	6	0.0
SI	5	0
NO	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	0.0
P4_E_C	5	0.0
SI	3	0
NO	2	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0.0
P4_F_C	3	0.0
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0.0
P4_G_C	3	0.0
(5)-5	1	0
(9)-9	1	0
(10)-10	1	0
	3	0.0
P4_G_CR	3	0.0
[9-10]	2	0
[5-6]	1	0
	3	0.0
P4_G_CM	3	0.0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	8	
Desviació	2,65	
	2	51.2
Base Incidència a: Habitatge	2	50.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	51.2
P4_C_D	2	50.0
SI	1	0
NO	1	100
Es va resoldre la incidència?		
	1	0.0
P4_E_D	1	0.0
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	
P4_F_D	0	0
Satisfacció		
	0	
P4_G_D	0	0
	0	
P4_G_DR	0	0
	0	
P4_G_DM	0	0
	18	11.1
Base Incidència a: Compra on-line	18	11.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	18	11.1
P4_C_E	18	11.1
SI	13	15,3
NO	5	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horitzontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
Es va resoldre la incidència?		
	13	15.3
P4_E_E	13	15.4
SI	12	8,3
NO	1	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	12	8.3
P4_F_E	12	8.3
Ell/lla mateix	4	0
Empresa proveïdora	2	0
Distribuïdor	4	25,3
Altres (anotar)	2	0
Satisfacció		
	12	8.3
P4_G_E	12	8.3
(0)-0	1	0
(5)-5	1	100
(7)-7	1	0
(8)-8	1	0
(9)-9	2	0
(10)-10	6	0
	12	8.3
P4_G_ER	12	8.3
[9-10]	8	0
[7-8]	2	0
[5-6]	1	100
[0-2]	1	0
	12	8.3
P4_G_EM	12	8.3
Casos vàlids	12	8,3
Mitjana	8,2	5
Desviació	2,95	
	85	20.9
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	20.0
Incidències - Alimentació i beguda		
	85	20.9
P4_B_F_COD	85	20.0
Problemes amb les factures /cobren de més	33	23,7
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	27,6
Ofertes/tarifes enganyoses	18	10,6
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	38,6
Problemes per donar-se de baixa	10	9,6
Altres	10	10,2
Ns/Nc	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	85	20.9
P4_C_F	85	20.0
SI	68	20,2
NO	17	23,7
Mesures - Alimentació i beguda		
	68	20.2
P4_D_F_COD	69	20.3

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horitzontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
Trucar/parlar amb la companyia	21	18,4
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	16,5
Trucar/anar oficina del consumidor	4	25,3
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	0
Altres	20	30
Es va resoldre la incidència?		
	68	20,2
P4_E_F	69	20,3
SI	38	17,8
NO	28	21,4
NC	2	49,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	38	17,8
P4_F_F	39	17,9
Ell/lla mateix	14	14,3
Empresa proveïdora	18	16,2
Altres (anotar)	7	28,8
Satisfacció		
	38	17,8
P4_G_F	39	17,9
(0)-0	4	0
(1)-1	1	0
(2)-2	5	38,3
(3)-3	4	25,2
(4)-4	4	25,1
(5)-5	6	16,9
(6)-6	2	50
(7)-7	4	0
(8)-8	2	0
(10)-10	5	19,9
(98)-NS	2	0
	38	17,8
P4_G_FR	39	17,9
[9-10]	5	19,9
[7-8]	6	0
[5-6]	8	25,4
[3-4]	8	25,2
[0-2]	10	18,9
Ns/Nc	2	0
	38	17,8
P4_G_FM	39	17,9
Casos vàlids	36	18,7
Mitjana	4,76	4,63
Desviació	3,08	2,83
	8	24,8
Base Incidència a: Internet	8	25,0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	24,8
P4_C_G	8	25,0
SI	5	20,1
NO	3	32,2
Es va resoldre la incidència?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
	5	20.1
P4_E_G	5	20.0
SI	3	33,3
NO	2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	33.3
P4_F_G	3	33.3
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	1	0
Altres (anotar)	1	100
Satisfacció		
	3	33.3
P4_G_G	3	33.3
(5)-5	1	0
(10)-10	2	50
	3	33.3
P4_G_GR	3	33.3
[9-10]	2	50
[5-6]	1	0
	3	33.3
P4_G_GM	3	33.3
Casos vàlids	3	33,3
Mitjana	8,33	10
Desviació	2,89	
	11	0.0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	11	0.0
P4_C_H	11	0.0
SI	8	0
NO	2	0
NC	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	8	0.0
P4_E_H	8	0.0
SI	1	0
NO	7	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0.0
P4_F_H	1	0.0
Distribuïdor	1	0
Satisfacció		
	1	0.0
P4_G_H	1	0.0
(0)-0	1	0
	1	0.0
P4_G_HR	1	0.0
[0-2]	1	0
	1	0.0
P4_G_HM	1	0.0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
Casos vàlids	1	0
Mitjana	0	
	21	34.2
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	26.3
Incidències - Electrodomèstics		
	18	33.6
P4_B_I_COD	16	25.0
Mal funcionament/està trencat	12	33,6
El producte arriba tard	1	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	28,6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	21	34.2
P4_C_I	19	26.3
SI	15	33,8
NO	6	35,1
Mesures - Electrodomèstics		
	14	36.1
P4_D_I_COD	12	25.0
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	20,3
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0
L'empresa no pot fer res al respecte	4	75,9
Es va resoldre la incidència?		
	15	33.8
P4_E_I	13	23.1
SI	7	14,5
NO	8	50,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	14.5
P4_F_I	7	14.3
Ell/lla mateix	1	0
Empresa proveïdora	5	0
Distribuïdor	1	100
Satisfacció		
	7	14.5
P4_G_I	7	14.3
(0)-0	1	0
(5)-5	1	0
(6)-6	1	100
(7)-7	1	0
(8)-8	1	0
(10)-10	1	0
(98)-NS	1	0
	7	14.5
P4_G_IR	7	14.3
[9-10]	1	0
[7-8]	2	0
[5-6]	2	50
[0-2]	1	0
Ns/Nc	1	0
	7	14.5
P4_G_IM	7	14.3
Casos vàlids	6	16,8

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
Mitjana	5,99	6
Desviació	3,42	
Base Incidència a: Restauració	2	0.0
	2	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0.0
P4_C_J	2	0.0
NO	2	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	
P4_E_J	0	0
P4_F_J		
	0	
P4_F_J	0	0
Satisfacció		
	0	
P4_G_J	0	0
	0	
P4_G_JR	0	0
	0	
P4_G_JM	0	0
	2	0.0
Base Incidència a: Hotels	2	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0.0
P4_C_K	2	0.0
SI	2	0
Es va resoldre la incidència?		
	2	0.0
P4_E_K	2	0.0
SI	1	0
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0.0
P4_F_K	1	0.0
Empresa proveïdora	1	0
Satisfacció		
	1	0.0
P4_G_K	1	0.0
(8)-8	1	0
	1	0.0
P4_G_KR	1	0.0
[7-8]	1	0
	1	0.0
P4_G_KM	1	0.0
Casos vàlids	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
Mitjana	8	
	8	37.6
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	37.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	37.6
P4_C_L	8	37.5
SI	5	40,5
NO	3	32,8
Es va resoldre la incidència?		
	5	40.5
P4_E_L	5	40.0
SI	3	0
NO	2	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0.0
P4_F_L	3	0.0
EI/lla mateix	1	0
Distribuïdor	1	0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	3	0.0
P4_G_L	3	0.0
(0)-0	1	0
(7)-7	2	0
	3	0.0
P4_G_LR	3	0.0
[7-8]	2	0
[0-2]	1	0
	3	0.0
P4_G_LM	3	0.0
Casos vàlids	3	0
Mitjana	4,59	
Desviació	4,11	
	750	20.4
Base TOTAL	0	20.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	0	
P4_C_M	0	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	
P4_E_M	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	
P4_F_M	0	0
Satisfacció		
	0	
P4_G_M	0	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
	0	
P4_G_MR	0	0
	0	
P4_G_MM	0	0
	3	0.0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	3	0.0
P4_C_N	3	0.0
SI	1	0
NO	2	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	0.0
P4_E_N	1	0.0
SI	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0.0
P4_F_N	1	0.0
Altres (anotar)	1	0
Satisfacció		
	1	0.0
P4_G_N	1	0.0
(10)-10	1	0
	1	0.0
P4_G_NR	1	0.0
[9-10]	1	0
	1	0.0
P4_G_NM	1	0.0
Casos vàlids	1	0
Mitjana	10	
	20	30.3
Base Incidència a: Transport aeri	20	30.0
Incidències - Transport aeri		
	20	30.3
P4_B_O_COD	20	30.0
Retards/cancel·lacions	14	29,1
Problema tècnic	1	100
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	14,5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	20	30.3
P4_C_O	20	30.0
SI	17	35,7
NO	3	0
Mesures - Transport aeri		
	14	28.9
P4_D_O_COD	14	28.6
Retornen els diners	1	0
Va reclamar a la companyia	11	27,7
Paga per el seient	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
Passa la nit a l'hotel	1	100
Es va resoldre la incidència?		
	17	35.7
P4_E_O	17	35.3
SI	7	43,1
NO	10	30,5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	43.1
P4_F_O	7	42.9
Ell/lla mateix	2	0
Empresa proveïdora	4	50
Altres (anotar)	1	100
Satisfacció		
	7	43.1
P4_G_O	7	42.9
(0)-0	1	0
(2)-2	1	0
(3)-3	1	100
(4)-4	1	0
(6)-6	3	66,9
	7	43.1
P4_G_OR	7	42.9
[5-6]	3	66,9
[3-4]	2	50
[0-2]	2	0
	7	43.1
P4_G_OM	7	42.9
Casos vàlids	7	43,1
Mitjana	3,86	4,99
Desviació	2,34	1,74
	1	0.0
Base Incidència a: Tren	1	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	1	0.0
P4_C_P	1	0.0
SI	1	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	0.0
P4_E_P	1	0.0
NO	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	
P4_F_P	0	0
Satisfacció		
	0	
P4_G_P	0	0
	0	
P4_G_PR	0	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horitzontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
	0	
P4_G_PM	0	0
	36	13.8
Base Incidència a: Altres	37	13.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	36	13.8
P4_C_Q	37	13.5
SI	30	16,4
NO	6	0
Es va resoldre la incidència?		
	30	16.4
P4_E_Q	31	16.1
SI	15	27
NO	15	6,8
NC	1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	15	27.0
P4_F_Q	15	26.7
Ell/lla mateix	5	40,6
Empresa proveïdora	5	20,4
Comerciant	2	50,3
Altres (anotar)	3	0
Satisfacció		
	15	27.0
P4_G_Q	15	26.7
(0)-0	3	0
(1)-1	1	100
(4)-4	1	0
(5)-5	3	33,6
(7)-7	2	0
(8)-8	1	0
(9)-9	1	0
(10)-10	3	66,9
	15	27.0
P4_G_QR	15	26.7
[9-10]	4	50,4
[7-8]	3	0
[5-6]	3	33,6
[3-4]	1	0
[0-2]	4	25,4
	15	27.0
P4_G_QM	15	26.7
Casos vàlids	15	27
Mitjana	5,41	6,5
Desviació	3,76	4,36
	750	20.4
Base TOTAL	0	20.1
Botigues especialitzades de barri		
	750	20.4
P5_1	757	20.1
Més d'un cop a la setmana	359	20,4
Un cop a la setmana	225	19,8

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
Menys d'un cop a la setmana	56	19,6
No hi he comprat mai	110	22,1
Mercats municipals		
	750	20,4
P5_2	757	20,1
Més d'un cop a la setmana	101	25,6
Un cop a la setmana	180	22,5
Menys d'un cop a la setmana	122	25,9
No hi he comprat mai	347	15,9
Supermercats de barri		
	750	20,4
P5_3	757	20,1
Més d'un cop a la setmana	358	20,1
Un cop a la setmana	245	21,4
Menys d'un cop a la setmana	66	22,5
No hi he comprat mai	81	17,2
Grans superfícies		
	750	20,4
P5_4	757	20,1
Més d'un cop a la setmana	98	13,7
Un cop a la setmana	168	20,3
Menys d'un cop a la setmana	263	23,5
No hi he comprat mai	221	19,9
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables		
	750	20,4
P5_5	757	20,1
Més d'un cop a la setmana	41	9,9
Un cop a la setmana	72	21,5
Menys d'un cop a la setmana	152	25,5
No hi he comprat mai	485	19,6
Dietètiques		
	750	20,4
P5_6	757	20,1
Més d'un cop a la setmana	13	7,7
Un cop a la setmana	47	25
Menys d'un cop a la setmana	112	21,9
No hi he comprat mai	578	20,1
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?		
	750	20,4
P6_1	757	20,1
SI	569	21,3
NO	181	17,6
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament		
	750	20,4
P6_2	757	20,1
SI	199	23,1
NO	551	19,5
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí		
	750	20,4
P6_3	757	20,1
SI	402	22,7
NO	348	17,8
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
	750	20.4
P7_A	757	20.1
SI	228	20,4
NO	522	20,4
	228	20.4
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	19.7
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	228	20.4
P7_A_AML	229	19.7
Tenen preus més econòmics	115	18,1
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	25,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	14,1
Compra productes específics/per costum	21	33,9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	49,6
Proximitat	3	33,9
Tot correcte/ho troba bé	5	0
No ho té en compte / li és igual	13	15,5
Altres	12	16,8
NS/NC	6	0
	522	20.4
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	20.3
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	521	20.3
P7_A_AML	527	20.1
Tenen preus més econòmics	1	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	20,1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	24,3
Compra productes específics/per costum	17	22,7
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	14,5
Depèn del producte	32	15,7
Compra productes ecològics	5	20,3
Proximitat	8	25,6
Tot correcte/ho troba bé	1	0
No ho té en compte / li és igual	184	21,7
Altres	39	19,3
NS/NC	14	0
	750	20.4
Base TOTAL	0	20.1
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	750	20.4
P7_B	757	20.1
SI	280	23,1
NO	470	18,9
	280	23.1
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	22.6
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	280	23.1
P7_A_BML	283	22.6
És el meu idioma/de Catalunya	135	20,8
Per proximitat	94	22,2
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0
L'interessa la qualitat	1	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	23

	Total	
% Horizontals		de 50.001 a 150.000 hab.
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
Altres	33	35,9
NS/NC	4	25,7
	470	18.9
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	18.6
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	470	18.9
P7_A_BML	474	18.6
És el meu idioma/de Catalunya	2	100
Per proximitat	3	33,5
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	32,8
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	7,5
Linteressa la qualitat	20	20
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	17,4
Altres	13	24,7
NS/NC	2	100
	750	20.4
Base TOTAL	0	20.1
Es fixa en la procedència dels productes?		
	750	20.4
P7_C	757	20.1
SI	567	20,2
NO	183	21,3
	567	20.2
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	20.0
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	567	20.2
P7_A_CML	575	20.0
Proximitat	354	19,4
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	22,2
Per curiositat/Informació	45	28,9
Qualitat	26	19
Productes ecològics	6	0
Per costum/el de sempre	6	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	25
Altres	52	21,2
NS/NC	6	0
	183	21.3
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	20.3
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	183	21.3
P7_A_CML	182	20.3
Proximitat	8	12,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	50,3
Per curiositat/Informació	2	0
Qualitat	6	50,2
Per costum/el de sempre	9	24,1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	18,6
Altres	15	39,9
NS/NC	24	16,8
	750	20.4
Base TOTAL	0	20.1
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
	750	20.4
P7_D	757	20.1
SI	495	22,1
NO	255	17,1
	495	22.1
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	21.6
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	495	22.1
P7_A_DML	499	21.6
Per estar informat/da/Per curiositat	109	19
Per salut	140	22,9
Per la composició	177	22,9
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	50
Compra el mateix/costum	3	66,7
A vegades	19	31,5
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	31,3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	0
Altres	30	6,5
NS/NC	5	39,8
	255	17.1
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	17.1
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	255	17.1
P7_A_DML	258	17.1
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0
Per salut	1	100
Per la composició	9	33,3
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	31,4
Compra el mateix/costum	25	23,1
A vegades	4	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	11,9
Altres	24	29,5
NS/NC	36	16,7
	750	20.4
Base TOTAL	0	20.1
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	750	20.4
P7_E	757	20.1
SI	697	20
NO	53	25,7
	697	20.0
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	19.9
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	697	20.0
P7_A_EML	704	19.9
Només importa el consum / vendre més	198	21,2
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	20,3
A vegades	20	9,6
Indiferent/no influeix /sen refia	4	25,3
Altres	71	20,9
NS/NC	19	19

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
	53	25.7
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	22.6
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	53	25.7
P7_A_EML	53	22.6
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	11,3
A vegades	5	20,2
Indiferent/no influeix /sen refia	14	22,2
Altres	14	42,6
NS/NC	13	23,5
	750	20.4
Base TOTAL	0	20.1
Pregunta per les condicions/garanties?		
	750	20.4
P8_1	757	20.1
Sempre	293	22,3
Habitualment	130	20,5
Algunes vegades	161	19,4
Gairebé mai	85	18,4
Mai	82	17,9
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum		
	750	20.4
P8_2	757	20.1
Sempre	562	19
Habitualment	130	28,7
Algunes vegades	39	13,3
Gairebé mai	8	24,1
Mai	11	18,5
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?		
	750	20.4
P8_3	757	20.1
Sempre	230	22,1
Habitualment	181	22,9
Algunes vegades	215	18,9
Gairebé mai	73	20,3
Mai	51	11,2
Acostuma a comparar diferents preus?		
	750	20.4
P8_4	757	20.1
Sempre	212	21,1
Habitualment	196	23,9
Algunes vegades	198	18
Gairebé mai	88	18
Mai	56	18,4
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?		
	750	20.4
P8_5	757	20.1
Sempre	377	21,6
Habitualment	108	21,1
Algunes vegades	139	17,9
Gairebé mai	61	31,6
Mai	65	7,6

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
	750	20,4
P9_A_1	757	20,1
SI	305	23,3
NO	445	18,5
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els		
	305	23,3
P9_B_1	309	23,3
SI	53	21,1
NO	252	23,7
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi		
	53	21,1
P9_C_1	53	20,8
(0)-0	4	26,9
(1)-1	2	50
(3)-3	1	0
(5)-5	4	25
(6)-6	8	12,7
(7)-7	3	0
(8)-8	9	22,3
(9)-9	4	0
(10)-10	17	23,8
(99)-NC	1	100
	53	21,1
P9_C_1R	53	20,8
[9-10]	21	19,3
[7-8]	12	16,7
[5-6]	12	16,8
[3-4]	1	0
[0-2]	6	34,5
Ns/Nc	1	100
	53	21,1
P9_C_1M	53	20,8
Casos vàlids	52	19,5
Mitjana	7,13	6,73
Desviació	3,1	3,81
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de		
	750	20,4
P9_A_2	757	20,1
SI	366	20,9
NO	384	20
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura c		
	366	20,9
P9_B_2	367	20,2
SI	43	9,3
NO	323	22,5
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	43	9,3
P9_C_2	43	9,3
(0)-0	2	0
(2)-2	4	0
(3)-3	1	0
(4)-4	3	0
(5)-5	3	0
(6)-6	3	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
(7)-7	4	50,2
(8)-8	5	0
(9)-9	5	0
(10)-10	12	8,3
(99)-NC	1	100
	43	9,3
P9_C_2R	43	9,3
[9-10]	17	5,9
[7-8]	9	22,4
[5-6]	6	0
[3-4]	4	0
[0-2]	6	0
Ns/Nc	1	100
	43	9,3
P9_C_2M	43	9,3
Casos vàlids	42	7,2
Mitjana	6,87	8
Desviació	3,1	1,73
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:		
	750	20,4
P9_A_3	757	20,1
SI	290	23,5
NO	460	18,5
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j		
	290	23,5
P9_B_3	292	22,9
SI	30	13,5
NO	261	24,6
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c		
	30	13,5
P9_C_3	30	13,3
(4)-4	3	0
(5)-5	1	0
(6)-6	5	20,4
(7)-7	2	0
(8)-8	7	0
(9)-9	3	0
(10)-10	8	25,4
(99)-NC	1	100
	30	13,5
P9_C_3R	30	13,3
[9-10]	11	18,4
[7-8]	9	0
[5-6]	6	17
[3-4]	3	0
Ns/Nc	1	100
	30	13,5
P9_C_3M	30	13,3
Casos vàlids	29	10,5
Mitjana	7,73	8,67
Desviació	2	2,31

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
	750	20,4
P9_A_4	757	20,1
SI	398	22,9
NO	352	17,6
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq		
	398	22,9
P9_B_4	402	22,4
SI	121	20,5
NO	277	24
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res		
	121	20,5
P9_C_4	121	19,0
(0)-0	16	38,3
(1)-1	2	0
(2)-2	3	0
(3)-3	7	28,5
(4)-4	3	33
(5)-5	8	0
(6)-6	13	16,5
(7)-7	6	17,2
(8)-8	21	19,1
(9)-9	13	23,4
(10)-10	25	18,7
(98)-NS	5	20
	121	20,5
P9_C_4R	121	19,0
[9-10]	38	20,3
[7-8]	27	18,7
[5-6]	21	10,2
[3-4]	10	29,8
[0-2]	21	29,2
Ns/Nc	5	20
	121	20,5
P9_C_4M	121	19,0
Casos vàlids	116	20,5
Mitjana	6,3	5,68
Desviació	3,42	3,95
En disposa? - Telefonía fixa		
	750	20,4
P10A_A	757	20,1
SI	655	21,2
NO	95	15,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa		
	655	21,2
P10B_A	664	21,1
SI	116	18,1
NO	532	21,7
NC	7	28,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa		
	116	18,1
P10C_AML	117	17,9
Més econòmic, per preu, més barat	64	26,7
Li van oferir una oferta millor	17	11,6
Pack amb millors condicions	8	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horitzontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	8,5
Insatisfacció amb la companyia	15	0
Altres	4	26,1
En disposa? - Internet		
	750	20,4
P10A_B	757	20,1
SI	653	21,1
NO	87	13,6
NC	10	40,4
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet		
	653	21,1
P10B_B	658	20,7
SI	124	17
NO	514	22,4
NC	15	6,8
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet		
	124	17,0
P10C_BML	123	16,3
Més econòmic, per preu, més barat	64	17,5
Li van oferir una oferta millor	15	19,5
Pack amb millors condicions	7	14,1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	11,9
Insatisfacció amb la companyia	21	10,2
Altres	4	25,9
NS/NC	3	64,8
En disposa? - Telefonía mòbil		
	750	20,4
P10A_C	757	20,1
SI	710	20,5
NO	28	7,1
NC	12	49,8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil		
	710	20,5
P10B_C	717	20,1
SI	125	15,3
NO	577	21,9
NC	8	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil		
	125	15,3
P10C_CML	125	14,4
Més econòmic, per preu, més barat	56	14,6
Li van oferir una oferta millor	28	25,2
Pack amb millors condicions	9	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	0
Insatisfacció amb la companyia	22	4,6
Altres	7	44,4
NS/NC	1	0
En disposa? - Internet mòbil		
	750	20,4
P10A_D	757	20,1
SI	637	20,7
NO	99	15
NC	15	46,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
	637	20.7
P10B_D	641	20.3
SI	111	14,6
NO	517	22,3
NC	8	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil		
	111	14.6
P10C_DML	111	13.5
Més econòmic, per preu, més barat	51	16
Li van oferir una oferta millor	20	24,7
Pack amb millors condicions	8	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	0
Insatisfacció amb la companyia	20	15,6
Altres	5	21
NS/NC	2	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?		
	750	20.4
P11	757	20.1
Si	423	20,9
No	323	19,8
Ns/Nc	4	24,9
Amb quina freqüència compra per internet?		
	423	20.9
P12	424	20.3
Més d'un cop a la setmana	40	35,2
Un cop a la setmana	66	15,4
Menys d'un cop a la setmana	314	19,9
Ns/Nc	4	50,4
Alimentació i begudes		
	423	20.9
P13_A_1	424	20.3
SI	66	23
NO	356	20,4
NC	2	50,1
Alimentació i begudes		
	66	23.0
P13_B_1	65	21.5
SI	4	51,9
NO	62	21,2
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	423	20.9
P13_A_2	424	20.3
SI	209	22,5
NO	212	19,6
NC	2	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	209	22.5
P13_B_2	210	22.4
SI	18	27,9
NO	190	21,6
NS/NC	1	100
Vehicles (lloguer, compra...)		
	423	20.9
P13_A_3	424	20.3

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
SI	8	37,6
NO	412	20,5
NC	3	33,5
Vehicles (lloguer, compra...)		
	8	37,6
P13_B_3	8	37,5
SI	2	50
NO	6	33,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	423	20,9
P13_A_4	424	20,3
SI	63	11
NO	357	22,6
NC	3	33,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	63	11,0
P13_B_4	64	10,9
SI	5	0
NO	58	12
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	423	20,9
P13_A_5	424	20,3
SI	112	21,3
NO	308	20,7
NC	3	33,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	112	21,3
P13_B_5	111	19,8
SI	9	22,5
NO	103	21,2
Electrodomèstics		
	423	20,9
P13_A_6	424	20,3
SI	80	27,2
NO	339	19,4
NC	4	25
Electrodomèstics		
	80	27,2
P13_B_6	79	25,3
SI	8	35,1
NO	72	25,3
NS/NC	1	100
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	423	20,9
P13_A_7	424	20,3
SI	136	20,7
NO	284	20,9
NC	3	33,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	136	20,7
P13_B_7	135	19,3
SI	19	26,6
NO	117	19,8

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
Formació (cursos,...)		
	423	20,9
P13_A_8	424	20,3
SI	1	0
NO	419	20,9
NC	3	33,5
Formació (cursos,...)		
	1	0,0
P13_B_8	1	0,0
NO	1	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?		
	423	20,9
P14	424	20,3
SI	411	20,6
NO	10	30
NS/NC	2	50
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?		
	10	30,0
P15_1	10	30,0
Que arribi el que demanes	6	33
Que et comuniquin les incidències	1	0
Altres	2	0
NS/NC	1	100
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres		
	423	20,9
P16	424	20,3
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	21,4
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	19,7
Ns/Nc	6	33,4
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?		
	750	20,4
P17	757	20,1
SI	412	18,1
NO	332	23,4
NS/NC	6	18,8
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (si és així, què ha estat el problema?)		
	750	20,4
P18	757	20,1
SI	99	18,4
NO	638	20,7
NS/NC	13	24,4
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?		
	99	18,4
P19_1	99	17,2
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51	23,2
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	18,9
Li arriba publicitat	25	12,1
Altres	11	9,1
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?		
	750	20,4
P20R	757	20,1
Facua	4	28
Ocu	64	15,6

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
Amazon	10	19,4
Gencat	23	20,3
Ajuntament	2	100
Associacions de consumidors	3	0
Agència Catalana del Consum	6	33
No coneix cap	599	20,2
Sap alguna però no recorda el nom	5	78,7
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	11,6
Ns/Nc	22	27,5
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?		
	750	20,4
P21	757	20,1
Si	70	24,1
No	680	20,1
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al		
	750	20,4
P22	757	20,1
Si	98	20,6
No	650	20,5
Ns/Nc	2	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	750	20,4
P23_A_1	757	20,1
SI	406	23,2
NO	344	17,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	406	23,2
P23_B_1	411	22,9
SI	92	32,2
NO	315	20,6
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	92	32,2
P23_C_1	91	30,8
(0)-0	7	43
(2)-2	1	0
(3)-3	3	34
(4)-4	1	0
(5)-5	15	53,5
(6)-6	6	33,9
(7)-7	13	37,7
(8)-8	21	27,8
(9)-9	13	15,7
(10)-10	13	23,3
	92	32,2
P23_C_1R	91	30,8
[9-10]	26	19,5
[7-8]	33	31,6
[5-6]	21	47,9
[3-4]	4	25,4
[0-2]	8	37,7
	92	32,2
P23_C_1M	91	30,8
Casos vàlids	92	32,2
Mitjana	6,79	6,19

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
Desviació	2,71	2,75
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	750	20.4
P23_A_2	757	20.1
SI	194	18,5
NO	556	21,1
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	194	18.5
P23_B_2	197	18.3
SI	40	15,1
NO	154	19,4
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	40	15.1
P23_C_2	40	15.0
(0)-0	2	0
(1)-1	1	0
(2)-2	1	0
(3)-3	3	33,9
(4)-4	1	0
(5)-5	7	14,5
(6)-6	5	0
(7)-7	2	49,6
(8)-8	9	11,2
(9)-9	5	38,6
(10)-10	4	0
	40	15.1
P23_C_2R	40	15.0
[9-10]	9	22,1
[7-8]	11	18,2
[5-6]	12	8,6
[3-4]	4	25,4
[0-2]	4	0
	40	15.1
P23_C_2M	40	15.0
Casos vàlids	40	15,1
Mitjana	6,31	6,83
Desviació	2,76	2,41
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	750	20.4
P23_A_3	757	20.1
SI	466	20,2
NO	284	20,8
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	466	20.2
P23_B_3	472	19.9
SI	39	23,2
NO	428	20
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	39	23.2
P23_C_3	39	23.1
(0)-0	3	33,3
(2)-2	1	0
(3)-3	3	33,3

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
(4)-4	3	0
(5)-5	2	0
(6)-6	6	16,9
(7)-7	7	28,6
(8)-8	6	16,4
(9)-9	5	20
(10)-10	3	67,1
	39	23,2
P23_C_3R	39	23,1
[9-10]	8	37,6
[7-8]	13	23
[5-6]	8	12,6
[3-4]	6	16,8
[0-2]	4	25,9
	39	23,2
P23_C_3M	39	23,1
Casos vàlids	39	23,2
Mitjana	6,19	6,66
Desviació	2,75	3,32
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	750	20,4
P23_A_4	757	20,1
SI	115	19,8
NO	635	20,5
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	115	19,8
P23_B_4	117	19,7
SI	15	27,4
NO	101	18,8
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	15	27,4
P23_C_4	15	26,7
(0)-0	1	0
(1)-1	1	0
(3)-3	1	100
(4)-4	1	0
(6)-6	1	0
(7)-7	3	33,3
(8)-8	3	0
(9)-9	2	50
(10)-10	2	50,3
	15	27,4
P23_C_4R	15	26,7
[9-10]	4	50,2
[7-8]	6	17,6
[5-6]	1	0
[3-4]	2	50
[0-2]	2	0
	15	27,4
P23_C_4M	15	26,7
Casos vàlids	15	27,4
Mitjana	6,44	7,25
Desviació	3,14	3,1

	Total	
% Horizontals		de 50.001 a 150.000 hab.
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
Associacions de consumidors		
	750	20,4
P23_A_5	757	20,1
SI	472	21,7
NO	278	18,3
Associacions de consumidors		
	472	21,7
P23_B_5	477	21,4
SI	40	17,2
NO	432	22,1
Associacions de consumidors		
	40	17,2
P23_C_5	41	17,1
(0)-0	3	33,6
(2)-2	2	0
(3)-3	3	33,3
(4)-4	2	0
(5)-5	2	0
(6)-6	5	20
(7)-7	8	25,4
(8)-8	5	20,1
(9)-9	5	0
(10)-10	6	16,4
	40	17,2
P23_C_5R	41	17,1
[9-10]	11	9
[7-8]	13	23,4
[5-6]	7	14,3
[3-4]	5	20,2
[0-2]	5	20,4
	40	17,2
P23_C_5M	41	17,1
Casos vàlids	40	17,2
Mitjana	6,39	5,84
Desviació	2,92	3,34
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets		
	750	20,4
P24	757	20,1
(0)-0	22	20,8
(1)-1	4	48
(2)-2	16	19
(3)-3	10	40,3
(4)-4	25	16,1
(5)-5	94	15,9
(6)-6	90	16,8
(7)-7	119	19
(8)-8	96	22,7
(9)-9	37	23,8
(10)-10	29	26,7
(98)-NS	207	21,2
(99)-NC	1	100
	750	20,4
P24R	757	20,1
[9-10]	67	25,1

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horizontals		
Total	750	20,4
Muestra real	757	20,3
[7-8]	215	20,6
[5-6]	184	16,3
[3-4]	35	23
[0-2]	42	22,4
Ns/Nc	207	21,6
	750	20,4
P24M	757	20,1
Casos vàlids	543	20
	6,28	6,38
Mitjana	2,23	2,41
Desviació		
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca		
	750	20,4
P25	757	20,1
Sí	181	18,1
No	565	21,2
Ns/Nc	4	25,1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10		
	181	18,1
P26	183	17,5
(0)-0	3	66,7
(2)-2	1	0
(3)-3	1	0
(4)-4	3	33,9
(5)-5	12	8,3
(6)-6	11	27,8
(7)-7	28	17,7
(8)-8	29	17,2
(9)-9	12	8,1
(10)-10	13	12,7
(98)-NS	68	19,3
	181	18,1
P26R	183	17,5
[9-10]	26	10,5
[7-8]	57	17,5
[5-6]	23	17,5
[3-4]	4	25,3
[0-2]	4	50
Ns/Nc	68	19,3
	181	18,1
P26M	183	17,5
Casos vàlids	113	17,3
	7,18	6,5
Mitjana	2,04	2,67
Desviació		
Nacionalitat		
	750	20,4
D1_1	757	20,1
Argentina	1	100
Brasilera	3	0
Britànica	1	0
Espanyola	733	20,6
Colombiana	3	34,1
Dominicana	1	0
Equatoriana	2	0
Francesa	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Horitzontals		
Total	750	20.4
Muestra real	757	20.3
Hondurenya	1	0
Italiana	1	0
Paraguaiana	1	0
Peruana	1	0
Romanesa	1	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?	750	20.4
D2	757	20.1
Treballa	373	17,8
No treballa	343	22,7
Està de baixa	32	28,5
No contesta	3	0
Vostè és? - No treballa	343	22.7
D3	349	22.6
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	23,1
Aturat/ada i ha treballat abans	46	21,9
Pensionista (abans no ha treballat)	25	27,4
Aturat/ada i busca la primera feina	4	24,4
Estudiant	32	19,1
Treball domèstic no remunerat	23	22,1
No contesta	2	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa	404	18.7
D4	405	18.0
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	27,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	12
Assalariat/ada indefinit/ida	251	19,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	20,2
No contesta	2	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?	750	20.4
D5	757	20.1
No sap llegir i escriure	3	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	21,5
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	15,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	24,1
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	18,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	20
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	22
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	16,2
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	17,9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	26,1
Doctorat	7	28,8
Nc	2	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?	750	20.4
D6	757	20.1
Català (valencià/balear)	313	18
Castellà	274	24,5
Totes dues igual: català i castellà	151	19,3
Altres llengües o altres combinacions	11	9,1
No contesta	2	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Sexe			
	750	12.0	21.0
Q1	757	12.0	21.0
Home	363	13,4	22,7
Dona	387	10,6	19,5
Edat (Trams)			
	750	12.0	21.0
Q2	757	12.0	21.0
De 18 a 24	59	17,3	25,5
De 25 a 34	94	12,8	13,8
De 35 a 49	218	11,5	19,6
De 50 a 64	186	12,4	19,4
65 o més	193	10,2	26,4
Edat			
	750	12.0	21.0
EDAT	757	12.0	21.0
Casos vàlids	750	12	21
Mitjana	50,36	48,79	52,11
Desviació	16,96	17,51	17,58
Província			
	750	12.0	21.0
Q3	757	12.0	21.0
BARCELONA	561	16	28,1
GIRONA	70	0	0
LLEIDA	42	0	0
TARRAGONA	77	0	0
Província			
	750	12.0	21.0
Q3R	757	12.0	21.0
Barcelona ciutat	158	0	100
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	107	26,1	0
Resta Barcelona	297	20,9	0
Girona	70	0	0
Lleida	42	0	0
Tarragona	77	0	0
Grandària			
	750	12.0	21.0
Q4	757	12.0	21.0
menor o igual a 2.000 hab.	36	0	0
de 2.001 a 10.000 hab.	112	0	0
de 10.001 a 50.000 hab.	201	0	0
de 50.001 a 150.000 hab.	153	0	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	90	100	0
més d'1 milió d'hab	158	0	100
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	12.0	21.0
PO	757	12.0	21.0
CATALÀ	437	8,3	21,2
CASTELLÀ	288	17,2	20,5
Indiferent/NC/NC	25	16	24,4
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil			
	750	12.0	21.0
P1	757	12.0	21.0
(0)-0	24	12,5	16,7

% Horitzontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	més d'1 milió d'hab
		hab.	
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
(1)-1	8	12,2	39
(2)-2	18	5,2	26,5
(3)-3	31	12,5	18,8
(4)-4	48	12,2	38,6
(5)-5	163	16,4	17,5
(6)-6	142	11,2	21,8
(7)-7	143	11,9	24,5
(8)-8	99	10	16,9
(9)-9	20	9,6	14,3
(10)-10	25	11,5	15,5
(98)-NS	28	3,6	10,7
	750	12.0	21.0
P1R	757	12.0	21.0
[9-10]	46	10,7	15
[7-8]	242	11,1	21,4
[5-6]	304	14	19,5
[3-4]	79	12,3	30,8
[0-2]	50	9,7	23,9
Ns/Nc	28	3,6	10,7
	750	12.0	21.0
P1M	757	12.0	21.0
Casos vàlids	722	12,3	21,4
Mitjana	5,85	5,75	5,68
Desviació	2,08	1,99	2,03
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers			
	750	12.0	21.0
P2	757	12.0	21.0
(0)-0	40	15	17,9
(1)-1	11	0	27,7
(2)-2	34	17	17,2
(3)-3	42	11,9	19,2
(4)-4	72	11,1	22,1
(5)-5	174	10,9	20,6
(6)-6	123	15,2	21,7
(7)-7	112	13,2	16,8
(8)-8	82	7,2	26,7
(9)-9	29	13,4	27
(10)-10	27	7,3	25,6
(98)-NS	5	20,2	0
	750	12.0	21.0
P2R	757	12.0	21.0
[9-10]	56	10,5	26,4
[7-8]	194	10,7	20,9
[5-6]	296	12,7	21
[3-4]	114	11,4	21
[0-2]	85	13,9	18,9
Ns/Nc	5	20,2	0
	750	12.0	21.0
P2M	757	12.0	21.0
Casos vàlids	745	11,9	21,2
Mitjana	5,46	5,29	5,62
Desviació	2,32	2,3	2,35

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	750	12.0	21.0
P3	757	12.0	21.0
Sí	214	11,1	26
No	530	12,3	18,7
Nc/No ho recorda	7	13,9	42,6
	214	11.1	26.0
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	11.3	26.3
Producte o servei	214	11.1	26.0
P4	213	11.3	26.3
Alimentació i beguda	9	22,4	56,3
Roba	9	33,4	33,2
Vehícles	6	33,5	16,7
Habitatge	2	0	0
Compra on-line	18	10,8	34,2
Telefonia fixa/mòbil	85	7,1	19,8
Internet	8	12,4	25,9
Companyia elèctrica	11	18,3	46,1
Electrodomèstics	21	18,7	9,5
Restauració	2	0	49,1
Hotels	2	0	47,5
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	8	0	12,2
Serveis bancaris	3	0	0
Transport aeri	20	24,8	14,9
Tren	1	0	0
Altres (anotar)	36	10,7	34,9
	9	22.4	56.3
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	22.2	55.6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	9	22.4	56.3
P4_C_A	9	22.2	55.6
SI	5	0	61,5
NO	4	50,3	49,7
Es va resoldre la incidència?	5	0.0	61.5
P4_E_A	5	0.0	60.0
SI	4	0	74,8
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	4	0.0	74.8
P4_F_A	4	0.0	75.0
Empresa proveïdora	3	0	66,3
Comerciant	1	0	100
Satisfacció	4	0.0	74.8
P4_G_A	4	0.0	75.0
(1)-1	1	0	100
(8)-8	1	0	100
(10)-10	2	0	49,7
	4	0.0	74.8
P4_G_AR	4	0.0	75.0
[9-10]	2	0	49,7
[7-8]	1	0	100
[0-2]	1	0	100

% Horitzontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	4	0.0	74.8
P4_G_AM	4	0.0	75.0
Casos vàlids	4	0	74,8
Mitjana	7,27		6,35
Desviació	4,26		4,73
	9	33.4	33.2
Base Incidència a: Roba	9	33.3	33.3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	33.4	33.2
P4_C_B	9	33.3	33.3
SI	6	50	16,7
NO	3	0	66,4
Es va resoldre la incidència?			
	6	50.0	16.7
P4_E_B	6	50.0	16.7
SI	3	66,7	33,3
NO	3	33,3	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	66.7	33.3
P4_F_B	3	66.7	33.3
Empresa proveïdora	2	50	50
Altres (anotar)	1	100	0
Satisfacció			
	3	66.7	33.3
P4_G_B	3	66.7	33.3
(8)-8	1	0	100
(10)-10	2	100	0
	3	66.7	33.3
P4_G_BR	3	66.7	33.3
[9-10]	2	100	0
[7-8]	1	0	100
	3	66.7	33.3
P4_G_BM	3	66.7	33.3
Casos vàlids	3	66,7	33,3
Mitjana	9,33	10	8
Desviació	1,15	0	
	6	33.5	16.7
Base Incidència a: Vehicles	6	33.3	16.7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	33.5	16.7
P4_C_C	6	33.3	16.7
SI	5	40,2	0
NO	1	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	5	40.2	0.0
P4_E_C	5	40.0	0.0
SI	3	66,5	0
NO	2	0	0

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	66.5	0.0
P4_F_C	3	66.7	0.0
Ell/lla mateix	1	100	0
Empresa proveïdora	1	0	0
Altres (anotar)	1	100	0
Satisfacció			
	3	66.5	0.0
P4_G_C	3	66.7	0.0
(5)-5	1	0	0
(9)-9	1	100	0
(10)-10	1	100	0
	3	66.5	0.0
P4_G_CR	3	66.7	0.0
[9-10]	2	100	0
[5-6]	1	0	0
	3	66.5	0.0
P4_G_CM	3	66.7	0.0
Casos vàlids	3	66,5	0
Mitjana	8	9,5	
Desviació	2,65	0,71	
	2	0.0	0.0
Base Incidència a: Habitatge	2	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0.0	0.0
P4_C_D	2	0.0	0.0
SI	1	0	0
NO	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_E_D	1	0.0	0.0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_D	0	0	0
	0		
P4_G_DR	0	0	0
	0		
P4_G_DM	0	0	0
	18	10.8	34.2
Base Incidència a: Compra on-line	18	11.1	33.3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	10.8	34.2
P4_C_E	18	11.1	33.3
SI	13	7,3	39,4
NO	5	20	20,2

% Horitzontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Es va resoldre la incidència?			
	13	7.3	39.4
P4_E_E	13	7.7	38.5
SI	12	7,9	42,7
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	7.9	42.7
P4_F_E	12	8.3	41.7
Ell/lla mateix	4	24,1	25,3
Empresa proveïdora	2	0	100
Distribuïdor	4	0	49,4
Altres (anotar)	2	0	0
Satisfacció			
	12	7.9	42.7
P4_G_E	12	8.3	41.7
(0)-0	1	100	0
(5)-5	1	0	0
(7)-7	1	0	0
(8)-8	1	0	100
(9)-9	2	0	50,6
(10)-10	6	0	50,5
	12	7.9	42.7
P4_G_ER	12	8.3	41.7
[9-10]	8	0	50,5
[7-8]	2	0	52,5
[5-6]	1	0	0
[0-2]	1	100	0
	12	7.9	42.7
P4_G_EM	12	8.3	41.7
Casos vàlids	12	7,9	42,7
Mitjana	8,2	0	9,38
Desviació	2,95		0,91
	85	7.1	19.8
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	7.1	20.0
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	7.1	19.8
P4_B_F_COD	85	7.1	20.0
Problemes amb les factures /cobren de més	33	3	27,6
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11	9,2	0
Ofertes/tarifes enganyoses	18	0	22,2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13	16	15
Problemes per donar-se de baixa	10	0	19,9
Altres	10	20,4	20,3
Ns/Nc	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	7.1	19.8
P4_C_F	85	7.1	20.0
SI	68	7,2	20,4
NO	17	6,6	17,6
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	7.2	20.4
P4_D_F_COD	69	7.2	20.3

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Trucar/parlar amb la companyia	21	4,7	4,7
Fer una queixa/reclamació a la companyia	18	0	28,5
Trucar/anar oficina del consumidor	4	0	50
Donar-se de baixa/canvi de companyia	9	11,2	68,9
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	6	0	32,5
Altres	20	15,1	5
Es va resoldre la incidència?			
	68	7.2	20.4
P4_E_F	69	7.2	20.3
SI	38	12,8	28,5
NO	28	0	10,7
NC	2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	12.8	28.5
P4_F_F	39	12.8	28.2
Ell/lla mateix	14	13,9	28,7
Empresa proveïdora	18	11,4	33,8
Altres (anotar)	7	14,4	14,4
Satisfacció			
	38	12.8	28.5
P4_G_F	39	12.8	28.2
(0)-0	4	49,9	0
(1)-1	1	0	0
(2)-2	5	20,3	41,5
(3)-3	4	0	49,4
(4)-4	4	0	49,7
(5)-5	6	0	17,2
(6)-6	2	50	0
(7)-7	4	0	25,3
(8)-8	2	0	0
(10)-10	5	19,9	40,9
(98)-NS	2	0	49,2
	38	12.8	28.5
P4_G_FR	39	12.8	28.2
[9-10]	5	19,9	40,9
[7-8]	6	0	16,8
[5-6]	8	12,8	12,8
[3-4]	8	0	49,5
[0-2]	10	30,1	20,5
Ns/Nc	2	0	49,2
	38	12.8	28.5
P4_G_FM	39	12.8	28.2
Casos vàlids	36	13,5	27,4
Mitjana	4,76	3,64	5,04
Desviació	3,08	4,35	3,04
	8	12.4	25.9
Base Incidència a: Internet	8	12.5	25.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	12.4	25.9
P4_C_G	8	12.5	25.0
SI	5	20,1	19,8
NO	3	0	35,6
Es va resoldre la incidència?			

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	5	20.1	19.8
P4_E_G	5	20.0	20.0
SI	3	33,3	0
NO	2	0	49,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	33.3	0.0
P4_F_G	3	33.3	0.0
Ell/lla mateix	1	0	0
Empresa proveïdora	1	100	0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	33.3	0.0
P4_G_G	3	33.3	0.0
(5)-5	1	0	0
(10)-10	2	50	0
	3	33.3	0.0
P4_G_GR	3	33.3	0.0
[9-10]	2	50	0
[5-6]	1	0	0
	3	33.3	0.0
P4_G_GM	3	33.3	0.0
Casos vàlids	3	33,3	0
Mitjana	8,33	10	
Desviació	2,89		
	11	18.3	46.1
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	18.2	45.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	18.3	46.1
P4_C_H	11	18.2	45.5
SI	8	25	38,3
NO	2	0	50
NC	1	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	8	25.0	38.3
P4_E_H	8	25.0	37.5
SI	1	0	0
NO	7	28,7	43,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_F_H	1	0.0	0.0
Distribuïdor	1	0	0
Satisfacció			
	1	0.0	0.0
P4_G_H	1	0.0	0.0
(0)-0	1	0	0
	1	0.0	0.0
P4_G_HR	1	0.0	0.0
[0-2]	1	0	0
	1	0.0	0.0
P4_G_HM	1	0.0	0.0

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Casos vàlids	1	0	0
Mitjana	0		
	21	18.7	9.5
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	21.1	10.5
Incidències - Electrodomèstics			
	18	22.0	11.2
P4_B_I_COD	16	25.0	12.5
Mal funcionament/està trencat	12	24,8	8,4
El producte arriba tard	1	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	7	13,9	14,5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	18.7	9.5
P4_C_I	19	21.1	10.5
SI	15	26,4	6,8
NO	6	0	16,1
Mesures - Electrodomèstics			
	14	28.2	7.2
P4_D_I_COD	12	33.3	8.3
Reclamació/pregunta a l'empresa	10	39,6	10,1
Van descomptar-li diners/li arreglen	1	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	4	24,1	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	26.4	6.8
P4_E_I	13	30.8	7.7
SI	7	42,8	14,5
NO	8	12,1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	42.8	14.5
P4_F_I	7	42.9	14.3
Ell/lla mateix	1	100	0
Empresa proveïdora	5	40,4	20,2
Distribuïdor	1	0	0
Satisfacció			
	7	42.8	14.5
P4_G_I	7	42.9	14.3
(0)-0	1	100	0
(5)-5	1	0	100
(6)-6	1	0	0
(7)-7	1	0	0
(8)-8	1	100	0
(10)-10	1	0	0
(98)-NS	1	100	0
	7	42.8	14.5
P4_G_IR	7	42.9	14.3
[9-10]	1	0	0
[7-8]	2	51,2	0
[5-6]	2	0	50
[0-2]	1	100	0
Ns/Nc	1	100	0
	7	42.8	14.5
P4_G_IM	7	42.9	14.3
Casos vàlids	6	33,6	16,8

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Mitjana	5,99	4	5
Desviació	3,42	5,66	
Base Incidència a: Restauració	2	0.0	49.1
	2	0.0	50.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0.0	49.1
P4_C_J	2	0.0	50.0
NO	2	0	49,1
Es va resoldre la incidència?			
	0		
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0		
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_J	0	0	0
	0		
P4_G_JR	0	0	0
	0		
P4_G_JM	0	0	0
	2	0.0	47.5
Base Incidència a: Hotels	2	0.0	50.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0.0	47.5
P4_C_K	2	0.0	50.0
SI	2	0	47,5
Es va resoldre la incidència?			
	2	0.0	47.5
P4_E_K	2	0.0	50.0
SI	1	0	100
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0.0	100.0
P4_F_K	1	0.0	100.0
Empresa proveïdora	1	0	100
Satisfacció			
	1	0.0	100.0
P4_G_K	1	0.0	100.0
(8)-8	1	0	100
	1	0.0	100.0
P4_G_KR	1	0.0	100.0
[7-8]	1	0	100
	1	0.0	100.0
P4_G_KM	1	0.0	100.0
Casos vàlids	1	0	100

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Mitjana	8		8
	8	0.0	12.2
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	0.0	12.5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0.0	12.2
P4_C_L	8	0.0	12.5
SI	5	0	19,5
NO	3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0.0	19.5
P4_E_L	5	0.0	20.0
SI	3	0	32,8
NO	2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0.0	32.8
P4_F_L	3	0.0	33.3
EI/lla mateix	1	0	0
Distribuïdor	1	0	100
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	3	0.0	32.8
P4_G_L	3	0.0	33.3
(0)-0	1	0	0
(7)-7	2	0	50
	3	0.0	32.8
P4_G_LR	3	0.0	33.3
[7-8]	2	0	50
[0-2]	1	0	0
	3	0.0	32.8
P4_G_LM	3	0.0	33.3
Casos vàlids	3	0	32,8
Mitjana	4,59		7
Desviació	4,11		
	750	12.0	21.0
Base TOTAL	0	12.0	21.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0		
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0		
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_M	0	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	0		
P4_G_MR	0	0	0
	0		
P4_G_MM	0	0	0
	3	0.0	0.0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0.0	0.0
P4_C_N	3	0.0	0.0
SI	1	0	0
NO	2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_E_N	1	0.0	0.0
SI	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_F_N	1	0.0	0.0
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	1	0.0	0.0
P4_G_N	1	0.0	0.0
(10)-10	1	0	0
	1	0.0	0.0
P4_G_NR	1	0.0	0.0
[9-10]	1	0	0
	1	0.0	0.0
P4_G_NM	1	0.0	0.0
Casos vàlids	1	0	0
Mitjana	10		
	20	24.8	14.9
Base Incidència a: Transport aeri	20	25.0	15.0
Incidències - Transport aeri			
	20	24.8	14.9
P4_B_O_COD	20	25.0	15.0
Retards/cancel·lacions	14	21,1	21,3
Problema tècnic	1	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	7	56,6	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	24.8	14.9
P4_C_O	20	25.0	15.0
SI	17	23,3	11,6
NO	3	33,5	33,5
Mesures - Transport aeri			
	14	21.1	14.1
P4_D_O_COD	14	21.4	14.3
Retornen els diners	1	0	0
Va reclamar a la companyia	11	17,6	17,9
Paga per el seient	1	100	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
% Horizontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Passa la nit a l'hotel	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	23.3	11.6
P4_E_O	17	23.5	11.8
SI	7	28,9	14,2
NO	10	19,4	9,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	28.9	14.2
P4_F_O	7	28.6	14.3
Ell/lla mateix	2	51,2	0
Empresa proveïdora	4	25,2	24,8
Altres (anotar)	1	0	0
Satisfacció			
	7	28.9	14.2
P4_G_O	7	28.6	14.3
(0)-0	1	100	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	1	100	0
(6)-6	3	0	33,1
	7	28.9	14.2
P4_G_OR	7	28.6	14.3
[5-6]	3	0	33,1
[3-4]	2	50	0
[0-2]	2	51,2	0
	7	28.9	14.2
P4_G_OM	7	28.6	14.3
Casos vàlids	7	28,9	14,2
Mitjana	3,86	2	6
Desviació	2,34	2,83	
	1	0.0	0.0
Base Incidència a: Tren	1	0.0	0.0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0.0	0.0
P4_C_P	1	0.0	0.0
SI	1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0.0	0.0
P4_E_P	1	0.0	0.0
NO	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0		
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0		
P4_G_P	0	0	0
	0		
P4_G_PR	0	0	0

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	0		
P4_G_PM	0	0	0
	36	10.7	34.9
Base Incidència a: Altres	37	10.8	35.1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	10.7	34.9
P4_C_Q	37	10.8	35.1
SI	30	12,7	28,9
NO	6	0	66,2
Es va resoldre la incidència?			
	30	12.7	28.9
P4_E_Q	31	12.9	29.0
SI	15	0	39,7
NO	15	26,4	19,9
NC	1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	0.0	39.7
P4_F_Q	15	0.0	40.0
Ell/lla mateix	5	0	19,3
Empresa proveïdora	5	0	39,9
Comerciant	2	0	49,7
Altres (anotar)	3	0	66,7
Satisfacció			
	15	0.0	39.7
P4_G_Q	15	0.0	40.0
(0)-0	3	0	32,5
(1)-1	1	0	0
(4)-4	1	0	100
(5)-5	3	0	32,8
(7)-7	2	0	51,2
(8)-8	1	0	0
(9)-9	1	0	100
(10)-10	3	0	33,1
	15	0.0	39.7
P4_G_QR	15	0.0	40.0
[9-10]	4	0	49,6
[7-8]	3	0	34
[5-6]	3	0	32,8
[3-4]	1	0	100
[0-2]	4	0	24,3
	15	0.0	39.7
P4_G_QM	15	0.0	40.0
Casos vàlids	15	0	39,7
Mitjana	5,41		5,87
Desviació	3,76		3,64
	750	12.0	21.0
Base TOTAL	0	12.0	21.0
Botigues especialitzades de barri			
	750	12.0	21.0
P5_1	757	12.0	21.0
Més d'un cop a la setmana	359	12,3	25,3
Un cop a la setmana	225	12	15,5

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Menys d'un cop a la setmana	56	5,3	23,3
No hi he comprat mai	110	14,4	17,2
Mercats municipals			
	750	12.0	21.0
P5_2	757	12.0	21.0
Més d'un cop a la setmana	101	10,8	24,6
Un cop a la setmana	180	10,4	23,7
Menys d'un cop a la setmana	122	12	20,2
No hi he comprat mai	347	13,2	18,9
Supermercats de barri			
	750	12.0	21.0
P5_3	757	12.0	21.0
Més d'un cop a la setmana	358	14,7	27,4
Un cop a la setmana	245	9,6	16,6
Menys d'un cop a la setmana	66	12	15,1
No hi he comprat mai	81	7,3	11,1
Grans superfícies			
	750	12.0	21.0
P5_4	757	12.0	21.0
Més d'un cop a la setmana	98	15,4	17,3
Un cop a la setmana	168	12,3	13,1
Menys d'un cop a la setmana	263	12	19,2
No hi he comprat mai	221	10,2	30,8
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	12.0	21.0
P5_5	757	12.0	21.0
Més d'un cop a la setmana	41	12	36,8
Un cop a la setmana	72	19,2	12,1
Menys d'un cop a la setmana	152	11,7	22,8
No hi he comprat mai	485	11	20,5
Dietètiques			
	750	12.0	21.0
P5_6	757	12.0	21.0
Més d'un cop a la setmana	13	23,8	7,5
Un cop a la setmana	47	16,8	20,8
Menys d'un cop a la setmana	112	7,8	23,7
No hi he comprat mai	578	12,1	20,8
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	12.0	21.0
P6_1	757	12.0	21.0
SI	569	10,1	22,3
NO	181	18,1	17,1
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	12.0	21.0
P6_2	757	12.0	21.0
SI	199	7,4	20,2
NO	551	13,7	21,3
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí)			
	750	12.0	21.0
P6_3	757	12.0	21.0
SI	402	10,5	20,1
NO	348	13,7	22,1
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	750	12.0	21.0
P7_A	757	12.0	21.0
SI	228	14,3	19,7
NO	522	11	21,6
	228	14.3	19.7
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	14.4	19.7
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	14.3	19.7
P7_A_AML	229	14.4	19.7
Tenen preus més econòmics	115	13	19,1
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	47	21,2	12,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	7	14,1	43,1
Compra productes específics/per costum	21	4,6	23,8
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	2	0	50,4
Proximitat	3	0	32,3
Tot correcte/ho troba bé	5	19	0
No ho té en compte / li és igual	13	7,6	23
Altres	12	16,6	34,8
NS/NC	6	33	16,5
	522	11.0	21.6
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	11.0	21.6
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	11.0	21.7
P7_A_AML	527	11.0	21.6
Tenen preus més econòmics	1	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	5	20,1	19,7
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	142	8,4	20,3
Compra productes específics/per costum	17	6	17,8
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	74	9,3	21,1
Depèn del producte	32	21,7	15,6
Compra productes ecològics	5	0	59,2
Proximitat	8	12,3	12,8
Tot correcte/ho troba bé	1	100	0
No ho té en compte / li és igual	184	11,8	22,6
Altres	39	10,1	30
NS/NC	14	14	14,3
	750	12.0	21.0
Base TOTAL	0	12.0	21.0
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	12.0	21.0
P7_B	757	12.0	21.0
SI	280	7	19,4
NO	470	15	22
	280	7.0	19.4
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	7.1	19.4
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	7.0	19.4
P7_A_BML	283	7.1	19.4
És el meu idioma/de Catalunya	135	5,2	20,5
Per proximitat	94	3,1	21
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	1	100	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	2	0	0
L'interessa la qualitat	1	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	13	30,6	7,8

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Altres	33	14,7	20,8
NS/NC	4	0	0
	470	15.0	22.0
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	15.0	21.9
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	15.0	22.0
P7_A_BML	474	15.0	21.9
És el meu idioma/de Catalunya	2	0	0
Per proximitat	3	33,1	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	26	26,2	18,7
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	22	22,3	30,6
Linteressa la qualitat	20	14,9	34,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	382	14	21,7
Altres	13	7,6	15,3
NS/NC	2	0	0
	750	12.0	21.0
Base TOTAL	0	12.0	21.0
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	12.0	21.0
P7_C	757	12.0	21.0
SI	567	11,5	22
NO	183	13,7	18,1
	567	11.5	22.0
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	11.5	21.9
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	11.5	22.0
P7_A_CML	575	11.5	21.9
Proximitat	354	10,6	21,2
Li agrada saber/conèixer la procedència	80	11,1	23,7
Per curiositat/Informació	45	23,9	10,9
Qualitat	26	11,3	15,6
Productes ecològics	6	0	84,7
Per costum/el de sempre	6	0	66,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	8	12,8	12,6
Altres	52	13,3	22,7
NS/NC	6	0	66,5
	183	13.7	18.1
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	13.7	18.1
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	13.7	18.1
P7_A_CML	182	13.7	18.1
Proximitat	8	0	12,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	2	0	0
Per curiositat/Informació	2	0	48,8
Qualitat	6	0	16,6
Per costum/el de sempre	9	33,2	11,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	117	15,3	19,6
Altres	15	6,7	20,6
NS/NC	24	12,6	12,9
	750	12.0	21.0
Base TOTAL	0	12.0	21.0
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horizontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	750	12.0	21.0
P7_D	757	12.0	21.0
SI	495	11,9	21,6
NO	255	12,1	19,9
	495	11.9	21.6
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	12.0	21.6
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	11.9	21.6
P7_A_DML	499	12.0	21.6
Per estar informat/da/Per curiositat	109	12,7	22,8
Per salut	140	13,3	21,7
Per la composició	177	10	23,6
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	2	0	0
Compra el mateix/costum	3	0	0
A vegades	19	15,9	16
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	23	12,7	21,3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4	25	0
Altres	30	16,1	19,5
NS/NC	5	0	20,1
	255	12.1	19.9
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	12.0	19.8
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	12.1	19.9
P7_A_DML	258	12.0	19.8
Per estar informat/da/Per curiositat	1	0	0
Per salut	1	0	0
Per la composició	9	11	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	16	12,6	6,3
Compra el mateix/costum	25	7,9	19,6
A vegades	4	25,1	49,7
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	6	16,9	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	133	14,2	22,4
Altres	24	4,1	40,9
NS/NC	36	11,1	8,6
	750	12.0	21.0
Base TOTAL	0	12.0	21.0
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	12.0	21.0
P7_E	757	12.0	21.0
SI	697	11,6	21,2
NO	53	16,6	18,5
	697	11.6	21.2
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	11.6	21.2
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	11.6	21.2
P7_A_EML	704	11.6	21.2
Només importa el consum / vendre més	198	11,5	19,1
Molts cops no és veritat/No són sincers	401	11,9	19,5
A vegades	20	4,9	25,4
Indiferent/no influeix /sen refia	4	0	49,4
Altres	71	11	30,9
NS/NC	19	20,4	19,9

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horizontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	53	16.6	18.5
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	17.0	18.9
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	16.6	18.5
P7_A_EML	53	17.0	18.9
Molts cops no és veritat/No són sincers	9	45,4	11,2
A vegades	5	0	0
Indiferent/no influeix /sen refia	14	0	14,8
Altres	14	14,7	22,1
NS/NC	13	23,1	30,9
	750	12.0	21.0
Base TOTAL	0	12.0	21.0
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	12.0	21.0
P8_1	757	12.0	21.0
Sempre	293	12,1	19,5
Habitualment	130	13	15,5
Algunes vegades	161	11,1	29,6
Gairebé mai	85	10,5	22,3
Mai	82	13,3	17
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	12.0	21.0
P8_2	757	12.0	21.0
Sempre	562	12,3	21,3
Habitualment	130	12,1	18,2
Algunes vegades	39	12,7	23,2
Gairebé mai	8	0	39,2
Mai	11	0	18,3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	12.0	21.0
P8_3	757	12.0	21.0
Sempre	230	11,6	21,6
Habitualment	181	12,6	21,4
Algunes vegades	215	11,9	20,3
Gairebé mai	73	12,3	16,3
Mai	51	11,7	27,2
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	12.0	21.0
P8_4	757	12.0	21.0
Sempre	212	16,9	21,7
Habitualment	196	12	21,3
Algunes vegades	198	9,5	19,5
Gairebé mai	88	7,9	22,3
Mai	56	8,6	21
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	12.0	21.0
P8_5	757	12.0	21.0
Sempre	377	14,7	22,5
Habitualment	108	12,7	14,8
Algunes vegades	139	8,6	20,8
Gairebé mai	61	8	13,5
Mai	65	6,1	30,3

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	més d'1 milió d'hab
		hab.	
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	750	12.0	21.0
P9_A_1	757	12.0	21.0
SI	305	13	18,5
NO	445	11,3	22,7
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	13.0	18.5
P9_B_1	309	12.9	18.4
SI	53	15	16,8
NO	252	12,6	18,9
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	15.0	16.8
P9_C_1	53	15.1	17.0
(0)-0	4	24,4	0
(1)-1	2	0	0
(3)-3	1	0	0
(5)-5	4	0	0
(6)-6	8	0	37,1
(7)-7	3	33,2	0
(8)-8	9	0	22,3
(9)-9	4	49,9	25,2
(10)-10	17	23,5	17,5
(99)-NC	1	0	0
	53	15.0	16.8
P9_C_1R	53	15.1	17.0
[9-10]	21	28,6	19
[7-8]	12	8,3	16,7
[5-6]	12	0	24,6
[3-4]	1	0	0
[0-2]	6	16,4	0
Ns/Nc	1	0	0
	53	15.0	16.8
P9_C_1M	53	15.1	17.0
Casos vàlids	52	15,3	17,1
Mitjana	7,13	8,11	8,12
Desviació	3,1	3,46	1,76
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	12.0	21.0
P9_A_2	757	12.0	21.0
SI	366	12,9	22,1
NO	384	11,1	20
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	366	12.9	22.1
P9_B_2	367	13.1	22.3
SI	43	16,1	14,2
NO	323	12,5	23,2
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	16.1	14.2
P9_C_2	43	16.3	14.0
(0)-0	2	0	0
(2)-2	4	25,6	0
(3)-3	1	0	100
(4)-4	3	0	33,3
(5)-5	3	0	33,3
(6)-6	3	0	0

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	més d'1 milió d'hab
		hab.	
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
(7)-7	4	25,1	0
(8)-8	5	20,2	0
(9)-9	5	40,2	19,9
(10)-10	12	16,3	17,4
(99)-NC	1	0	0
	43	16.1	14.2
P9_C_2R	43	16.3	14.0
[9-10]	17	23,2	18,2
[7-8]	9	22,4	0
[5-6]	6	0	16,8
[3-4]	4	0	50
[0-2]	6	16,3	0
Ns/Nc	1	0	0
	43	16.1	14.2
P9_C_2M	43	16.3	14.0
Casos vàlids	42	16,5	14,5
Mitjana	6,87	7,85	6,88
Desviació	3,1	2,79	3,19
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	12.0	21.0
P9_A_3	757	12.0	21.0
SI	290	11,9	19,8
NO	460	12,1	21,8
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	11.9	19.8
P9_B_3	292	12.0	19.9
SI	30	16,5	9,9
NO	261	11,4	20,9
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	16.5	9.9
P9_C_3	30	16.7	10.0
(4)-4	3	33,5	0
(5)-5	1	0	0
(6)-6	5	19,5	0
(7)-7	2	50	0
(8)-8	7	0	13,8
(9)-9	3	0	0
(10)-10	8	24,8	25
(99)-NC	1	0	0
	30	16.5	9.9
P9_C_3R	30	16.7	10.0
[9-10]	11	18	18,1
[7-8]	9	11,2	10,7
[5-6]	6	16,2	0
[3-4]	3	33,5	0
Ns/Nc	1	0	0
	30	16.5	9.9
P9_C_3M	30	16.7	10.0
Casos vàlids	29	17,1	10,2
Mitjana	7,73	7,4	9,35
Desviació	2	2,62	1,16

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	750	12.0	21.0
P9_A_4	757	12.0	21.0
SI	398	11,6	20,4
NO	352	12,4	21,8
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	11.6	20.4
P9_B_4	402	11.7	20.4
SI	121	15,4	21,1
NO	277	10	20
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	15.4	21.1
P9_C_4	121	15.7	21.5
(0)-0	16	18,3	0
(1)-1	2	0	50
(2)-2	3	32,4	34
(3)-3	7	0	42,7
(4)-4	3	33,5	33,5
(5)-5	8	12,5	24,9
(6)-6	13	15,3	15,2
(7)-7	6	32,7	17
(8)-8	21	18,8	18,9
(9)-9	13	0	22,9
(10)-10	25	19,6	23,3
(98)-NS	5	0	40
	121	15.4	21.1
P9_C_4R	121	15.7	21.5
[9-10]	38	13	23,2
[7-8]	27	21,9	18,5
[5-6]	21	14,2	18,9
[3-4]	10	10,2	39,9
[0-2]	21	18,5	9,6
Ns/Nc	5	0	40
	121	15.4	21.1
P9_C_4M	121	15.7	21.5
Casos vàlids	116	16	20,3
Mitjana	6,3	6,28	6,82
Desviació	3,42	3,53	2,93
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	12.0	21.0
P10A_A	757	12.0	21.0
SI	655	12,4	20
NO	95	9,4	28,4
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	12.4	20.0
P10B_A	664	12.3	19.9
SI	116	11,9	22
NO	532	12,3	19,6
NC	7	28,4	14
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	11.9	22.0
P10C_AML	117	12.0	22.2
Més econòmic, per preu, més barat	64	15,6	13,8
Li van oferir una oferta millor	17	5,8	29,3
Pack amb millors condicions	8	0	25

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	12	0	41,1
Insatisfacció amb la companyia	15	19,6	40,1
Altres	4	0	0
En disposa? - Internet	750	12.0	21.0
P10A_B	757	12.0	21.0
SI	653	11,5	21,1
NO	87	15,8	21,6
NC	10	9,6	10,1
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet	653	11.5	21.1
P10B_B	658	11.6	21.1
SI	124	12	24,9
NO	514	10,8	19,9
NC	15	33	33,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet	124	12.0	24.9
P10C_BML	123	12.2	25.2
Més econòmic, per preu, més barat	64	13,9	15,5
Li van oferir una oferta millor	15	6,5	40,1
Pack amb millors condicions	7	0	27,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	17	5,9	28,9
Insatisfacció amb la companyia	21	18,8	47,2
Altres	4	0	0
NS/NC	3	0	35,2
En disposa? - Telefonía mòbil	750	12.0	21.0
P10A_C	757	12.0	21.0
SI	710	12,1	21,2
NO	28	10,6	21,1
NC	12	8,1	8,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil	710	12.1	21.2
P10B_C	717	12.1	21.2
SI	125	11,2	22
NO	577	12,1	20,5
NC	8	24,7	62,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil	125	11.2	22.0
P10C_CML	125	11.2	22.4
Més econòmic, per preu, més barat	56	14,4	19,4
Li van oferir una oferta millor	28	14,5	7,1
Pack amb millors condicions	9	0	33,4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8	0	62
Insatisfacció amb la companyia	22	9	45,2
Altres	7	0	0
NS/NC	1	0	100
En disposa? - Internet mòbil	750	12.0	21.0
P10A_D	757	12.0	21.0
SI	637	12	21,5
NO	99	12	19
NC	15	13,1	13,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

% Horitzontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
	637	12.0	21.5
P10B_D	641	12.0	21.5
SI	111	11,7	25,6
NO	517	11,8	20,2
NC	8	24,7	50,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	11.7	25.6
P10C_DML	111	11.7	26.1
Més econòmic, per preu, més barat	51	13,9	19,3
Li van oferir una oferta millor	20	15,4	14,8
Pack amb millors condicions	8	0	37,5
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10	0	49,5
Insatisfacció amb la companyia	20	14,6	44,7
Altres	5	0	0
NS/NC	2	0	50
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	12.0	21.0
P11	757	12.0	21.0
Si	423	11,5	21,2
No	323	12,5	21,1
Ns/Nc	4	24,6	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	11.5	21.2
P12	424	11.6	21.2
Més d'un cop a la setmana	40	7,4	12,8
Un cop a la setmana	66	9,1	27,3
Menys d'un cop a la setmana	314	12,6	20,6
Ns/Nc	4	0	49,6
Alimentació i begudes			
	423	11.5	21.2
P13_A_1	424	11.6	21.2
SI	66	10,6	22,7
NO	356	11,4	21
NC	2	49,9	0
Alimentació i begudes			
	66	10.6	22.7
P13_B_1	65	10.8	23.1
SI	4	0	0
NO	62	11,2	24,2
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	11.5	21.2
P13_A_2	424	11.6	21.2
SI	209	10	19,6
NO	212	12,6	22,5
NC	2	50,2	49,8
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	10.0	19.6
P13_B_2	210	10.0	19.5
SI	18	16,4	27,3
NO	190	9,4	19
NS/NC	1	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	11.5	21.2
P13_A_3	424	11.6	21.2

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horizontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
SI	8	12,4	0
NO	412	11,3	21,5
NC	3	33,4	33,1
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	12.4	0.0
P13_B_3	8	12.5	0.0
SI	2	0	0
NO	6	16,5	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	11.5	21.2
P13_A_4	424	11.6	21.2
SI	63	7,8	31,3
NO	357	11,9	19,3
NC	3	33,4	33,1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	7.8	31.3
P13_B_4	64	7.8	31.3
SI	5	19,7	39
NO	58	6,7	30,6
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	11.5	21.2
P13_A_5	424	11.6	21.2
SI	112	7,9	24,8
NO	308	12,6	19,8
NC	3	33,4	33,1
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	7.9	24.8
P13_B_5	111	8.1	25.2
SI	9	21,9	0
NO	103	6,6	27
Electrodomèstics			
	423	11.5	21.2
P13_A_6	424	11.6	21.2
SI	80	3,7	19,7
NO	339	13,2	21,2
NC	4	24,9	50,1
Electrodomèstics			
	80	3.7	19.7
P13_B_6	79	3.8	20.3
SI	8	0	38,9
NO	72	4,1	18
NS/NC	1	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	11.5	21.2
P13_A_7	424	11.6	21.2
SI	136	10,2	19,7
NO	284	11,8	21,8
NC	3	33,4	33,1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	10.2	19.7
P13_B_7	135	10.4	20.0
SI	19	5,1	15,9
NO	117	11,1	20,3

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Formació (cursos,...)			
	423	11,5	21,2
P13_A_8	424	11,6	21,2
SI	1	0	0
NO	419	11,3	21,2
NC	3	33,4	33,1
Formació (cursos,...)			
	1	0,0	0,0
P13_B_8	1	0,0	0,0
NO	1	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	11,5	21,2
P14	424	11,6	21,2
SI	411	11,6	20,6
NO	10	10	39,5
NS/NC	2	0	50
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	10,0	39,5
P15_1	10	10,0	40,0
Que arribi el que demanes	6	0	48,8
Que et comuniquin les incidències	1	0	0
Altres	2	50,4	49,6
NS/NC	1	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	11,5	21,2
P16	424	11,6	21,2
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	260	11	22,2
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	157	12,7	19,7
Ns/Nc	6	0	16,6
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica			
	750	12,0	21,0
P17	757	12,0	21,0
SI	412	10,8	24
NO	332	13,4	17,4
NS/NC	6	15,7	15,7
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	12,0	21,0
P18	757	12,0	21,0
SI	99	9,9	24,8
NO	638	12,6	20,1
NS/NC	13	0	37,7
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	9,9	24,8
P19_1	99	10,1	25,3
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51	1,9	23
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12	8,2	24,4
Li arriba publicitat	25	19,7	19,6
Altres	11	26,9	45,4
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	12,0	21,0
P20R	757	12,0	21,0
Facua	4	0	25,8
Ocu	64	9,2	28

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Amazon	10	9,8	19,7
Gencat	23	4,3	12,7
Ajuntament	2	0	0
Associacions de consumidors	3	0	34
Agència Catalana del Consum	6	0	18,2
No coneix cap	599	12,7	20,7
Sap alguna però no recorda el nom	5	0	21,3
Altres (google, Hotmail, facebook...)	25	19,6	12,3
Ns/Nc	22	9	27,5
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	12.0	21.0
P21	757	12.0	21.0
Si	70	7,1	22,6
No	680	12,5	20,9
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
	750	12.0	21.0
P22	757	12.0	21.0
Si	98	10,1	28,4
No	650	12,3	20
Ns/Nc	2	0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	12.0	21.0
P23_A_1	757	12.0	21.0
SI	406	14,8	16,8
NO	344	8,7	26
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	14.8	16.8
P23_B_1	411	14.8	16.8
SI	92	21,4	11,8
NO	315	12,9	18,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	21.4	11.8
P23_C_1	91	22.0	12.1
(0)-0	7	0	0
(2)-2	1	0	100
(3)-3	3	32,4	33,6
(4)-4	1	0	0
(5)-5	15	0	6,7
(6)-6	6	32,3	0
(7)-7	13	15,4	15,1
(8)-8	21	28,8	9,5
(9)-9	13	38,6	15,2
(10)-10	13	30,7	15,3
	92	21.4	11.8
P23_C_1R	91	22.0	12.1
[9-10]	26	34,7	15,3
[7-8]	33	23,6	11,7
[5-6]	21	9,2	4,8
[3-4]	4	24,3	25,1
[0-2]	8	0	12,4
	92	21.4	11.8
P23_C_1M	91	22.0	12.1
Casos vàlids	92	21,4	11,8
Mitjana	6,79	8,11	7,08

% Horitzontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Desviació	2,71	1,7	2,71
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	12.0	21.0
P23_A_2	757	12.0	21.0
SI	194	10,7	10,7
NO	556	12,4	24,6
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	10.7	10.7
P23_B_2	197	10.7	10.7
SI	40	9,8	9,9
NO	154	10,9	10,9
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	9.8	9.9
P23_C_2	40	10.0	10.0
(0)-0	2	0	0
(1)-1	1	0	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	32,3	0
(4)-4	1	0	0
(5)-5	7	0	0
(6)-6	5	20,1	40,8
(7)-7	2	0	0
(8)-8	9	11,2	22,1
(9)-9	5	19	0
(10)-10	4	0	0
	40	9.8	9.9
P23_C_2R	40	10.0	10.0
[9-10]	9	10,9	0
[7-8]	11	9,2	18,1
[5-6]	12	8,2	16,7
[3-4]	4	24,2	0
[0-2]	4	0	0
	40	9.8	9.9
P23_C_2M	40	10.0	10.0
Casos vàlids	40	9,8	9,9
Mitjana	6,31	6,54	7,01
Desviació	2,76	2,65	1,16
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	12.0	21.0
P23_A_3	757	12.0	21.0
SI	466	10,6	23,6
NO	284	14,3	16,9
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	10.6	23.6
P23_B_3	472	10.6	23.5
SI	39	5,2	33,4
NO	428	11,1	22,7
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	5.2	33.4
P23_C_3	39	5.1	33.3
(0)-0	3	0	33,3
(2)-2	1	0	0
(3)-3	3	0	66,7

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
(4)-4	3	0	33,4
(5)-5	2	0	0
(6)-6	6	0	49,7
(7)-7	7	14,3	42,7
(8)-8	6	0	16,8
(9)-9	5	20	19,8
(10)-10	3	0	32,9
	39	5.2	33.4
P23_C_3R	39	5.1	33.3
[9-10]	8	12,5	24,7
[7-8]	13	7,7	30,8
[5-6]	8	0	37,2
[3-4]	6	0	50,2
[0-2]	4	0	25,9
	39	5.2	33.4
P23_C_3M	39	5.1	33.3
Casos vàlids	39	5,2	33,4
Mitjana	6,19	7,99	5,83
Desviació	2,75	1,42	2,74
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	12.0	21.0
P23_A_4	757	12.0	21.0
SI	115	16,1	22,2
NO	635	11,2	20,8
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	16.1	22.2
P23_B_4	117	16.2	22.2
SI	15	13,4	13,4
NO	101	16,5	23,4
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	13.4	13.4
P23_C_4	15	13.3	13.3
(0)-0	1	0	0
(1)-1	1	0	100
(3)-3	1	0	0
(4)-4	1	0	0
(6)-6	1	100	0
(7)-7	3	33,3	0
(8)-8	3	0	36,3
(9)-9	2	0	0
(10)-10	2	0	0
	15	13.4	13.4
P23_C_4R	15	13.3	13.3
[9-10]	4	0	0
[7-8]	6	17,6	17,2
[5-6]	1	100	0
[3-4]	2	0	0
[0-2]	2	0	49,4
	15	13.4	13.4
P23_C_4M	15	13.3	13.3
Casos vàlids	15	13,4	13,4
Mitjana	6,44	6,51	4,5
Desviació	3,14	0,72	5,01

% Horizontals	Total	de 150.001 a 1.000.000	més d'1 milió d'hab
		hab.	
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Associacions de consumidors			
	750	12.0	21.0
P23_A_5	757	12.0	21.0
SI	472	11,5	22,2
NO	278	12,8	18,9
Associacions de consumidors			
	472	11.5	22.2
P23_B_5	477	11.5	22.2
SI	40	17,1	19,3
NO	432	11	22,5
Associacions de consumidors			
	40	17.1	19.3
P23_C_5	41	17.1	19.5
(0)-0	3	33,6	0
(2)-2	2	0	100
(3)-3	3	0	0
(4)-4	2	0	49,1
(5)-5	2	0	0
(6)-6	5	39,7	20,2
(7)-7	8	12,7	12,1
(8)-8	5	0	39,9
(9)-9	5	20,1	0
(10)-10	6	33,3	16,8
	40	17.1	19.3
P23_C_5R	41	17.1	19.5
[9-10]	11	27,3	9,2
[7-8]	13	7,8	22,8
[5-6]	7	28,3	14,4
[3-4]	5	0	19,3
[0-2]	5	20,4	39,3
	40	17.1	19.3
P23_C_5M	41	17.1	19.5
Casos vàlids	40	17,1	19,3
Mitjana	6,39	6,85	5,9
Desviació	2,92	3,51	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	12.0	21.0
P24	757	12.0	21.0
(0)-0	22	17,4	22
(1)-1	4	0	0
(2)-2	16	12,2	30,9
(3)-3	10	9,7	29,8
(4)-4	25	16	31,9
(5)-5	94	16,9	16,8
(6)-6	90	9,9	28
(7)-7	119	13,3	24,8
(8)-8	96	10,4	13,4
(9)-9	37	5,3	19,1
(10)-10	29	3,3	16,6
(98)-NS	207	12,4	20,1
(99)-NC	1	0	0
	750	12.0	21.0
P24R	757	12.0	21.0
[9-10]	67	4,5	18

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
[7-8]	215	12	19,7
[5-6]	184	13,5	22,3
[3-4]	35	14,2	31,3
[0-2]	42	13,9	23,5
Ns/Nc	207	12,3	20
P24M	750	12.0	21.0
Casos vàlids	757	12.0	21.0
	543	11,9	21,4
Mitjana	6,28	5,81	6,06
Desviació	2,23	2,17	2,19
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	12.0	21.0
P25	757	12.0	21.0
Sí	181	10,9	22,4
No	565	12,2	20,5
Ns/Nc	4	25,1	25,1
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	10.9	22.4
P26	183	10.9	22.4
(0)-0	3	0	0
(2)-2	1	0	0
(3)-3	1	0	0
(4)-4	3	0	33,9
(5)-5	12	7,9	24,9
(6)-6	11	8,8	18,3
(7)-7	28	14,5	31,4
(8)-8	29	10,4	13,8
(9)-9	12	31,8	8,1
(10)-10	13	7,4	29,6
(98)-NS	68	8,7	25
	181	10.9	22.4
P26R	183	10.9	22.4
[9-10]	26	19,2	19,2
[7-8]	57	12,4	22,5
[5-6]	23	8,4	21,8
[3-4]	4	0	25,3
[0-2]	4	0	0
Ns/Nc	68	8,7	25
	181	10.9	22.4
P26M	183	10.9	22.4
Casos vàlids	113	12,2	20,9
Mitjana	7,18	7,79	7,29
Desviació	2,04	1,36	1,69
Nacionalitat			
	750	12.0	21.0
D1_1	757	12.0	21.0
Argentina	1	0	0
Brasilera	3	32,9	33,3
Britànica	1	0	0
Espanyola	733	12	20,7
Colombiana	3	32,9	0
Dominicana	1	0	100
Equatoriana	2	0	100
Francesa	1	0	100

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Horitzontals			
Total	750	12.0	21.0
Muestra real	757	12.1	21.2
Hondurenya	1	0	0
Italiana	1	0	0
Paraguaiana	1	0	0
Peruana	1	0	100
Romanesa	1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
	750	12.0	21.0
D2	757	12.0	21.0
Treballa	373	12,2	20,5
No treballa	343	12,2	22
Està de baixa	32	9,3	18,7
No contesta	3	0	0
Vostè és? - No treballa			
	343	12.2	22.0
D3	349	12.0	21.8
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	211	11,7	24,7
Aturat/ada i ha treballat abans	46	15,3	23,9
Pensionista (abans no ha treballat)	25	19,3	3,8
Aturat/ada i busca la primera feina	4	24,4	26,9
Estudiant	32	12,9	16,5
Treball domèstic no remunerat	23	0	17,5
No contesta	2	0	50
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	11.9	20.4
D4	405	12.1	20.5
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	11	0	27,4
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	66	7,5	25,6
Assalariat/ada indefinit/ida	251	13,4	18,1
Assalariat/ada eventual o interí/ina	75	13,1	21,7
No contesta	2	0	50
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	12.0	21.0
D5	757	12.0	21.0
No sap llegir i escriure	3	33	33,2
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	14	21,5	7,2
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	43	6,9	13,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	167	6,5	15,5
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	111	15,2	20,6
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	59	16,9	27
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	114	19,9	12,2
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	69	8,6	24,2
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	9,9	29,2
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	43	9	39,2
Doctorat	7	0	42,9
Nc	2	49,6	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	12.0	21.0
D6	757	12.0	21.0
Català (valencià/balear)	313	5,4	19,3
Castellà	274	19,9	19,7
Totes dues igual: català i castellà	151	11,1	26,2
Altres llengües o altres combinacions	11	18,3	36,1
No contesta	2	0	0

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Sexe	750	363	387
Q1	757	365	392
Home	48,4	>100.0	<0.0
Dona	51,6	<0.0	>100.0
Edat (Trams)	750	363	387
Q2	757	365	392
De 18 a 24	7,9	8,5	7,2
De 25 a 34	12,5	13,2	11,9
De 35 a 49	29,1	30,3	27,9
De 50 a 64	24,8	25,1	24,5
65 o més	25,7	22,9	28,4
Edat	750	363	387
EDAT	757	365	392
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	49,47	51,19
Desviació	16,96	16,99	16,91
Província	750	363	387
Q3	757	365	392
BARCELONA	74,8	73,8	75,7
GIRONA	9,3	9,6	9
LLEIDA	5,6	6,1	5,2
TARRAGONA	10,3	10,5	10,1
Província	750	363	387
Q3R	757	365	392
Barcelona ciutat	21	22,7	19,5
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	14,2	14,2
Resta Barcelona	39,5	36,9	42
Girona	9,3	9,6	9
Lleida	5,6	6,1	5,2
Tarragona	10,3	10,5	10,1
Grandària	750	363	387
Q4	757	365	392
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	3,9	5,7
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	13,7	16,1
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	25,2	28,2
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	21	19,9
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	13,4	10,6
més d'1 milió d'hab	21	22,7	19,5
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?	750	363	387
PO	757	365	392
CATALÀ	58,3	59,6	57,1
CASTELLÀ	38,3	37,3	39,3
Indiferent/NC/NC	3,3	3	3,6
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que pu	750	363	387
P1	757	365	392
(0)-0	3,2	4,1	2,3

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi			
		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(1)-1	1,1	0,5	1,6
(2)-2	2,5	1,3	3,5
(3)-3	4,2	3,2	5,1
(4)-4	6,4	6,6	6,3
(5)-5	21,7	>27.1	<16.6
(6)-6	18,9	17	20,6
(7)-7	19,1	17,6	20,4
(8)-8	13,2	14	12,5
(9)-9	2,7	2,7	2,8
(10)-10	3,4	2,7	4
(98)-NS	3,7	3,1	4,3
	750	363	387
P1R	757	365	392
[9-10]	6,1	5,4	6,8
[7-8]	32,3	31,7	32,9
[5-6]	40,6	44,2	37,2
[3-4]	10,6	9,8	11,4
[0-2]	6,7	6	7,4
Ns/Nc	3,7	3,1	4,3
	750	363	387
P1M	757	365	392
Casos vàlids	96,3	96,9	95,7
Mitjana	5,85	5,81	5,89
Desviació	2,08	2,04	2,11
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona consumidora?			
	750	363	387
P2	757	365	392
(0)-0	5,3	4,1	6,5
(1)-1	1,5	1,6	1,3
(2)-2	4,6	4,6	4,6
(3)-3	5,6	6,8	4,4
(4)-4	9,6	9,4	9,7
(5)-5	23,1	23,9	22,4
(6)-6	16,4	17,1	15,7
(7)-7	15	14,4	15,5
(8)-8	10,9	12	9,8
(9)-9	3,9	3,2	4,5
(10)-10	3,6	2,5	4,6
(98)-NS	0,7	0,3	1
	750	363	387
P2R	757	365	392
[9-10]	7,5	5,7	9,1
[7-8]	25,8	26,4	25,3
[5-6]	39,5	41	38,1
[3-4]	15,1	16,3	14,1
[0-2]	11,4	10,3	12,3
Ns/Nc	0,7	0,3	1
	750	363	387
P2M	757	365	392
Casos vàlids	99,3	99,7	99
Mitjana	5,46	5,43	5,48
Desviació	2,32	2,21	2,43

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidora (serveis ae

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi			
		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P3	757	365	392
Sí	28,5	27,6	29,3
No	70,6	71,9	69,4
Nc/No ho recorda	0,9	0,5	1,3
	214	100	113
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	99	114
Producte o servei			
	214	100	113
P4	213	99	114
Alimentació i beguda	4,1	2	5,9
Roba	4,2	3	5,3
Vehicles	2,8	4	1,7
Habitatge	0,9	1	0,8
Compra on-line	8,4	8	8,9
Telefonia fixa/mòbil	39,7	41,3	38,4
Internet	3,8	5	2,7
Companyia elèctrica	5	6	4,2
Electrodomèstics	9,8	11,2	8,6
Restauració	0,9	1	0,8
Hotels	1	0	1,9
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	3	4,2
Serveis bancaris	1,4	1	1,7
Transport aeri	9,2	10,9	7,8
Tren	0,4	0	0,8
Altres (anotar)	17	11,8	21,5
	9	2	7
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	2	7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	2	7
P4_C_A	9	2	7
SI	55,4	100	42,4
NO	44,6	0	57,6
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	3
P4_E_A	5	2	3
SI	82,2	100	70
NO	17,8	0	30
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	2	2
P4_F_A	4	2	2
Empresa proveïdora	74,8	100	50
Comerciant	25,2	0	50
Satisfacció			
	4	2	2
P4_G_A	4	2	2
(1)-1	24,8	49,9	0
(8)-8	25,2	0	50
(10)-10	50,1	50,1	50
	4	2	2
P4_G_AR	4	2	2
[9-10]	50,1	50,1	50
[7-8]	25,2	0	50
[0-2]	24,8	49,9	0

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	4	2	2
P4_G_AM	4	2	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	7,27	5,51	9
Desviació	4,26	6,41	1,41
	9	3	6
Base Incidència a: Roba	9	3	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	3	6
P4_C_B	9	3	6
SI	66,8	66,7	66,9
NO	33,2	33,3	33,1
Es va resoldre la incidència?			
	6	2	4
P4_E_B	6	2	4
SI	50	100	25
NO	50	0	75
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_B	3	2	1
Empresa proveïdora	66,7	100	0
Altres (anotar)	33,3	0	100
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_B	3	2	1
(8)-8	33,3	50	0
(10)-10	66,7	50	100
	3	2	1
P4_G_BR	3	2	1
[9-10]	66,7	50	100
[7-8]	33,3	50	0
	3	2	1
P4_G_BM	3	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	9,33	9	10
Desviació	1,15	1,41	
	6	4	2
Base Incidència a: Vehicles	6	4	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	4	2
P4_C_C	6	4	2
SI	83,3	75,2	100
NO	16,7	24,8	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	3	2
P4_E_C	5	3	2
SI	60,5	>100.0	<0.0
NO	39,5	<0.0	>100.0

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	3	0
P4_F_C	3	3	0
Ell/lla mateix	33,1	33,1	0
Empresa proveïdora	33,5	33,5	0
Altres (anotar)	33,5	33,5	0
Satisfacció			
	3	3	0
P4_G_C	3	3	0
(5)-5	33,5	33,5	0
(9)-9	33,1	33,1	0
(10)-10	33,5	33,5	0
	3	3	0
P4_G_CR	3	3	0
[9-10]	66,5	66,5	0
[5-6]	33,5	33,5	0
	3	3	0
P4_G_CM	3	3	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8	8	
Desviació	2,65	2,65	
	2	1	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	1
P4_C_D	2	1	1
SI	48,8	0	100
NO	51,2	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_D	1	0	1
NO	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	8	10
Base Incidència a: Compra on-line	18	8	10
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	8	10
P4_C_E	18	8	10
SI	72,6	50,1	90,5
NO	27,4	49,9	9,5

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Es va resoldre la incidència?			
	13	4	9
P4_E_E	13	4	9
SI	92,4	100	89
NO	7,6	0	11
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	4	8
P4_F_E	12	4	8
Ell/lla mateix	32,7	50	24,1
Empresa proveïdora	18,3	0	27,3
Distribuïdor	32,7	50	24,1
Altres (anotar)	16,3	0	24,4
Satisfacció			
	12	4	8
P4_G_E	12	4	8
(0)-0	7,9	0	11,8
(5)-5	8,3	25	0
(7)-7	8,3	0	12,4
(8)-8	9,1	0	13,7
(9)-9	16,3	0	24,4
(10)-10	50,1	75	37,8
	12	4	8
P4_G_ER	12	4	8
[9-10]	66,4	75	62,2
[7-8]	17,4	0	26
[5-6]	8,3	25	0
[0-2]	7,9	0	11,8
	12	4	8
P4_G_EM	12	4	8
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,2	8,75	7,93
Desviació	2,95	2,5	3,28
	85	41	44
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	42	43
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	41	44
P4_B_F_COD	85	42	43
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	35,8	41,2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	11,8	13,7
Ofertes/tarifis enganyoses	20,7	21,2	20,2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	9,6	20,5
Problemes per donar-se de baixa	11,7	9,6	13,6
Altres	11,5	16,5	6,8
Ns/Nc	1,1	0	2,2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	41	44
P4_C_F	85	42	43
SI	80,1	80,9	79,4
NO	19,9	19,1	20,6
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	33	35
P4_D_F_COD	69	34	35

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	29,8	31,5
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	29,3	23
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	<0,0	>11,4
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	14	11,1
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	3	14,3
Altres	29,2	35,7	22,9
Es va resoldre la incidència?			
	68	33	35
P4_E_F	69	34	35
SI	56,4	58,6	54,3
NO	40,7	38,5	42,8
NC	2,9	2,9	2,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	20	19
P4_F_F	39	20	19
Ell/lla mateix	36,2	25,3	47,6
Empresa proveïdora	45,7	54,4	36,7
Altres (anotar)	18,1	20,3	15,7
Satisfacció			
	38	20	19
P4_G_F	39	20	19
(0)-0	10,2	10,1	10,3
(1)-1	2,6	5,1	0
(2)-2	12,6	19,6	5,2
(3)-3	10,2	10,1	10,4
(4)-4	10,4	10,2	10,5
(5)-5	15,2	14,4	16
(6)-6	5,2	0	10,7
(7)-7	10,3	10,2	10,4
(8)-8	5,2	5	5,3
(10)-10	13,1	10,2	16,2
(98)-NS	5	5	5,1
	38	20	19
P4_G_FR	39	20	19
[9-10]	13,1	10,2	16,2
[7-8]	15,5	15,2	15,7
[5-6]	20,4	14,4	26,6
[3-4]	20,6	20,3	20,9
[0-2]	25,4	34,9	15,5
Ns/Nc	5	5	5,1
	38	20	19
P4_G_FM	39	20	19
Casos vàlids	95	95	94,9
Mitjana	4,76	4,22	5,32
Desviació	3,08	3,07	3,08
	8	5	3
Base Incidència a: Internet	8	5	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	5	3
P4_C_G	8	5	3
SI	61,6	79,9	32,2
NO	38,4	20,1	67,8
Es va resoldre la incidència?			

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	5	4	1
P4_E_G	5	4	1
SI	60,3	50,4	100
NO	39,7	49,6	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_G	3	2	1
Ell/lla mateix	33,3	50	0
Empresa proveïdora	33,3	50	0
Altres (anotar)	33,3	0	100
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_G	3	2	1
(5)-5	33,3	50	0
(10)-10	66,7	50	100
	3	2	1
P4_G_GR	3	2	1
[9-10]	66,7	50	100
[5-6]	33,3	50	0
	3	2	1
P4_G_GM	3	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,33	7,5	10
Desviació	2,89	3,54	
	11	6	5
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	6	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	6	5
P4_C_H	11	6	5
SI	72,9	83,5	59,6
NO	17,8	0	40,4
NC	9,2	16,5	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	5	3
P4_E_H	8	5	3
SI	12,8	20	0
NO	87,2	80	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	1	0
P4_F_H	1	1	0
Distribuïdor	100	100	0
Satisfacció			
	1	1	0
P4_G_H	1	1	0
(0)-0	100	100	0
	1	1	0
P4_G_HR	1	1	0
[0-2]	100	100	0
	1	1	0
P4_G_HM	1	1	0

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	0	0	
	21	11	10
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	9	10
Incidències - Electrodomèstics			
	18	9	9
P4_B_I_COD	16	7	9
Mal funcionament/està trencat	67	77,9	56
El producte arriba tard	5,6	11,1	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	22	55,4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	11	10
P4_C_I	19	9	10
SI	70,7	53,7	90,2
NO	29,3	46,3	9,8
Mesures - Electrodomèstics			
	14	6	8
P4_D_I_COD	12	4	8
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	50	87,3
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	12,7
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	50	12,1
Es va resoldre la incidència?			
	15	6	9
P4_E_I	13	4	9
SI	46,6	50	44,3
NO	53,4	50	55,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	3	4
P4_F_I	7	3	4
Ell/lla mateix	13,8	0	24,4
Empresa proveïdora	71,7	100	50
Distribuïdor	14,5	0	25,6
Satisfacció			
	7	3	4
P4_G_I	7	3	4
(0)-0	14,5	33,3	0
(5)-5	14,5	33,3	0
(6)-6	14,5	0	25,6
(7)-7	13,8	0	24,4
(8)-8	14,5	33,3	0
(10)-10	14,5	0	25,6
(98)-NS	13,8	0	24,4
	7	3	4
P4_G_IR	7	3	4
[9-10]	14,5	0	25,6
[7-8]	28,3	33,3	24,4
[5-6]	29	33,3	25,6
[0-2]	14,5	33,3	0
Ns/Nc	13,8	0	24,4
	7	3	4
P4_G_IM	7	3	4
Casos vàlids	86,2	100	75,6

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Mitjana	5,99	4,33	7,68
Desviació	3,42	4,04	2,1
	2	1	1
Base Incidència a: Restauració	2	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	1
P4_C_J	2	1	1
NO	100	100	100
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	2	0	2
Base Incidència a: Hotels	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	2
P4_C_K	2	0	2
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	2
P4_E_K	2	0	2
SI	47,5	0	47,5
NO	52,5	0	52,5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_K	1	0	1
Empresa proveïdora	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_K	1	0	1
(8)-8	100	0	100
	1	0	1
P4_G_KR	1	0	1
[7-8]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_KM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Mitjana	8		8
	8	3	5
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	3	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	8	3	5
P4_C_L	8	3	5
SI	62,7	66,4	60,4
NO	37,3	33,6	39,6
Es va resoldre la incidència?	5	2	3
P4_E_L	5	2	3
SI	59,5	<0.0	>100.0
NO	40,5	>100.0	<0.0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	3	0	3
P4_F_L	3	0	3
Ei/lla mateix	32,8	0	32,8
Distribuïdor	32,8	0	32,8
Altres (anotar)	34,4	0	34,4
Satisfacció	3	0	3
P4_G_L	3	0	3
(0)-0	34,4	0	34,4
(7)-7	65,6	0	65,6
	3	0	3
P4_G_LR	3	0	3
[7-8]	65,6	0	65,6
[0-2]	34,4	0	34,4
	3	0	3
P4_G_LM	3	0	3
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		4,59
Desviació	4,11		4,11
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	3	1	2
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	1	2
P4_C_N	3	1	2
SI	33,3	0	50,6
NO	66,7	100	49,4
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_N	1	0	1
SI	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_N	1	0	1
Altres (anotar)	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_N	1	0	1
(10)-10	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NR	1	0	1
[9-10]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	10		10
	20	11	9
Base Incidència a: Transport aeri	20	11	9
Incidències - Transport aeri			
	20	11	9
P4_B_O_COD	20	11	9
Retards/cancel·lacions	69,7	63,6	77,3
Problema tècnic	5	9	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	27,4	44,3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	11	9
P4_C_O	20	11	9
SI	84,9	72,7	100
NO	15,1	27,3	0
Mesures - Transport aeri			
	14	5	9
P4_D_O_COD	14	5	9
Retornen els diners	6,9	0	10,8
Va reclamar a la companyia	78,7	59,9	89,2
Paga per el seient	7,3	20,2	0

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Passa la nit a l'hotel	7,1	19,9	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	8	9
P4_E_O	17	8	9
SI	41,3	62,5	22,2
NO	58,7	37,5	77,8
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	5	2
P4_F_O	7	5	2
Ell/lla mateix	28,2	20,1	48,8
Empresa proveïdora	57,3	59,7	51,2
Altres (anotar)	14,4	20,1	0
Satisfacció			
	7	5	2
P4_G_O	7	5	2
(0)-0	14,4	20,1	0
(2)-2	13,8	0	48,8
(3)-3	14,4	0	51,2
(4)-4	14,4	20,1	0
(6)-6	42,9	59,7	0
	7	5	2
P4_G_OR	7	5	2
[5-6]	42,9	59,7	0
[3-4]	28,9	20,1	51,2
[0-2]	28,2	20,1	48,8
	7	5	2
P4_G_OM	7	5	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	4,39	2,51
Desviació	2,34	2,61	0,72
	1	0	1
Base Incidència a: Tren	1	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	1
P4_C_P	1	0	1
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_P	1	0	1
NO	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	12	24
Base Incidència a: Altres	37	12	25
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	12	24
P4_C_Q	37	12	25
SI	83,8	<66.5	>92.2
NO	16,2	>33.5	<7.8
Es va resoldre la incidència?			
	30	8	23
P4_E_Q	31	8	23
SI	48,6	50,1	48,1
NO	48,2	49,9	47,7
NC	3,1	0	4,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	4	11
P4_F_Q	15	4	11
Ell/lla mateix	33,3	0	45,5
Empresa proveïdora	33,2	24,8	36,3
Comerciant	13,4	25	9,2
Altres (anotar)	20	50,2	9
Satisfacció			
	15	4	11
P4_G_Q	15	4	11
(0)-0	19,8	0	27
(1)-1	6,8	0	9,2
(4)-4	6,6	0	9
(5)-5	20,1	0	27,5
(7)-7	13,2	25,3	8,8
(8)-8	6,7	25	0
(9)-9	6,6	24,8	0
(10)-10	20,2	25	18,5
	15	4	11
P4_G_QR	15	4	11
[9-10]	26,8	49,8	18,5
[7-8]	19,9	50,2	8,8
[5-6]	20,1	0	27,5
[3-4]	6,6	0	9
[0-2]	26,6	0	36,3
	15	4	11
P4_G_QM	15	4	11
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	5,41	8,49	4,29
Desviació	3,76	1,3	3,75
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Botigues especialitzades de barri			
	750	363	387
P5_1	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	47,9	47,4	48,3
Un cop a la setmana	29,9	28,9	30,9

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Menys d'un cop a la setmana	7,5	8,3	6,7
No hi he comprat mai	14,7	15,4	14,1
Mercats municipals			
	750	363	387
P5_2	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	13,5	13,7	13,2
Un cop a la setmana	24	23,7	24,4
Menys d'un cop a la setmana	16,3	15,5	17
No hi he comprat mai	46,2	47,2	45,3
Supermercats de barri			
	750	363	387
P5_3	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	47,7	49,4	46,1
Un cop a la setmana	32,7	32,9	32,6
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,2	9,4
No hi he comprat mai	10,8	9,6	11,9
Grans superfícies			
	750	363	387
P5_4	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	13	13	13
Un cop a la setmana	22,4	24,3	20,6
Menys d'un cop a la setmana	35	36,3	33,8
No hi he comprat mai	29,5	26,4	32,5
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	363	387
P5_5	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	5,4	4,9	5,9
Un cop a la setmana	9,6	9,4	9,8
Menys d'un cop a la setmana	20,3	18,7	21,8
No hi he comprat mai	64,7	67	62,5
Dietètiques			
	750	363	387
P5_6	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	1,7	<0.6	>2.9
Un cop a la setmana	6,3	5,7	6,8
Menys d'un cop a la setmana	14,9	12,3	17,4
No hi he comprat mai	77	>81.4	<72.9
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	363	387
P6_1	757	365	392
SI	75,9	73,1	78,5
NO	24,1	26,9	21,5
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament social i econòmic i l'eq			
	750	363	387
P6_2	757	365	392
SI	26,6	25,2	27,8
NO	73,4	74,8	72,2
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics en la seva elaboraci			
	750	363	387
P6_3	757	365	392
SI	53,6	<49.6	>57.4
NO	46,4	>50.4	<42.6
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P7_A	757	365	392
SI	30,4	31	29,8
NO	69,6	69	70,2
	228	113	116
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	112	117
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	113	116
P7_A_AML	229	112	117
Tenen preus més econòmics	50,5	47,1	53,9
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	22,1	18,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3,5	2,6
Compra productes específics/per costum	9	7,9	10
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0,9	0,9
Proximitat	1,3	0,9	1,7
Tot correcte/ho troba bé	2,3	3,7	0,8
No ho té en compte / li és igual	5,6	7,1	4,2
Altres	5,1	5,1	5,2
NS/NC	2,6	2,6	2,6
	522	250	271
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	253	275
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	250	271
P7_A_AML	527	253	274
Tenen preus més econòmics	0,2	0,4	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1,2	0,7
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	28,4	26,3
Compra productes específics/per costum	3,2	2	4,3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	12,2	16,2
Depèn del producte	6,1	5,1	7
Compra productes ecològics	0,9	0,4	1,4
Proximitat	1,5	2	1
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0,4
No ho té en compte / li és igual	35,3	36,1	34,6
Altres	7,6	9,9	5,4
NS/NC	2,7	2,8	2,5
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	363	387
P7_B	757	365	392
SI	37,4	37,2	37,5
NO	62,6	62,8	62,5
	280	135	145
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	136	147
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	135	145
P7_A_BML	283	136	147
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	49,4	46,9
Per proximitat	33,4	31,7	35,1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0,7	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0,7	0,7
Linteressa la qualitat	0,3	0	0,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	5,9	3,4

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Altres	11,8	9,4	14,1
NS/NC	1,4	2,2	0,6
	470	228	242
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	229	245
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	228	242
P7_A_BML	474	229	245
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0,4	0,4
Per proximitat	0,6	0,9	0,4
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	5,5	5,6
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	<2.5	>6.9
Linteressa la qualitat	4,2	3,9	4,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	83,3	79,3
Altres	2,8	3,1	2,4
NS/NC	0,4	0,4	0,4
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	363	387
P7_C	757	365	392
SI	75,6	73,5	77,6
NO	24,4	26,5	22,4
	567	267	300
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	270	305
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	267	300
P7_A_CML	575	270	305
Proximitat	62,5	<52.4	>71.5
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	16,2	12,1
Per curiositat/Informació	8	>10.4	<5.8
Qualitat	4,6	>7.5	<2.0
Productes ecològics	1	1,1	1
Per costum/el de sempre	1,1	1,1	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,8	1
Altres	9,1	11,4	7,2
NS/NC	1	1,9	0,3
	183	96	87
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	95	87
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	96	87
P7_A_CML	182	95	87
Proximitat	4,3	4,1	4,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	1	1,2
Per curiositat/Informació	1,1	0	2,3
Qualitat	3,2	5,2	1,1
Per costum/el de sempre	4,9	5,1	4,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	62,1	66,7
Altres	8,1	8,3	7,9
NS/NC	13	14,3	11,7
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi			
		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P7_D	757	365	392
SI	66	<61.0	>70.7
NO	34	>39.0	<29.3
	495	221	274
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	222	277
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	221	274
P7_A_DML	499	222	277
Per estar informat/da/Per curiositat	22	21,6	22,3
Per salut	28,4	25,9	30,4
Per la composició	35,8	35,3	36,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,5	0,4
Compra el mateix/costum	0,6	0,9	0,4
A vegades	3,8	4,5	3,3
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,6	4,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	1,4	0,4
Altres	6,1	6,2	6
NS/NC	1	0,9	1,1
	255	142	113
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	143	115
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	142	113
P7_A_DML	258	143	115
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0,8
Per salut	0,4	0,7	0
Per la composició	3,5	2,8	4,4
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	<3.4	>9.6
Compra el mateix/costum	10	9	11,1
A vegades	1,6	2,1	0,9
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	2,1	2,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	48,8	56,4
Altres	9,5	>15.0	<2.6
NS/NC	14,1	16,1	11,6
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	363	387
P7_E	757	365	392
SI	92,9	93,2	92,5
NO	7,1	6,8	7,5
	697	338	358
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	342	362
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	338	358
P7_A_EML	704	342	362
Només importa el consum / vendre més	28,4	28,7	28,1
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	57,6	57,6
A vegades	2,9	2,7	3
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0	1,1
Altres	10,2	10,1	10,2
NS/NC	2,8	3,2	2,5

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	53	25	29
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	23	30
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	25	29
P7_A_EML	53	23	30
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	16,1	16,4
A vegades	9,3	8	10,3
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	27,2	23,6
Altres	25,4	24,3	26,4
NS/NC	23,7	24,3	23,2
	750	363	387
Base TOTAL	0	365	392
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	363	387
P8_1	757	365	392
Sempre	39,1	37,6	40,5
Habitualment	17,3	16,4	18,1
Algunes vegades	21,4	22,1	20,7
Gairebé mai	11,3	11,7	10,9
Mai	10,9	12,1	9,7
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum preferent?			
	750	363	387
P8_2	757	365	392
Sempre	74,9	<67.5	>81.8
Habitualment	17,3	>22.0	<13.0
Algunes vegades	5,2	>7.4	<3.1
Gairebé mai	1,1	1,4	0,8
Mai	1,4	1,6	1,2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	363	387
P8_3	757	365	392
Sempre	30,6	<26.9	>34.1
Habitualment	24,1	25,9	22,5
Algunes vegades	28,7	28,8	28,6
Gairebé mai	9,8	10,6	9
Mai	6,8	7,8	5,8
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	363	387
P8_4	757	365	392
Sempre	28,2	26,5	29,8
Habitualment	26,2	27,7	24,8
Algunes vegades	26,4	26,3	26,4
Gairebé mai	11,7	10,7	12,7
Mai	7,5	8,8	6,2
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	363	387
P8_5	757	365	392
Sempre	50,3	<45.5	>54.7
Habitualment	14,4	12,6	16
Algunes vegades	18,6	>23.1	<14.3
Gairebé mai	8,1	7,8	8,4
Mai	8,7	>11.0	<6.5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts.

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P9_A_1	757	365	392
SI	40,7	40,6	40,7
NO	59,3	59,4	59,3
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'é:			
	305	148	157
P9_B_1	309	149	160
SI	17,3	18,9	15,7
NO	82,7	81,1	84,3
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts			
	53	28	25
P9_C_1	53	28	25
(0)-0	7,8	7,2	8,5
(1)-1	3,8	3,6	4
(3)-3	1,9	0	4
(5)-5	7,6	7,2	8,1
(6)-6	14,9	10,7	19,7
(7)-7	5,7	10,7	0
(8)-8	17,1	25,1	8,1
(9)-9	7,5	14,2	0
(10)-10	31,8	<17.8	>47.6
(99)-NC	1,9	3,6	0
	53	28	25
P9_C_1R	53	28	25
[9-10]	39,3	32	47,6
[7-8]	22,7	>35.7	<8.1
[5-6]	22,5	17,9	27,8
[3-4]	1,9	0	4
[0-2]	11,6	10,8	12,5
Ns/Nc	1,9	3,6	0
	53	28	25
P9_C_1M	53	28	25
Casos vàlids	98,1	96,4	100
Mitjana	7,13	7,1	7,15
Desviació	3,1	2,86	3,4
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que perdu			
	750	363	387
P9_A_2	757	365	392
SI	48,8	>52.6	<45.2
NO	51,2	<47.4	>54.8
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra			
	366	191	175
P9_B_2	367	190	177
SI	11,7	14,7	8,5
NO	88,3	85,3	91,5
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que per			
	43	28	15
P9_C_2	43	28	15
(0)-0	5,1	7,8	0
(2)-2	9	3,5	19,3
(3)-3	2,3	3,6	0
(4)-4	7	10,7	0
(5)-5	7	10,7	0
(6)-6	6,9	7,1	6,4

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(7)-7	9,3	7,1	13,5
(8)-8	11,6	7,1	20
(9)-9	11,5	17,6	0
(10)-10	28	21,3	40,8
(99)-NC	2,3	3,6	0
	43	28	15
P9_C_2R	43	28	15
[9-10]	39,5	38,9	40,8
[7-8]	20,9	14,2	33,5
[5-6]	13,9	17,8	6,4
[3-4]	9,3	14,3	0
[0-2]	14,1	11,3	19,3
Ns/Nc	2,3	3,6	0
	43	28	15
P9_C_2M	43	28	15
Casos vàlids	97,7	96,4	100
Mitjana	6,87	6,58	7,39
Desviació	3,1	3,16	3,04

Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis ac

	750	363	387
P9_A_3	757	365	392
SI	38,7	38,3	39
NO	61,3	61,7	61

Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels produc

	290	139	151
P9_B_3	292	138	154
SI	10,2	9,3	11
NO	89,8	90,7	89

Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis

	30	13	17
P9_C_3	30	13	17
(4)-4	9,9	15,3	5,7
(5)-5	3,4	0	6
(6)-6	16,5	23,1	11,4
(7)-7	6,8	0	12
(8)-8	23,3	15,5	29,4
(9)-9	10,1	7,6	12
(10)-10	26,6	30,7	23,4
(99)-NC	3,4	7,7	0
	30	13	17
P9_C_3R	30	13	17
[9-10]	36,7	38,4	35,4
[7-8]	30,1	15,5	41,4
[5-6]	19,9	23,1	17,4
[3-4]	9,9	15,3	5,7
Ns/Nc	3,4	7,7	0
	30	13	17
P9_C_3M	30	13	17
Casos vàlids	96,6	92,3	100
Mitjana	7,73	7,58	7,83
Desviació	2	2,31	1,8

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el que r

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P9_A_4	757	365	392
SI	53,1	54,9	51,4
NO	46,9	45,1	48,6
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un			
	398	199	199
P9_B_4	402	199	203
SI	30,5	27	33,9
NO	69,5	73	66,1
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el qu			
	121	54	68
P9_C_4	121	52	69
(0)-0	13,1	16,7	10,2
(1)-1	1,6	0	3
(2)-2	2,4	3,7	1,4
(3)-3	5,7	3,7	7,2
(4)-4	2,5	3,7	1,5
(5)-5	6,6	7,4	5,9
(6)-6	10,8	15,2	7,3
(7)-7	4,8	3,7	5,7
(8)-8	17,2	14,8	19,1
(9)-9	10,6	11,4	9,9
(10)-10	20,7	16,1	24,4
(98)-NS	4,1	3,7	4,4
	121	54	68
P9_C_4R	121	52	69
[9-10]	31,3	27,5	34,4
[7-8]	22	18,5	24,8
[5-6]	17,4	22,6	13,2
[3-4]	8,1	7,4	8,7
[0-2]	17,2	20,4	14,6
Ns/Nc	4,1	3,7	4,4
	121	54	68
P9_C_4M	121	52	69
Casos vàlids	95,9	96,3	95,6
Mitjana	6,3	5,91	6,62
Desviació	3,42	3,47	3,37
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	363	387
P10A_A	757	365	392
SI	87,3	<82.3	>92.1
NO	12,7	>17.7	<7.9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	299	356
P10B_A	664	302	362
SI	17,7	15,8	19,4
NO	81,2	82,9	79,7
NC	1,1	1,3	0,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	47	69
P10C_AML	117	47	70
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	61,8	50,2
Li van oferir una oferta millor	14,8	19,5	11,6
Pack amb millors condicions	6,7	1,9	10

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	10,5	9,9
Insatisfacció amb la companyia	12,7	8,4	15,6
Altres	3,3	2,1	4,1
En disposa? - Internet			
	750	363	387
P10A_B	757	365	392
SI	87	85,6	88,3
NO	11,6	13,3	10,1
NC	1,3	1,1	1,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	311	342
P10B_B	658	312	346
SI	18,9	17,8	20
NO	78,8	79,4	78,3
NC	2,3	2,9	1,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	55	68
P10C_BML	123	55	68
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	53	50,8
Li van oferir una oferta millor	12,4	14,8	10,4
Pack amb millors condicions	5,7	1,8	8,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	12,6	14,4
Insatisfacció amb la companyia	16,8	14,4	18,7
Altres	3,1	1,8	4,2
NS/NC	2,3	5,1	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	363	387
P10A_C	757	365	392
SI	94,7	>96.4	<93.1
NO	3,7	<2.2	>5.1
NC	1,6	1,3	1,8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	350	360
P10B_C	717	352	365
SI	17,6	<14.6	>20.5
NO	81,3	83,7	79
NC	1,1	1,7	0,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	51	74
P10C_CML	125	51	74
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	47	42,8
Li van oferir una oferta millor	22,5	27,7	18,9
Pack amb millors condicions	7,1	<0.0	>12.1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	5,8	6,6
Insatisfacció amb la companyia	17,3	15,6	18,5
Altres	5,4	3,9	6,4
NS/NC	0,8	2	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	363	387
P10A_D	757	365	392
SI	84,9	87,3	82,6
NO	13,2	10,8	15,3
NC	2	1,9	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	637	317	320
P10B_D	641	318	323
SI	17,5	<13.9	>21.0
NO	81,3	>84.5	<78.1
NC	1,2	1,6	0,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	44	67
P10C_DML	111	44	67
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	47,7	44,3
Li van oferir una oferta millor	18,1	23	14,9
Pack amb millors condicions	7,1	<0.0	>11.8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	11,2	7,2
Insatisfacció amb la companyia	17,8	18	17,6
Altres	4,3	0	7,1
NS/NC	1,8	2,3	1,5
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	363	387
P11	757	365	392
Si	56,4	59,5	53,5
No	43,1	40	45,9
Ns/Nc	0,5	0,5	0,5
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	216	207
P12	424	215	209
Més d'un cop a la setmana	9,4	>12.4	<6.2
Un cop a la setmana	15,6	>21.4	<9.5
Menys d'un cop a la setmana	74,1	<65.8	>82.8
Ns/Nc	0,9	0,5	1,4
Alimentació i begudes			
	423	216	207
P13_A_1	424	215	209
SI	15,5	13,5	17,5
NO	84	85,5	82,5
NC	0,5	0,9	0
Alimentació i begudes			
	66	29	36
P13_B_1	65	29	36
SI	5,9	3,4	7,9
NO	94,1	96,6	92,1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	216	207
P13_A_2	424	215	209
SI	49,4	<39.0	>60.1
NO	50,2	>60.5	<39.4
NC	0,5	0,5	0,5
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	84	125
P13_B_2	210	84	126
SI	8,5	13,1	5,4
NO	91	<85.7	>94.6
NS/NC	0,5	1,2	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	216	207
P13_A_3	424	215	209

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
SI	1,9	2,3	1,4
NO	97,4	96,8	98,1
NC	0,7	0,9	0,5
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	5	3
P13_B_3	8	5	3
SI	25,1	20,1	33,3
NO	74,9	79,9	66,7
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	216	207
P13_A_4	424	215	209
SI	14,9	17,4	12,2
NO	84,4	81,7	87,3
NC	0,7	0,9	0,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	38	25
P13_B_4	64	38	26
SI	8,1	7,9	8,3
NO	91,9	92,1	91,7
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	216	207
P13_A_5	424	215	209
SI	26,4	25,8	27,1
NO	72,9	73,3	72,4
NC	0,7	0,9	0,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	56	56
P13_B_5	111	54	57
SI	7,9	8,9	7
NO	92,1	91,1	93
Electrodomèstics			
	423	216	207
P13_A_6	424	215	209
SI	19	>26.3	<11.3
NO	80,1	<72.3	>88.2
NC	0,9	1,4	0,5
Electrodomèstics			
	80	57	23
P13_B_6	79	55	24
SI	9,6	10	8,5
NO	89,2	88,2	91,5
NS/NC	1,2	1,7	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	216	207
P13_A_7	424	215	209
SI	32,1	>43.7	<20.0
NO	67,2	<55.4	>79.5
NC	0,7	0,9	0,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	94	41
P13_B_7	135	93	42
SI	13,8	10,4	21,6
NO	86,2	89,6	78,4

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Formació (cursos,...)			
	423	216	207
P13_A_8	424	215	209
SI	0,2	0	0,5
NO	99,1	99,1	99
NC	0,7	0,9	0,5
Formació (cursos,...)			
	1	0	1
P13_B_8	1	0	1
NO	100	0	100
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	216	207
P14	424	215	209
SI	97,2	97,2	97,1
NO	2,4	1,8	2,9
NS/NC	0,5	0,9	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	4	6
P15_1	10	4	6
Que arribi el que demanes	60,7	50,1	67,6
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	15,8
Altres	19,8	24,8	16,6
NS/NC	10	25,2	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres per internet o bé \			
	423	216	207
P16	424	215	209
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	57,6	65,7
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	41,5	32,4
Ns/Nc	1,4	0,9	1,9
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de Protecció de dac			
	750	363	387
P17	757	365	392
SI	54,9	53	56,6
NO	44,3	45,8	42,9
NS/NC	0,9	1,2	0,5
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (explotació de les seve:			
	750	363	387
P18	757	365	392
SI	13,2	12,1	14,2
NO	85,1	84,8	85,3
NS/NC	1,8	>3.1	<0.5
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	44	55
P19_1	99	44	55
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	47,4	55,2
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	16,3	9,2
Li arriba publicitat	25	29,6	21,4
Altres	10,9	6,7	14,2
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	363	387
P20R	757	365	392
Facua	0,6	0,9	0,3
Ocu	8,5	>11.1	<6.0

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Amazon	1,4	>2.8	<0.0
Gencat	3,1	3,4	2,8
Ajuntament	0,3	0,5	0
Associacions de consumidors	0,4	0,5	0,2
Agència Catalana del Consum	0,8	0,8	0,8
No coneix cap	79,9	<73.8	>85.5
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0,5	0,8
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	>4.7	<2.1
Ns/Nc	2,9	3,3	2,5
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	363	387
P21	757	365	392
Si	9,3	11	7,6
No	90,7	89	92,4
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al consumidor dels seus			
	750	363	387
P22	757	365	392
Si	13	12,5	13,5
No	86,7	87,5	86
Ns/Nc	0,2	0	0,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	363	387
P23_A_1	757	365	392
SI	54,2	53,8	54,5
NO	45,8	46,2	45,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	195	211
P23_B_1	411	196	215
SI	22,5	19,3	25,6
NO	77,5	80,7	74,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	38	54
P23_C_1	91	36	55
(0)-0	7,5	5,3	9,1
(2)-2	1,1	0	1,8
(3)-3	3,2	2,6	3,6
(4)-4	1,1	2,6	0
(5)-5	16,2	18,5	14,7
(6)-6	6,4	<0.0	>10.9
(7)-7	14,1	16,4	12,5
(8)-8	22,5	20,4	23,9
(9)-9	13,9	13,1	14,4
(10)-10	14	21,1	9,1
	92	38	54
P23_C_1R	91	36	55
[9-10]	27,9	34,2	23,4
[7-8]	36,6	36,8	36,4
[5-6]	22,7	18,5	25,6
[3-4]	4,3	5,3	3,6
[0-2]	8,6	5,3	10,9
	92	38	54
P23_C_1M	91	36	55
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,79	7,18	6,52

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Desviació	2,71	2,6	2,78
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	363	387
P23_A_2	757	365	392
SI	25,8	<22.5	>29.0
NO	74,2	>77.5	<71.0
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	82	112
P23_B_2	197	83	114
SI	20,4	16	23,6
NO	79,6	84	76,4
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	13	26
P23_C_2	40	13	27
(0)-0	5,1	7,6	3,8
(1)-1	2,5	0	3,8
(2)-2	2,5	0	3,7
(3)-3	7,5	0	11,2
(4)-4	2,5	7,5	0
(5)-5	17,4	15,3	18,5
(6)-6	12	7,5	14,3
(7)-7	5	7,5	3,8
(8)-8	22,6	37,8	15,1
(9)-9	13,1	16,7	11,4
(10)-10	9,8	0	14,6
	40	13	26
P23_C_2R	40	13	27
[9-10]	22,9	16,7	26
[7-8]	27,6	45,4	18,8
[5-6]	29,4	22,8	32,7
[3-4]	10	7,5	11,2
[0-2]	10,1	7,6	11,3
	40	13	26
P23_C_2M	40	13	27
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	6,57	6,18
Desviació	2,76	2,54	2,89
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	363	387
P23_A_3	757	365	392
SI	62,2	>66.7	<57.9
NO	37,8	<33.3	>42.1
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	242	224
P23_B_3	472	245	227
SI	8,3	8,2	8,3
NO	91,7	91,8	91,7
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	20	19
P23_C_3	39	20	19
(0)-0	7,8	0	16
(2)-2	2,2	0	4,6
(3)-3	7,8	10,1	5,3

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi			
		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(4)-4	7,6	9,9	5,2
(5)-5	5,2	5	5,3
(6)-6	15,3	15	15,7
(7)-7	18,1	25,1	10,7
(8)-8	15,5	15	15,9
(9)-9	12,8	14,9	10,6
(10)-10	7,7	5	10,6
	39	20	19
P23_C_3R	39	20	19
[9-10]	20,5	19,9	21,1
[7-8]	33,6	40,1	26,6
[5-6]	20,5	20	21
[3-4]	15,4	20	10,6
[0-2]	10	<0.0	>20.6
	39	20	19
P23_C_3M	39	20	19
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,19	6,65	5,7
Desviació	2,75	2,03	3,34
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	363	387
P23_A_4	757	365	392
SI	15,4	17,7	13,2
NO	84,6	82,3	86,8
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	64	51
P23_B_4	117	65	52
SI	12,7	10,4	15,5
NO	87,3	89,6	84,5
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	7	8
P23_C_4	15	7	8
(0)-0	6,8	14,9	0
(1)-1	6,7	0	12,4
(3)-3	6,8	0	12,6
(4)-4	6,8	0	12,6
(6)-6	6,5	0	12,1
(7)-7	20,5	29,8	12,6
(8)-8	18,4	25,6	12,4
(9)-9	13,7	0	25,3
(10)-10	13,6	29,7	0
	15	7	8
P23_C_4R	15	7	8
[9-10]	27,3	29,7	25,3
[7-8]	39	55,4	25
[5-6]	6,5	0	12,1
[3-4]	13,7	0	25,3
[0-2]	13,5	14,9	12,4
	15	7	8
P23_C_4M	15	7	8
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	7,1	5,88
Desviació	3,14	3,47	2,95

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Associacions de consumidors			
	750	363	387
P23_A_5	757	365	392
SI	63	64,8	61,2
NO	37	35,2	38,8
Associacions de consumidors			
	472	235	237
P23_B_5	477	236	241
SI	8,5	6,8	10,3
NO	91,5	93,2	89,7
Associacions de consumidors			
	40	16	24
P23_C_5	41	16	25
(0)-0	7,4	6,3	8,1
(2)-2	4,8	0	7,9
(3)-3	7,4	0	12,3
(4)-4	4,8	6,2	3,9
(5)-5	4,9	6,2	4
(6)-6	12,1	12,4	11,9
(7)-7	19,5	18,9	20
(8)-8	12,1	18,8	7,8
(9)-9	12,2	12,5	12
(10)-10	14,8	18,8	12,2
	40	16	24
P23_C_5R	41	16	25
[9-10]	27	31,3	24,2
[7-8]	31,7	37,6	27,8
[5-6]	17	18,6	15,9
[3-4]	12,3	6,2	16,2
[0-2]	12,2	6,3	16
	40	16	24
P23_C_5M	41	16	25
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	7,13	5,92
Desviació	2,92	2,61	3,06
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors?			
	750	363	387
P24	757	365	392
(0)-0	3	4	2
(1)-1	0,5	0,2	0,7
(2)-2	2,1	1,7	2,5
(3)-3	1,3	1,6	1
(4)-4	3,3	3,6	3
(5)-5	12,6	12,6	12,6
(6)-6	11,9	12,4	11,5
(7)-7	15,9	18,3	13,7
(8)-8	12,8	15	10,7
(9)-9	5	4,3	5,6
(10)-10	3,9	3,3	4,5
(98)-NS	27,5	<22.8	>32.0
(99)-NC	0,1	0,2	0
	750	363	387
P24R	757	365	392
[9-10]	8,9	7,6	10,1

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
[7-8]	28,7	>33.3	<24.4
[5-6]	24,5	25	24,1
[3-4]	4,6	5,2	4
[0-2]	5,6	5,9	5,2
Ns/Nc	27,7	<23.0	>32.0
	750	363	387
P24M	757	365	392
Casos vàlids	72,3	>77.0	<68.0
Mitjana	6,28	6,23	6,33
Desviació	2,23	2,24	2,23
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
	750	363	387
P25	757	365	392
Sí	24,2	26,5	21,9
No	75,3	72,6	77,8
Ns/Nc	0,5	0,8	0,3
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva.			
	181	96	85
P26	183	98	85
(0)-0	1,7	1	2,4
(2)-2	0,6	1	0
(3)-3	0,6	1	0
(4)-4	1,6	2,1	1,1
(5)-5	6,6	<3.1	>10.6
(6)-6	6	6,1	5,8
(7)-7	15,5	12,6	18,7
(8)-8	15,9	16,5	15,2
(9)-9	6,9	5,8	8
(10)-10	7,4	7,9	6,9
(98)-NS	37,4	42,7	31,3
	181	96	85
P26R	183	98	85
[9-10]	14,3	13,7	14,9
[7-8]	31,4	29,1	33,9
[5-6]	12,6	9,2	16,4
[3-4]	2,2	3,1	1,1
[0-2]	2,2	2,1	2,4
Ns/Nc	37,4	42,7	31,3
	181	96	85
P26M	183	98	85
Casos vàlids	62,6	57,3	68,7
Mitjana	7,18	7,29	7,07
Desviació	2,04	2,05	2,05
Nacionalitat			
	750	363	387
D1_1	757	365	392
Argentina	0,1	0	0,3
Brasilera	0,4	0,3	0,5
Britànica	0,1	0	0,3
Espanyola	97,8	>99.2	<96.4
Colombiana	0,4	0,3	0,5
Dominicana	0,1	0	0,2
Equatoriana	0,3	0	0,5
Francesa	0,1	0	0,2

	Total	Q1	
% Verticals Valor jhi		Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Hondurenya	0,1	0,3	0
Italiana	0,1	0	0,3
Paraguaiana	0,1	0	0,3
Peruana	0,1	0	0,3
Romanesa	0,1	0	0,3
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
	750	363	387
D2	757	365	392
Treballa	49,7	>53.9	<45.7
No treballa	45,7	43,1	48,2
Està de baixa	4,2	<2.7	>5.6
No contesta	0,4	0,3	0,5
Vostè és? - No treballa			
	343	157	186
D3	349	160	189
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	65,1	58,7
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	16	11,1
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	7,4	7,4
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	1,9	0,6
Estudiant	9,3	9,6	9,1
Treball domèstic no remunerat	6,6	<0.0	>12.1
No contesta	0,6	0	1
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	205	199
D4	405	204	201
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	2,4	2,9
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	>20.4	<11.9
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	>67.5	<56.7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	<9.7	>27.6
No contesta	0,5	0	1
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	363	387
D5	757	365	392
No sap llegir i escriure	0,4	0,3	0,5
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	<0.3	>3.3
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	5,9	5,6
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	22,5	22
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	13,1	16,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	7	8,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	>18.6	<12.0
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	8,8	9,6
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	14,9	16,7
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	7,2	4,3
Doctorat	0,9	1,1	0,8
Nc	0,3	0,3	0,3
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	363	387
D6	757	365	392
Català (valencià/balear)	41,7	42	41,4
Castellà	36,5	36,5	36,6
Totes dues igual: català i castellà	20,1	19,8	20,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1,4	1,5
No contesta	0,3	0,3	0,3

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Sexe						
	750	59	94	218	186	193
Q1	757	57	91	222	189	198
Home	48,4	52,5	51,1	50,5	48,9	43
Dona	51,6	47,5	48,9	49,5	51,1	57
Edat (Trams)						
	750	59	94	218	186	193
Q2	757	57	91	222	189	198
De 18 a 24	7,9	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0
De 25 a 34	12,5	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
De 35 a 49	29,1	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0
De 50 a 64	24,8	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0
65 o més	25,7	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
Edat						
	750	59	94	218	186	193
EDAT	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	50,36	21,19	30,04	42,16	57,33	71,71
Desviació	16,96	1,76	2,85	3,71	4,32	6,22
Provincia						
	750	59	94	218	186	193
Q3	757	57	91	222	189	198
BARCELONA	74,8	74,6	75,5	75,2	74,7	74,1
GIRONA	9,3	10,2	8,5	8,7	10,2	9,3
LLEIDA	5,6	5,1	5,3	5,5	5,4	6,2
TARRAGONA	10,3	10,2	10,6	10,6	9,7	10,4
Provincia						
	750	59	94	218	186	193
Q3R	757	57	91	222	189	198
Barcelona ciutat	21	25,5	13,8	19,6	19,4	>26.4
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	15,6	>21.3	16	12,4	10,1
Resta Barcelona	39,5	33,5	40,4	39,6	43	37,5
Girona	9,3	10,2	8,5	8,7	10,2	9,3
Lleida	5,6	5,1	5,3	5,5	5,4	6,2
Tarragona	10,3	10,2	10,6	10,6	9,7	10,4
Grandària						
	750	59	94	218	186	193
Q4	757	57	91	222	189	198
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	3,4	5,3	3,6	5,4	5,9
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	13,9	10,6	16,7	18	12,4
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	20,9	33	30,4	24,9	23,3
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	19	24,5	18,3	20	21,8
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	17,3	12,8	11,5	12,4	10,2
més d'1 milió d'hab	21	25,5	13,8	19,6	19,4	>26.4
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?						
	750	59	94	218	186	193
PO	757	57	91	222	189	198
CATALÀ	58,3	53,6	66	55	58,5	59,6
CASTELLÀ	38,3	39,3	31,9	40,5	37,7	39,4
Indiferent/NC/NC	3,3	7,1	2,1	4,6	3,8	<1.0
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibilitats de tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei?						
	750	59	94	218	186	193
P1	757	57	91	222	189	198
(0)-0	3,2	0	1,1	4	3,8	3,6

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
(1)-1	1,1	>3.7	1,1	0,5	1,6	0,5
(2)-2	2,5	1,7	0	3,1	2,7	3
(3)-3	4,2	5,1	4,3	5,8	2	4,1
(4)-4	6,4	5,1	7,4	7,6	4,8	6,6
(5)-5	21,7	<10.3	19,1	21,2	26,4	22,4
(6)-6	18,9	16	22,3	21,8	18	15,7
(7)-7	19,1	>31.9	25,5	19	18	<13.1
(8)-8	13,2	19,2	14,9	9,8	12,1	15,5
(9)-9	2,7	0	1,1	<0.9	3,6	>5.6
(10)-10	3,4	3,4	0	1,8	4,8	5,5
(98)-NS	3,7	3,6	3,2	4,6	2,2	4,5
	750	59	94	218	186	193
P1R	757	57	91	222	189	198
[9-10]	6,1	3,4	<1.1	<2.7	8,4	>11.1
[7-8]	32,3	>51.1	40,4	28,8	30,1	28,7
[5-6]	40,6	<26.3	41,5	43	44,4	38,1
[3-4]	10,6	10,2	11,7	13,4	6,8	10,7
[0-2]	6,7	5,4	2,1	7,6	8,1	7,1
Ns/Nc	3,7	3,6	3,2	4,6	2,2	4,5
	750	59	94	218	186	193
P1M	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	96,3	96,4	96,8	95,4	97,8	95,5
Mitjana	5,85	6,23	6	5,54	5,89	5,99
Desviació	2,08	1,94	1,61	2,01	2,17	2,27
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers						
	750	59	94	218	186	193
P2	757	57	91	222	189	198
(0)-0	5,3	7,3	4,3	5,5	3,8	6,5
(1)-1	1,5	>5.3	3,2	0,5	1,1	1
(2)-2	4,6	9	5,3	4,7	3,8	3,5
(3)-3	5,6	7,1	8,5	7,2	3,8	3,6
(4)-4	9,6	8,8	13,8	8,6	8,7	9,7
(5)-5	23,1	14,1	>31.9	24	26,7	<17.2
(6)-6	16,4	17,1	14,9	14,8	14,4	20,6
(7)-7	15	17,3	10,6	17,5	>19.6	<9.0
(8)-8	10,9	8,7	6,4	10,5	9,3	>15.7
(9)-9	3,9	3,4	<0.0	3,1	4,1	>6.5
(10)-10	3,6	1,9	1,1	3,7	3,8	5
(98)-NS	0,7	0	0	0	1,1	1,5
	750	59	94	218	186	193
P2R	757	57	91	222	189	198
[9-10]	7,5	5,3	<1.1	6,8	7,9	>11.6
[7-8]	25,8	26	<17.0	28	28,9	24,7
[5-6]	39,5	31,2	46,8	38,7	41,1	37,9
[3-4]	15,1	16	>22.3	15,8	12,4	13,3
[0-2]	11,4	>21.6	12,8	10,7	8,6	11
Ns/Nc	0,7	0	0	0	1,1	1,5
	750	59	94	218	186	193
P2M	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	99,3	100	100	100	98,9	98,5
Mitjana	5,46	4,93	4,8	5,46	5,67	5,74
Desviació	2,32	2,57	1,99	2,3	2,17	2,49

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona coris, telefonia mòbil o fixa, electrodomèstics, comerç electrònic o com

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	750	59	94	218	186	193
P3	757	57	91	222	189	198
Sí	28,5	31,6	>38.3	>33.6	25,1	<20.3
No	70,6	68,4	<61.7	<64.6	73,9	>79.2
Nc/No ho recorda	0,9	0	0	1,8	1,1	0,5
	214	19	36	73	47	39
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	18	33	75	47	40
Producte o servei						
	214	19	36	73	47	39
P4	213	18	33	75	47	40
Alimentació i beguda	4,1	0	5,6	5,1	2,1	5
Roba	4,2	5,4	5,6	<0.0	>10.7	2,5
Vehicles	2,8	0	>8.3	4	0	0
Habitatge	0,9	>5.4	0	1,3	0	0
Compra on-line	8,4	>28.0	<0.0	9,3	10,7	2,5
Telefonia fixa/mòbil	39,7	54,8	44,4	33,6	39,9	39,5
Internet	3,8	5,9	0	4,1	4,3	5,1
Companyia elèctrica	5	0	2,8	7,8	8,6	0
Electrodomèstics	9,8	5,4	16,7	13,6	6,4	2,6
Restauració	0,9	0	0	2,6	0	0
Hotels	1	>5.9	2,8	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	0	0	>9.3	0	2,6
Serveis bancaris	1,4	0	0	1,3	2,1	2,5
Transport aeri	9,2	10,7	8,3	7,9	10,7	10,1
Tren	0,4	0	0	1,3	0	0
Altres (anotar)	17	<0.0	11,1	18,5	12,9	>32.7
	9	0	2	4	1	2
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0	2	4	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	9	0	2	4	1	2
P4_C_A	9	0	2	4	1	2
SI	55,4	0	100	49,2	0	50,2
NO	44,6	0	0	50,8	100	49,8
Es va resoldre la incidència?						
	5	0	2	2	0	1
P4_E_A	5	0	2	2	0	1
SI	82,2	0	100	53,5	0	100
NO	17,8	0	0	46,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	4	0	2	1	0	1
P4_F_A	4	0	2	1	0	1
Empresa proveïdora	74,8	0	50	100	0	100
Comerciant	25,2	0	50	0	0	0
Satisfacció						
	4	0	2	1	0	1
P4_G_A	4	0	2	1	0	1
(1)-1	24,8	0	0	0	0	>100.0
(8)-8	25,2	0	50	0	0	0
(10)-10	50,1	0	50	100	0	0
	4	0	2	1	0	1
P4_G_AR	4	0	2	1	0	1
[9-10]	50,1	0	50	100	0	0
[7-8]	25,2	0	50	0	0	0
[0-2]	24,8	0	0	0	0	>100.0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	4	0	2	1	0	1
P4_G_AM	4	0	2	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100	100	0	100
Mitjana	7,27		9	10		1
Desviació	4,26		1,41			
	9	1	2	0	5	1
Base Incidència a: Roba	9	1	2	0	5	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	9	1	2	0	5	1
P4_C_B	9	1	2	0	5	1
SI	66,8	100	100	0	60	0
NO	33,2	0	0	0	40	100
Es va resoldre la incidència?						
	6	1	2	0	3	0
P4_E_B	6	1	2	0	3	0
SI	50	100	50	0	33,3	0
NO	50	0	50	0	66,7	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	1	1	0	1	0
P4_F_B	3	1	1	0	1	0
Empresa proveïdora	66,7	100	0	0	100	0
Altres (anotar)	33,3	0	100	0	0	0
Satisfacció						
	3	1	1	0	1	0
P4_G_B	3	1	1	0	1	0
(8)-8	33,3	0	0	0	100	0
(10)-10	66,7	100	100	0	0	0
	3	1	1	0	1	0
P4_G_BR	3	1	1	0	1	0
[9-10]	66,7	100	100	0	0	0
[7-8]	33,3	0	0	0	100	0
	3	1	1	0	1	0
P4_G_BM	3	1	1	0	1	0
Casos vàlids	100	100	100	0	100	0
Mitjana	9,33	10	10		8	
Desviació	1,15					
	6	0	3	3	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	0	3	3	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	6	0	3	3	0	0
P4_C_C	6	0	3	3	0	0
SI	83,3	0	100	66,3	0	0
NO	16,7	0	0	33,7	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	5	0	3	2	0	0
P4_E_C	5	0	3	2	0	0
SI	60,5	0	66,7	50,9	0	0
NO	39,5	0	33,3	49,1	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	0	2	1	0	0
P4_F_C	3	0	2	1	0	0
Ell/lla mateix	33,1	0	0	100	0	0
Empresa proveïdora	33,5	0	50	0	0	0
Altres (anotar)	33,5	0	50	0	0	0
Satisfacció						
	3	0	2	1	0	0
P4_G_C	3	0	2	1	0	0
(5)-5	33,5	0	50	0	0	0
(9)-9	33,1	0	0	100	0	0
(10)-10	33,5	0	50	0	0	0
	3	0	2	1	0	0
P4_G_CR	3	0	2	1	0	0
[9-10]	66,5	0	50	100	0	0
[5-6]	33,5	0	50	0	0	0
	3	0	2	1	0	0
P4_G_CM	3	0	2	1	0	0
Casos vàlids	100	0	100	100	0	0
Mitjana	8		7,5	9		
Desviació	2,65		3,54			
	2	1	0	1	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	1	0	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	2	1	0	1	0	0
P4_C_D	2	1	0	1	0	0
SI	48,8	0	0	100	0	0
NO	51,2	100	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	1	0	0	1	0	0
P4_E_D	1	0	0	1	0	0
NO	100	0	0	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	0	0	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
	0	0	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0	0
	18	5	0	7	5	1
Base Incidència a: Compra on-line	18	5	0	7	5	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	18	5	0	7	5	1
P4_C_E	18	5	0	7	5	1
SI	72,6	80,8	0	57	80	100
NO	27,4	19,2	0	43	20	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Es va resoldre la incidència?						
	13	4	0	4	4	1
P4_E_E	13	4	0	4	4	1
SI	92,4	100	0	100	75	100
NO	7,6	0	0	0	25	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	12	4	0	4	3	1
P4_F_E	12	4	0	4	3	1
Ell/lla mateix	32,7	23,7	0	24,4	66,7	0
Empresa proveïdora	18,3	>52.5	0	0	0	0
Distribuïdor	32,7	23,7	0	50	33,3	0
Altres (anotar)	16,3	0	0	25,6	0	>100.0
Satisfacció						
	12	4	0	4	3	1
P4_G_E	12	4	0	4	3	1
(0)-0	7,9	0	0	24,4	0	0
(5)-5	8,3	23,7	0	0	0	0
(7)-7	8,3	0	0	25,6	0	0
(8)-8	9,1	26,3	0	0	0	0
(9)-9	16,3	0	0	0	33,3	>100.0
(10)-10	50,1	50	0	50	66,7	0
	12	4	0	4	3	1
P4_G_ER	12	4	0	4	3	1
[9-10]	66,4	50	0	50	100	100
[7-8]	17,4	26,3	0	25,6	0	0
[5-6]	8,3	23,7	0	0	0	0
[0-2]	7,9	0	0	24,4	0	0
	12	4	0	4	3	1
P4_G_EM	12	4	0	4	3	1
Casos vàlids	100	100	0	100	100	100
Mitjana	8,2	8,29		6,79	9,67	9
Desviació	2,95	2,31		4,7	0,58	
	85	10	16	25	19	15
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	10	15	25	19	16
Incidències - Alimentació i beguda						
	85	10	16	25	19	15
P4_B_F_COD	85	10	15	25	19	16
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	40,2	37,5	<20.0	53,7	49,9
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	9,8	25	4	10,2	19,1
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	9,8	18,8	>40.6	14,6	5,5
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	10,8	6,3	19,6	21,5	12,7
Problemes per donar-se de baixa	11,7	9,8	12,5	3,9	21,5	12,7
Altres	11,5	19,6	6,3	16	5,4	11,9
Ns/Nc	1,1	0	0	3,9	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	85	10	16	25	19	15
P4_C_F	85	10	15	25	19	16
SI	80,1	79,4	75	80,2	73,7	93,7
NO	19,9	20,6	25	19,8	26,3	6,3
Mesures - Alimentació i beguda						
	68	8	12	20	14	14
P4_D_F_COD	69	8	12	20	14	15

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	12,3	8,3	36	43,8	39,8
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	26	33,3	19,7	21,9	33
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	0	16,7	0	0	13,5
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	12,3	0	14,5	12,5	20,3
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0	0	9,9	21,9	6,7
Altres	29,2	49,4	50	34,8	<7.3	13,7
Es va resoldre la incidència?						
	68	8	12	20	14	14
P4_E_F	69	8	12	20	14	15
SI	56,4	50,6	66,7	59,3	43,8	59,2
NO	40,7	49,4	25	40,7	56,2	34
NC	2,9	0	8,3	0	0	6,8
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	38	4	8	12	6	9
P4_F_F	39	4	8	12	6	9
Ell/lla mateix	36,2	51,3	37,5	41,3	33,3	22,9
Empresa proveïdora	45,7	24,4	37,5	33,6	50	>77.1
Altres (anotar)	18,1	24,4	25	25,1	16,7	0
Satisfacció						
	38	4	8	12	6	9
P4_G_F	39	4	8	12	6	9
(0)-0	10,2	24,4	0	16,6	0	11,4
(1)-1	2,6	0	>12.5	0	0	0
(2)-2	12,6	24,4	12,5	8,4	0	21,4
(3)-3	10,2	0	12,5	16,6	0	11,5
(4)-4	10,4	0	12,5	8,5	16,7	11,4
(5)-5	15,2	24,4	12,5	8,4	16,7	21,5
(6)-6	5,2	0	12,5	0	16,7	0
(7)-7	10,3	0	0	16,7	>33.3	0
(8)-8	5,2	0	0	8,4	16,7	0
(10)-10	13,1	26,9	25	8,1	0	11,4
(98)-NS	5	0	0	8,1	0	11,5
	38	4	8	12	6	9
P4_G_FR	39	4	8	12	6	9
[9-10]	13,1	26,9	25	8,1	0	11,4
[7-8]	15,5	0	0	25,1	>50.0	0
[5-6]	20,4	24,4	25	8,4	33,3	21,5
[3-4]	20,6	0	25	25,1	16,7	22,9
[0-2]	25,4	48,7	25	25	0	32,8
Ns/Nc	5	0	0	8,1	0	11,5
	38	4	8	12	6	9
P4_G_FM	39	4	8	12	6	9
Casos vàlids	95	100	100	91,9	100	88,5
Mitjana	4,76	4,4	5,13	4,45	6,17	3,89
Desviació	3,08	4,4	3,4	3,26	1,47	3,04
	8	1	0	3	2	2
Base Incidència a: Internet	8	1	0	3	2	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	8	1	0	3	2	2
P4_C_G	8	1	0	3	2	2
SI	61,6	0	0	66,5	50	100
NO	38,4	100	0	33,5	50	0
Es va resoldre la incidència?						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	5	0	0	2	1	2
P4_E_G	5	0	0	2	1	2
SI	60,3	0	0	50,3	100	50,4
NO	39,7	0	0	49,7	0	49,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	0	0	1	1	1
P4_F_G	3	0	0	1	1	1
Ell/lla mateix	33,3	0	0	100	0	0
Empresa proveïdora	33,3	0	0	0	100	0
Altres (anotar)	33,3	0	0	0	0	100
Satisfacció						
	3	0	0	1	1	1
P4_G_G	3	0	0	1	1	1
(5)-5	33,3	0	0	100	0	0
(10)-10	66,7	0	0	0	100	100
	3	0	0	1	1	1
P4_G_GR	3	0	0	1	1	1
[9-10]	66,7	0	0	0	100	100
[5-6]	33,3	0	0	100	0	0
	3	0	0	1	1	1
P4_G_GM	3	0	0	1	1	1
Casos vàlids	100	0	0	100	100	100
Mitjana	8,33			5	10	10
Desviació	2,89					
	11	0	1	6	4	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0	1	6	4	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	11	0	1	6	4	0
P4_C_H	11	0	1	6	4	0
SI	72,9	0	100	49,2	100	0
NO	17,8	0	0	33,5	0	0
NC	9,2	0	0	17,4	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	8	0	1	3	4	0
P4_E_H	8	0	1	3	4	0
SI	12,8	0	0	0	25	0
NO	87,2	0	100	100	75	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	0	0	0	1	0
P4_F_H	1	0	0	0	1	0
Distribuïdor	100	0	0	0	100	0
Satisfacció						
	1	0	0	0	1	0
P4_G_H	1	0	0	0	1	0
(0)-0	100	0	0	0	100	0
	1	0	0	0	1	0
P4_G_HR	1	0	0	0	1	0
[0-2]	100	0	0	0	100	0
	1	0	0	0	1	0
P4_G_HM	1	0	0	0	1	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	100	0	0	0	100	0
Mitjana	0				0	
	21	1	6	10	3	1
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	1	4	10	3	1
Incidències - Electrodomèstics						
	18	1	5	8	3	1
P4_B_I_COD	16	1	3	8	3	1
Mal funcionament/està trencat	67	100	80	50,3	66,7	100
El producte arriba tard	5,6	0	20	0	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	0	<0.0	62,5	33,3	100
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	21	1	6	10	3	1
P4_C_I	19	1	4	10	3	1
SI	70,7	100	83,3	<48.4	100	100
NO	29,3	0	16,7	>51.6	0	0
Mesures - Electrodomèstics						
	14	1	5	4	3	1
P4_D_I_COD	12	1	3	4	3	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	100	40	74,1	100	100
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0	25,9	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	60	24,7	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	15	1	5	5	3	1
P4_E_I	13	1	3	5	3	1
SI	46,6	100	20	60,4	66,7	0
NO	53,4	0	80	39,6	33,3	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	7	1	1	3	2	0
P4_F_I	7	1	1	3	2	0
Ell/lla mateix	13,8	0	0	32,8	0	0
Empresa proveïdora	71,7	100	100	67,2	50	0
Distribuïdor	14,5	0	0	0	50	0
Satisfacció						
	7	1	1	3	2	0
P4_G_I	7	1	1	3	2	0
(0)-0	14,5	0	0	0	50	0
(5)-5	14,5	0	>100.0	0	0	0
(6)-6	14,5	0	0	0	50	0
(7)-7	13,8	0	0	32,8	0	0
(8)-8	14,5	>100.0	0	0	0	0
(10)-10	14,5	0	0	34,4	0	0
(98)-NS	13,8	0	0	32,8	0	0
	7	1	1	3	2	0
P4_G_IR	7	1	1	3	2	0
[9-10]	14,5	0	0	34,4	0	0
[7-8]	28,3	100	0	32,8	0	0
[5-6]	29	0	100	0	50	0
[0-2]	14,5	0	0	0	50	0
Ns/Nc	13,8	0	0	32,8	0	0
	7	1	1	3	2	0
P4_G_IM	7	1	1	3	2	0
Casos vàlids	86,2	100	100	67,2	100	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Mitjana	5,99	8	5	8,54	3	
Desviació	3,42			2,15	4,24	
Base Incidència a: Restauració	2	0	0	2	0	0
	2	0	0	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	2	0	0	2	0	0
P4_C_J	2	0	0	2	0	0
NO	100	0	0	100	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	0	0	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
	0	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	1	1	0	0	0
	2	1	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	2	1	1	0	0	0
P4_C_K	2	1	1	0	0	0
SI	100	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	2	1	1	0	0	0
P4_E_K	2	1	1	0	0	0
SI	47,5	0	100	0	0	0
NO	52,5	100	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	0	1	0	0	0
P4_F_K	1	0	1	0	0	0
Empresa proveïdora	100	0	100	0	0	0
Satisfacció						
	1	0	1	0	0	0
P4_G_K	1	0	1	0	0	0
(8)-8	100	0	100	0	0	0
	1	0	1	0	0	0
P4_G_KR	1	0	1	0	0	0
[7-8]	100	0	100	0	0	0
	1	0	1	0	0	0
P4_G_KM	1	0	1	0	0	0
Casos vàlids	100	0	100	0	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P4_G_MR	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0	0
	3	0	0	1	1	1
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	0	1	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	3	0	0	1	1	1
P4_C_N	3	0	0	1	1	1
SI	33,3	0	0	0	0	100
NO	66,7	0	0	100	100	0
Es va resoldre la incidència?						
	1	0	0	0	0	1
P4_E_N	1	0	0	0	0	1
SI	100	0	0	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	0	0	0	0	1
P4_F_N	1	0	0	0	0	1
Altres (anotar)	100	0	0	0	0	100
Satisfacció						
	1	0	0	0	0	1
P4_G_N	1	0	0	0	0	1
(10)-10	100	0	0	0	0	100
	1	0	0	0	0	1
P4_G_NR	1	0	0	0	0	1
[9-10]	100	0	0	0	0	100
	1	0	0	0	0	1
P4_G_NM	1	0	0	0	0	1
Casos vàlids	100	0	0	0	0	100
Mitjana	10					10
	20	2	3	6	5	4
Base Incidència a: Transport aeri	20	2	3	6	5	4
Incidències - Transport aeri						
	20	2	3	6	5	4
P4_B_O_COD	20	2	3	6	5	4
Retards/cancel·lacions	69,7	<0.0	66,7	100	80	49,8
Problema tècnic	5	0	0	0	0	>24.9
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	>100.0	33,3	32,9	20	25,3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	20	2	3	6	5	4
P4_C_O	20	2	3	6	5	4
SI	84,9	100	66,7	83	80	100
NO	15,1	0	33,3	17	20	0
Mesures - Transport aeri						
	14	1	2	5	3	3
P4_D_O_COD	14	1	2	5	3	3
Retornen els diners	6,9	0	0	19,8	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	<0.0	100	80,2	100	66,7
Paga per el seient	7,3	>100.0	0	0	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	0	0	0	>33.3
Es va resoldre la incidència?						
	17	2	2	5	4	4
P4_E_O	17	2	2	5	4	4
SI	41,3	100	0	19,8	50	49,8
NO	58,7	0	100	80,2	50	50,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	7	2	0	1	2	2
P4_F_O	7	2	0	1	2	2
Ell/lla mateix	28,2	50	0	100	0	0
Empresa proveïdora	57,3	50	0	0	50	100
Altres (anotar)	14,4	0	0	0	50	0
Satisfacció						
	7	2	0	1	2	2
P4_G_O	7	2	0	1	2	2
(0)-0	14,4	50	0	0	0	0
(2)-2	13,8	0	0	>100.0	0	0
(3)-3	14,4	0	0	0	50	0
(4)-4	14,4	50	0	0	0	0
(6)-6	42,9	0	0	0	50	100
	7	2	0	1	2	2
P4_G_OR	7	2	0	1	2	2
[5-6]	42,9	0	0	0	50	100
[3-4]	28,9	50	0	0	50	0
[0-2]	28,2	50	0	100	0	0
	7	2	0	1	2	2
P4_G_OM	7	2	0	1	2	2
Casos vàlids	100	100	0	100	100	100
Mitjana	3,86	2		2	4,5	6
Desviació	2,34	2,83			2,12	0
Base Incidència a: Tren						
	1	0	0	1	0	0
	1	0	0	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	1	0	0	1	0	0
P4_C_P	1	0	0	1	0	0
SI	100	0	0	100	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	1	0	0	1	0	0
P4_E_P	1	0	0	1	0	0
NO	100	0	0	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	0	0	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
	0	0	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P4_G_PM	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
	36	0	4	14	6	13
Base Incidència a: Altres	37	0	4	14	6	13
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	36	0	4	14	6	13
P4_C_Q	37	0	4	14	6	13
SI	83,8	0	100	78,6	83,3	84,5
NO	16,2	0	0	21,4	16,7	15,5
Es va resoldre la incidència?						
	30	0	4	11	5	11
P4_E_Q	31	0	4	11	5	11
SI	48,6	0	75	45,9	60	36,3
NO	48,2	0	25	45,1	40	63,7
NC	3,1	0	0	9	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	15	0	3	5	3	4
P4_F_Q	15	0	3	5	3	4
Ell/lla mateix	33,3	0	33,3	40	33,3	25
Empresa proveïdora	33,2	0	66,7	19,5	0	50,1
Comerciant	13,4	0	0	20,2	33,3	0
Altres (anotar)	20	0	0	20,2	33,3	25
Satisfacció						
	15	0	3	5	3	4
P4_G_Q	15	0	3	5	3	4
(0)-0	19,8	0	0	40	0	25
(1)-1	6,8	0	0	0	>33,3	0
(4)-4	6,6	0	0	0	0	25
(5)-5	20,1	0	>66,7	0	0	25
(7)-7	13,2	0	0	19,5	33,3	0
(8)-8	6,7	0	0	20,2	0	0
(9)-9	6,6	0	0	0	0	25,1
(10)-10	20,2	0	33,3	20,2	33,3	0
	15	0	3	5	3	4
P4_G_QR	15	0	3	5	3	4
[9-10]	26,8	0	33,3	20,2	33,3	25,1
[7-8]	19,9	0	0	39,8	33,3	0
[5-6]	20,1	0	>66,7	0	0	25
[3-4]	6,6	0	0	0	0	25
[0-2]	26,6	0	0	40	33,3	25
	15	0	3	5	3	4
P4_G_QM	15	0	3	5	3	4
Casos vàlids	100	0	100	100	100	100
Mitjana	5,41		6,67	5,01	6	4,51
Desviació	3,76		2,89	4,71	4,58	3,71
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Botigues especialitzades de barri						
	750	59	94	218	186	193
P5_1	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	47,9	<34,4	<35,1	49,6	>54,4	50
Un cop a la setmana	29,9	38,5	36,2	32,5	24,4	26,7

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Menys d'un cop a la setmana	7,5	9	11,7	5,9	6,9	7,1
No hi he comprat mai	14,7	18	17	11,9	14,3	16,1
Mercats municipals						
	750	59	94	218	186	193
P5_2	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	13,5	10,3	14,9	10	12,8	>18,3
Un cop a la setmana	24	19,4	24,5	20,5	>29,8	23,7
Menys d'un cop a la setmana	16,3	15,8	14,9	19,3	14,9	15,1
No hi he comprat mai	46,2	54,5	45,7	50,3	42,5	43
Supermercats de barri						
	750	59	94	218	186	193
P5_3	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	47,7	47,5	<33,0	52,9	48,6	48,2
Un cop a la setmana	32,7	33,3	34	32,9	33,9	30,7
Menys d'un cop a la setmana	8,8	10,5	>14,9	7,1	6,5	9,5
No hi he comprat mai	10,8	8,7	>18,1	<7,1	11,1	11,7
Grans superfícies						
	750	59	94	218	186	193
P5_4	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	13	>24,6	18,1	14	<7,5	11,1
Un cop a la setmana	22,4	31,6	22,3	23,5	24,3	<16,6
Menys d'un cop a la setmana	35	<22,7	34	38,7	38,4	31,9
No hi he comprat mai	29,5	21,1	25,5	<23,7	29,8	>40,3
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables						
	750	59	94	218	186	193
P5_5	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	5,4	7	4,3	6,7	4,8	4,6
Un cop a la setmana	9,6	5,1	10,6	9,4	10,9	9,6
Menys d'un cop a la setmana	20,3	15,6	21,3	23,9	21,3	16,2
No hi he comprat mai	64,7	72,3	63,8	60	63	69,7
Dietètiques						
	750	59	94	218	186	193
P5_6	757	57	91	222	189	198
Més d'un cop a la setmana	1,7	>5,4	2,1	0,9	1,1	2
Un cop a la setmana	6,3	3,4	6,4	4	5,9	>10,1
Menys d'un cop a la setmana	14,9	<1,7	16	16,5	17,2	14,6
No hi he comprat mai	77	>89,5	75,5	78,6	75,9	73,3
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?						
	750	59	94	218	186	193
P6_1	757	57	91	222	189	198
SI	75,9	<52,5	75,5	77,4	79,5	78
NO	24,1	>47,5	24,5	22,6	20,5	22
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament uitat entre països)?						
	750	59	94	218	186	193
P6_2	757	57	91	222	189	198
SI	26,6	20,7	25,5	29,7	25,1	26,7
NO	73,4	79,3	74,5	70,3	74,9	73,3
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)?						
	750	59	94	218	186	193
P6_3	757	57	91	222	189	198
SI	53,6	55,8	>64,9	54,8	52,1	<47,5
NO	46,4	44,2	<35,1	45,2	47,9	>52,5
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	750	59	94	218	186	193
P7_A	757	57	91	222	189	198
SI	30,4	33,6	37,2	29,2	31,2	26,8
NO	69,6	66,4	62,8	70,8	68,8	73,2
	228	20	35	64	58	52
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	19	33	65	59	53
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	228	20	35	64	58	52
P7_A_AML	229	19	33	65	59	53
Tenen preus més econòmics	50,5	58,1	48,6	53,5	55,6	39,6
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	26,3	22,9	21,9	15,5	20,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	0	0	0	3,5	>9,5
Compra productes específics/per costum	9	0	11,4	12	8,6	7,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	0	0	1,7	1,9
Proximitat	1,3	0	2,9	1,5	1,7	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0	0	5	1,7	1,9
No ho té en compte / li és igual	5,6	0	8,6	6,2	3,5	7,6
Altres	5,1	10,6	8,6	1,5	4,7	5,7
NS/NC	2,6	5	0	0	3,5	5,7
	522	39	59	154	128	141
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	38	58	157	130	145
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	521	39	59	154	128	140
P7_A_AML	527	38	58	157	130	144
Tenen preus més econòmics	0,2	0	0	0	0,8	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	2,6	0	0	1,6	1,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	34,5	18,6	21,8	29,1	33,5
Compra productes específics/per costum	3,2	0	5,1	3,1	3,1	3,5
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	10,2	16,9	13,2	11,4	18,1
Depèn del producte	6,1	5,4	8,5	5,1	8,5	4,1
Compra productes ecològics	0,9	2,6	0	1,9	0	0,7
Proximitat	1,5	0	1,7	2,4	1,6	0,7
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	>1,7	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	36,8	42,4	>43,5	33,2	<24,9
Altres	7,6	2,6	6,8	6,5	9,9	8,4
NS/NC	2,7	5,4	0	2,5	0,8	4,8
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	750	59	94	218	186	193
P7_B	757	57	91	222	189	198
SI	37,4	<23,9	35,1	<30,3	>43,5	>44,7
NO	62,6	>76,1	64,9	>69,7	<56,5	<55,3
	280	14	33	66	81	86
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	14	32	67	82	88
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	280	14	33	66	81	86
P7_A_BML	283	14	32	67	82	88
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	43,3	48,5	39,6	49,1	54,3
Per proximitat	33,4	35,4	42,4	41,6	32,9	<24,0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	0	0	0	1,1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	0	0	1,1	1,1
Linteressa la qualitat	0,3	0	0	0	0	1,1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	7,1	3	2,9	>8,6	2,3

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Altres	11,8	7,1	6,1	14,5	9,5	14,9
NS/NC	1,4	7,1	0	2,8	0	1,2
	470	45	61	152	105	107
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	43	59	155	107	110
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	470	45	61	152	105	107
P7_A_BML	474	43	59	155	107	110
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0	0,7	0	0,9
Per proximitat	0,6	0	0	0,7	1	0,9
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	0	<0.0	3,8	5,3	>13.8
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	2,2	6,6	4,4	6,4	3,7
Linteressa la qualitat	4,2	4,7	6,6	2,6	1,9	7,3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	90,9	82	83,9	82,7	<71.6
Altres	2,8	2,2	3,3	4	2,8	0,9
NS/NC	0,4	0	1,6	0	0	0,8
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Es fixa en la procedència dels productes?						
	750	59	94	218	186	193
P7_C	757	57	91	222	189	198
SI	75,6	<55.5	<63.8	75,2	>81.4	>82.4
NO	24,4	>44.5	>36.2	24,8	<18.6	<17.6
	567	33	60	164	151	159
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	32	59	167	154	163
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?						
	567	33	60	164	151	159
P7_A_CML	575	32	59	167	154	163
Proximitat	62,5	<40.7	61,7	63	68	61,5
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	15,6	13,3	11,4	14,3	16,5
Per curiositat/Informació	8	>18.6	11,7	8,4	5,2	6,6
Qualitat	4,6	>12.5	5	4,4	3,3	4,4
Productes ecològics	1	3,4	0	1,8	0,6	0,6
Per costum/el de sempre	1,1	0	3,3	0,6	1,3	0,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	3,1	0	0,6	0,6	>3.1
Altres	9,1	6,1	6,7	11,7	8,6	8,6
NS/NC	1	>6.1	1,7	1,2	0	0,6
	183	26	34	54	35	34
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	25	32	55	35	35
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?						
	183	26	34	54	35	34
P7_A_CML	182	25	32	55	35	35
Proximitat	4,3	3,8	2,9	1,8	8,7	5,8
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	2,9	1,8	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	3,8	0	1,8	0	0
Qualitat	3,2	0	0	5,5	0	>8.7
Per costum/el de sempre	4,9	4,2	2,9	5,8	7,8	2,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	67,9	58,8	67	69,3	57,2
Altres	8,1	4,2	>17.6	5,3	5,8	8,3
NS/NC	13	16	14,7	10,9	8,4	17,1
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	750	59	94	218	186	193
P7_D	757	57	91	222	189	198
SI	66	63	70,2	63,1	66	68,3
NO	34	37	29,8	36,9	34	31,7
	495	37	66	137	123	132
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	36	63	140	125	135
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	495	37	66	137	123	132
P7_A_DML	499	36	63	140	125	135
Per estar informat/da/Per curiositat	22	33,1	21,2	18,7	18,6	25,9
Per salut	28,4	19,1	25,8	34,8	28,9	25,1
Per la composició	35,8	39,7	>48.5	30,1	30,7	39,1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	0	0,7	0,8	0
Compra el mateix/costum	0,6	0	1,5	0	1,6	0
A vegades	3,8	0	0	<0,7	>9,7	4,5
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	5,4	3	>7,9	4,1	2,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0	1,5	0,7	0,8	0,8
Altres	6,1	5,4	4,5	9,2	4,8	5,2
NS/NC	1	0	3	0,7	0,8	0,7
	255	22	28	81	63	61
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	21	28	82	64	63
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	255	22	28	81	63	61
P7_A_DML	258	21	28	82	64	63
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0	1,2	0	0
Per salut	0,4	0	0	0	1,6	0
Per la composició	3,5	0	7,1	3,7	3,2	3,3
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	0	3,6	2,4	6,3	>14,2
Compra el mateix/costum	10	0	10,7	11,2	12	9,4
A vegades	1,6	4,6	0	0	3,2	1,6
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	0	0	1,2	3,2	4,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	62,4	57,1	>62.6	48,5	<36.5
Altres	9,5	4,6	0	9,1	14,2	11,2
NS/NC	14,1	>28.4	21,4	8,6	7,9	19,1
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	750	59	94	218	186	193
P7_E	757	57	91	222	189	198
SI	92,9	98,3	91,5	92,9	94,6	90,2
NO	7,1	1,7	8,5	7,1	5,4	9,8
	697	58	86	203	176	174
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	56	85	206	179	178
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	697	58	86	203	176	174
P7_A_EML	704	56	85	206	179	178
Només importa el consum / vendre més	28,4	35,4	34,9	27,7	28	24,1
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	55,4	60,5	59,7	58	53,9
A vegades	2,9	1,9	0	3,5	4,5	2,3
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0	0	0,5	0,6	1,1
Altres	10,2	3,8	7	7,3	10,6	>16.9
NS/NC	2,8	5,2	2,3	2,4	2,7	2,8

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	53	1	8	15	10	19
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	1	6	16	10	20
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	53	1	8	15	10	19
P7_A_EML	53	1	6	16	10	20
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	>100.0	0	12,6	10	25,1
A vegades	9,3	0	0	12,8	10	10,4
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	0	50	11,9	30	24,6
Altres	25,4	0	25	31,1	30	20
NS/NC	23,7	0	25	31,7	20	19,9
	750	59	94	218	186	193
Base TOTAL	0	57	91	222	189	198
Pregunta per les condicions/garanties?						
	750	59	94	218	186	193
P8_1	757	57	91	222	189	198
Sempre	39,1	<19.2	<26.6	39	>48.3	42,5
Habitualment	17,3	24,1	>24.5	17,3	17,3	<11.7
Algunes vegades	21,4	26,9	27,7	25,2	<14.5	19,1
Gairebé mai	11,3	12,2	13,8	9,9	10,5	12,2
Mai	10,9	17,7	7,4	8,6	9,4	14,5
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum						
	750	59	94	218	186	193
P8_2	757	57	91	222	189	198
Sempre	74,9	<61.8	<61.7	77,3	>82.5	75,3
Habitualment	17,3	20,5	>28.7	18,5	<8.3	18,2
Algunes vegades	5,2	10,5	7,4	3,3	5,9	4
Gairebé mai	1,1	>5.4	1,1	0	1,6	0,5
Mai	1,4	1,7	1,1	0,9	1,6	2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?						
	750	59	94	218	186	193
P8_3	757	57	91	222	189	198
Sempre	30,6	26,5	34	27,8	31,2	32,9
Habitualment	24,1	14,3	29,8	26	23,5	22,8
Algunes vegades	28,7	34,8	27,7	33,2	25,7	25,3
Gairebé mai	9,8	15,8	7,4	7,6	10,1	11,1
Mai	6,8	8,7	<1.1	5,4	9,5	7,9
Acostuma a comparar diferents preus?						
	750	59	94	218	186	193
P8_4	757	57	91	222	189	198
Sempre	28,2	35,5	31,9	30,1	26	24,3
Habitualment	26,2	33,5	29,8	<20.3	28	27,1
Algunes vegades	26,4	20,7	25,5	30,1	24,3	26,4
Gairebé mai	11,7	<3.6	10,6	11,1	15,1	12,2
Mai	7,5	6,8	<2.1	8,5	6,6	10
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?						
	750	59	94	218	186	193
P8_5	757	57	91	222	189	198
Sempre	50,3	45,7	<35.1	49,1	>56.6	54,3
Habitualment	14,4	13,9	>21.3	17,6	<8.4	13,2
Algunes vegades	18,6	12,6	24,5	17,4	19	18,4
Gairebé mai	8,1	12,4	10,6	8,7	5,9	7,1
Mai	8,7	15,4	8,5	7,2	10,1	7

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
	750	59	94	218	186	193
P9_A_1	757	57	91	222	189	198
SI	40,7	45,7	36,2	43,1	39,2	40
NO	59,3	54,3	63,8	56,9	60,8	60
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serers gratuïts.						
	305	27	34	94	73	77
P9_B_1	309	26	34	96	74	79
SI	17,3	18,9	26,5	15,6	20,6	11,4
NO	82,7	81,1	73,5	84,4	79,4	88,6
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi.						
	53	5	9	15	15	9
P9_C_1	53	5	9	15	15	9
(0)-0	7,8	21,6	0	0	>20.0	0
(1)-1	3,8	0	>22.2	0	0	0
(3)-3	1,9	0	0	6,8	0	0
(5)-5	7,6	0	22,2	6,8	6,7	0
(6)-6	14,9	0	11,1	26,5	13,3	11
(7)-7	5,7	0	0	>20.2	0	0
(8)-8	17,1	39,2	22,2	<0.0	26,7	11,1
(9)-9	7,5	19,6	0	6,7	6,7	11,1
(10)-10	31,8	0	22,2	33	26,7	>66.7
(99)-NC	1,9	>19.6	0	0	0	0
	53	5	9	15	15	9
P9_C_1R	53	5	9	15	15	9
[9-10]	39,3	19,6	22,2	39,7	33,3	>77.8
[7-8]	22,7	39,2	22,2	20,2	26,7	11,1
[5-6]	22,5	0	33,3	33,3	20	11
[3-4]	1,9	0	0	6,8	0	0
[0-2]	11,6	21,6	22,2	0	20	0
Ns/Nc	1,9	>19.6	0	0	0	0
	53	5	9	15	15	9
P9_C_1M	53	5	9	15	15	9
Casos vàlids	98,1	<80.4	100	100	100	100
Mitjana	7,13	6,09	6	7,45	6,53	9,22
Desviació	3,1	4,28	3,39	2,24	3,72	1,39
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció d'eri en el temps.						
	750	59	94	218	186	193
P9_A_2	757	57	91	222	189	198
SI	48,8	60,7	56,4	53,8	46,5	<38.0
NO	51,2	39,3	43,6	46,2	53,5	>62.0
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura ora i que perduri en el temps.						
	366	36	53	117	87	73
P9_B_2	367	35	50	119	88	75
SI	11,7	8,7	11,3	11,8	15	9,4
NO	88,3	91,3	88,7	88,2	85	90,6
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció d'uri en el temps.						
	43	3	6	14	13	7
P9_C_2	43	3	6	14	13	7
(0)-0	5,1	0	0	>15.8	0	0
(2)-2	9	32,2	0	13,4	0	14,3
(3)-3	2,3	0	0	0	7,7	0
(4)-4	7	0	16,7	7,2	7,7	0
(5)-5	7	0	0	7,2	7,7	14,5
(6)-6	6,9	0	0	14	7,7	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
(7)-7	9,3	0	>33.3	0	7,7	14,3
(8)-8	11,6	0	16,7	14,1	15,4	0
(9)-9	11,5	0	0	7,1	7,7	>42.8
(10)-10	28	35,6	33,3	21,1	38,5	14,2
(99)-NC	2,3	>32.2	0	0	0	0
	43	3	6	14	13	7
P9_C_2R	43	3	6	14	13	7
[9-10]	39,5	35,6	33,3	28,3	46,2	57
[7-8]	20,9	0	50	14,1	23,1	14,3
[5-6]	13,9	0	0	21,2	15,4	14,5
[3-4]	9,3	0	16,7	7,2	15,4	0
[0-2]	14,1	32,2	0	>29.2	0	14,3
Ns/Nc	2,3	>32.2	0	0	0	0
	43	3	6	14	13	7
P9_C_2M	43	3	6	14	13	7
Casos vàlids	97,7	<67.8	100	100	100	100
Mitjana	6,87	6,2	7,67	5,64	7,69	7,28
Desviació	3,1	5,51	2,25	3,69	2,5	2,87
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.						
	750	59	94	218	186	193
P9_A_3	757	57	91	222	189	198
SI	38,7	34,8	34	43,2	34,5	41,1
NO	61,3	65,2	66	56,8	65,5	58,9
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels serveis i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.						
	290	21	32	94	64	79
P9_B_3	292	20	30	96	65	81
SI	10,2	19,5	9,4	12,4	12,5	<3.7
NO	89,8	80,5	90,6	87,6	87,5	>96.3
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.						
	30	4	3	12	8	3
P9_C_3	30	4	3	12	8	3
(4)-4	9,9	0	0	8,2	12,5	33,1
(5)-5	3,4	>25.0	0	0	0	0
(6)-6	16,5	25	0	24,9	12,5	0
(7)-7	6,8	0	0	0	12,5	33,7
(8)-8	23,3	25	66,7	33,6	0	0
(9)-9	10,1	0	33,3	8,5	12,5	0
(10)-10	26,6	0	0	24,9	50	33,1
(99)-NC	3,4	>25.0	0	0	0	0
	30	4	3	12	8	3
P9_C_3R	30	4	3	12	8	3
[9-10]	36,7	0	33,3	33,4	62,5	33,1
[7-8]	30,1	25	66,7	33,6	12,5	33,7
[5-6]	19,9	50	0	24,9	12,5	0
[3-4]	9,9	0	0	8,2	12,5	33,1
Ns/Nc	3,4	>25.0	0	0	0	0
	30	4	3	12	8	3
P9_C_3M	30	4	3	12	8	3
Casos vàlids	96,6	<75.0	100	100	100	100
Mitjana	7,73	6,33	8,33	7,76	8,25	7
Desviació	2	1,53	0,58	1,91	2,31	3

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als organismes

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P9_A_4	750	59	94	218	186	193
SI	53,1	<39,9	46,8	56,8	56,5	52,9
NO	46,9	>60,1	53,2	43,2	43,5	47,1
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aqumes, o el que respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar						
	398	24	44	124	105	102
P9_B_4	402	23	42	126	107	104
SI	30,5	17,4	43,2	32,4	32,1	23,9
NO	69,5	82,6	56,8	67,6	67,9	76,1
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no resje respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als organisc						
	121	4	19	40	34	24
P9_C_4	121	4	17	41	34	25
(0)-0	13,1	26,9	21,1	16,9	11,9	<0,0
(1)-1	1,6	0	0	2,5	3	0
(2)-2	2,4	0	0	4,8	3	0
(3)-3	5,7	0	0	7,2	5,9	8
(4)-4	2,5	0	0	0	5,9	4
(5)-5	6,6	24,4	10,5	2,5	11,9	0
(6)-6	10,8	24,4	10,5	17,7	5,9	4
(7)-7	4,8	0	5,3	9,6	0	4
(8)-8	17,2	24,4	21,1	12,3	14,8	24,1
(9)-9	10,6	0	15,8	9,7	5,9	16,1
(10)-10	20,7	0	15,8	14,3	25,8	31,7
(98)-NS	4,1	0	0	2,5	5,9	8
	121	4	19	40	34	24
P9_C_4R	121	4	17	41	34	25
[9-10]	31,3	0	31,6	24	31,8	>47,8
[7-8]	22	24,4	26,3	21,9	14,8	28,1
[5-6]	17,4	48,7	21,1	20,1	17,8	4
[3-4]	8,1	0	0	7,2	11,9	12
[0-2]	17,2	26,9	21,1	24,2	17,8	<0,0
Ns/Nc	4,1	0	0	2,5	5,9	8
	121	4	19	40	34	24
P9_C_4M	121	4	17	41	34	25
Casos vàlids	95,9	100	100	97,5	94,1	92
Mitjana	6,3	4,63	6,21	5,62	6,12	8,12
Desviació	3,42	3,45	3,63	3,52	3,57	2,2
En disposa? - Telefonía fixa						
	750	59	94	218	186	193
P10A_A	757	57	91	222	189	198
SI	87,3	<78.9	<73.4	85,2	>93.2	>93.5
NO	12,7	>21.1	>26.6	14,8	<6.8	<6.5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa						
	655	47	69	186	173	180
P10B_A	664	45	69	189	176	185
SI	17,7	>29.0	18,8	20,7	16,7	<12.4
NO	81,2	<66.4	81,2	78,8	81,6	>87.1
NC	1,1	>4.5	0	0,5	1,7	0,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa						
	116	14	13	38	29	22
P10C_AML	117	13	13	39	29	23
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	39,3	69,2	51,5	55,4	61,1
Li van oferir una oferta millor	14,8	15,6	15,4	10,9	17,3	17,6
Pack amb millors condicions	6,7	8,2	0	2,5	>17.0	3,8

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	7,4	7,7	17,9	3,5	8,8
Insatisfacció amb la companyia	12,7	22,2	7,7	15,1	10,4	8,8
Altres	3,3	7,4	0	2,2	3,5	4,4
En disposa? - Internet						
	750	59	94	218	186	193
P10A_B	757	57	91	222	189	198
SI	87	91,2	>96.8	>91.9	89,4	<73.3
NO	11,6	7,1	<2.1	<6.8	9	>25.7
NC	1,3	1,7	1,1	1,3	1,6	1
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet						
	653	54	91	200	166	141
P10B_B	658	52	88	204	169	145
SI	18,9	>32.8	22	19,7	16,2	13,8
NO	78,8	<63.5	76,9	77,9	80,1	>85.5
NC	2,3	3,7	1,1	2,4	3,6	0,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet						
	124	18	20	39	27	19
P10C_BML	123	17	19	40	27	20
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	41,5	70	47,8	55,6	45,3
Li van oferir una oferta millor	12,4	23,9	5	10,5	14,8	10
Pack amb millors condicions	5,7	6,3	0	2,5	>14.8	5
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	5,7	15	19,9	7,4	15
Insatisfacció amb la companyia	16,8	17,6	15	19,5	11,1	20,2
Altres	3,1	>11.3	0	2,2	3,7	0
NS/NC	2,3	0	0	0	3,7	>9.4
En disposa? - Telefonía mòbil						
	750	59	94	218	186	193
P10A_C	757	57	91	222	189	198
SI	94,7	98,3	97,9	>98.1	94,6	<88.3
NO	3,7	0	1,1	<0.6	3,2	>10.2
NC	1,6	1,7	1,1	1,3	2,2	1,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil						
	710	58	92	214	176	170
P10B_C	717	56	89	218	179	175
SI	17,6	25	20,7	19,2	14,2	14,9
NO	81,3	75	79,3	79,9	83,5	84
NC	1,1	0	0	0,9	2,3	1,1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil						
	125	15	19	41	25	25
P10C_CML	125	14	18	42	25	26
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	57,2	36,8	47,6	36	46,4
Li van oferir una oferta millor	22,5	>42.8	26,3	14,8	28	14,9
Pack amb millors condicions	7,1	0	10,5	4,8	12	7,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0	5,3	11,9	0	7,7
Insatisfacció amb la companyia	17,3	6,9	15,8	18,9	20	19,4
Altres	5,4	0	5,3	6,7	4	7,7
NS/NC	0,8	0	0	0	>4.0	0
En disposa? - Internet mòbil						
	750	59	94	218	186	193
P10A_D	757	57	91	222	189	198
SI	84,9	>94.9	>96.8	>93.3	87,3	<64.2
NO	13,2	<3.4	<2.1	<5.4	10,6	>32.8
NC	2	1,7	1,1	1,3	2,2	3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil						

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
P10B_D	637	56	91	203	162	124
SI	641	54	88	207	165	127
NO	17,5	22,4	16,5	20,2	16	13,5
NC	81,3	77,6	83,5	78,9	81,5	85
	1,2	0	0	1	2,5	1,6
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil						
	111	13	15	41	26	17
P10C_DML	111	12	14	42	26	17
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	>74.4	40	42,9	38,5	47,1
Li van oferir una oferta millor	18,1	16,8	26,7	14,9	19,2	17,6
Pack amb millors condicions	7,1	0	6,7	2,3	>19.2	5,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	0	6,7	>16.7	0	11,7
Insatisfacció amb la companyia	17,8	16,8	20	16,4	11,5	29,4
Altres	4,3	0	0	6,7	7,7	0
NS/NC	1,8	0	0	0	>7.7	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?						
	750	59	94	218	186	193
P11	757	57	91	222	189	198
Si	56,4	>78.8	>90.4	>71.0	<46.7	<25.9
No	43,1	<19.5	<9.6	<28.1	>53.3	>73.6
Ns/Nc	0,5	1,7	0	0,9	0	0,5
Amb quina freqüència compra per internet?						
	423	46	85	155	87	50
P12	424	45	82	158	88	51
Més d'un cop a la setmana	9,4	2,4	9,4	10,8	12,5	5,9
Un cop a la setmana	15,6	22	17,6	18,7	9	7,9
Menys d'un cop a la setmana	74,1	75,7	72,9	69,9	76,2	84,3
Ns/Nc	0,9	0	0	0,6	2,3	2
Alimentació i begudes						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_1	424	45	82	158	88	51
SI	15,5	11	18,8	16,6	13,8	13,7
NO	84	89	81,2	82,8	86,2	84,3
NC	0,5	0	0	0,6	0	2
Alimentació i begudes						
	66	5	16	26	12	7
P13_B_1	65	5	15	26	12	7
SI	5,9	0	>18.8	3,3	0	0
NO	94,1	100	<81.3	96,7	100	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_2	424	45	82	158	88	51
SI	49,4	55,6	57,6	49,5	45,8	<35.3
NO	50,2	44,4	42,4	50,5	54,2	60,8
NC	0,5	0	0	0	0	>3.9
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu						
	209	26	49	77	40	18
P13_B_2	210	25	49	78	40	18
SI	8,5	3,9	10,2	10,4	4,8	11,2
NO	91	96,1	89,8	88,3	95,2	88,8
NS/NC	0,5	0	0	1,3	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_3	424	45	82	158	88	51

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
SI	1,9	4,3	1,2	1,3	2,3	2
NO	97,4	95,7	98,8	98,1	97,7	94,1
NC	0,7	0	0	0,6	0	>3.9
Vehicles (lloguer, compra...)						
	8	2	1	2	2	1
P13_B_3	8	2	1	2	2	1
SI	25,1	50	0	0	0	100
NO	74,9	50	100	100	100	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_4	424	45	82	158	88	51
SI	14,9	6,7	<5.9	16,9	>22.9	17,8
NO	84,4	93,3	>94.1	82,5	<77.1	78,3
NC	0,7	0	0	0,6	0	>3.9
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)						
	63	3	5	26	20	9
P13_B_4	64	3	5	27	20	9
SI	8,1	35,6	0	<0.0	10,1	22,3
NO	91,9	64,4	100	>100.0	89,9	77,7
Oci, entrades, llibres, música i joguines						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_5	424	45	82	158	88	51
SI	26,4	29,1	25,9	29,6	19,3	27,6
NO	72,9	70,9	74,1	69,8	80,7	68,5
NC	0,7	0	0	0,6	0	>3.9
Oci, entrades, llibres, música i joguines						
	112	14	22	46	17	14
P13_B_5	111	13	20	47	17	14
SI	7,9	7,4	9,1	12,8	0	0
NO	92,1	92,6	90,9	87,2	100	100
Electrodomèstics						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_6	424	45	82	158	88	51
SI	19	<4.3	18,8	20,8	22,1	21,7
NO	80,1	>95.7	81,2	78,6	76,7	74,4
NC	0,9	0	0	0,6	1,2	>3.9
Electrodomèstics						
	80	2	16	32	19	11
P13_B_6	79	2	14	32	20	11
SI	9,6	0	6,3	9,3	14,1	9,1
NO	89,2	100	93,8	87,6	85,9	90,9
NS/NC	1,2	0	0	3,1	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_7	424	45	82	158	88	51
SI	32,1	34,7	>47.1	32	24,7	<17.5
NO	67,2	65,3	<52.9	67,4	75,3	78,6
NC	0,7	0	0	0,6	0	>3.9
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)						
	136	16	40	49	22	9
P13_B_7	135	16	38	50	22	9
SI	13,8	6,2	15	16	13,9	9,8
NO	86,2	93,8	85	84	86,1	90,2

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Formació (cursos,...)						
	423	46	85	155	87	50
P13_A_8	424	45	82	158	88	51
SI	0,2	0	>1.2	0	0	0
NO	99,1	100	98,8	99,4	100	<96.1
NC	0,7	0	0	0,6	0	>3.9
Formació (cursos,...)						
	1	0	1	0	0	0
P13_B_8	1	0	1	0	0	0
NO	100	0	100	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?						
	423	46	85	155	87	50
P14	424	45	82	158	88	51
SI	97,2	97,6	98,8	96,8	96,5	96,1
NO	2,4	2,4	1,2	1,9	3,5	3,9
NS/NC	0,5	0	0	1,3	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?						
	10	1	1	3	3	2
P15_1	10	1	1	3	3	2
Que arribi el que demanes	60,7	100	0	33,6	100	49,8
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0	32,4	0	0
Altres	19,8	0	>100.0	0	0	50,2
NS/NC	10	0	0	34	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compra canviant en funció de les seves necessitats i/o ofertes?						
	423	46	85	155	87	50
P16	424	45	82	158	88	51
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	56,1	67,1	66,9	55,8	50,7
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	43,9	32,9	32,5	43	41,4
Ns/Nc	1,4	0	0	0,6	1,2	>7.8
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica i garantia dels drets digitals que va entrar en vigor el 7 de desemb						
	750	59	94	218	186	193
P17	757	57	91	222	189	198
SI	54,9	43,8	62,8	57,2	>61.5	<45.4
NO	44,3	56,2	36,2	41,2	<38.0	>54.1
NS/NC	0,9	0	1,1	1,6	0,5	0,5
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (dades per part d'una empresa sense el seu consentiment)						
	750	59	94	218	186	193
P18	757	57	91	222	189	198
SI	13,2	8,8	9,6	>21.3	9	11,1
NO	85,1	91,2	87,2	<76.8	89,4	87,3
NS/NC	1,8	0	3,2	1,9	1,6	1,5
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?						
	99	5	9	46	17	21
P19_1	99	5	8	47	17	22
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	59,6	55,6	52,5	41,9	54,3
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	21,2	11,1	8,9	17,9	13,8
Li arriba publicitat	25	0	33,3	28,2	34,2	13,7
Altres	10,9	19,2	0	10,4	6	18,2
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?						
	750	59	94	218	186	193
P20R	757	57	91	222	189	198
Facua	0,6	1,9	0	>1.5	0	0
Ocu	8,5	1,9	8,5	>13.4	9,5	<4.0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Amazon	1,4	0	>4.3	1,5	1,6	0
Gencat	3,1	7	4,3	4,4	1,8	1
Ajuntament	0,3	0	1,1	0,5	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0	1,1	0,9	0	0
Agència Catalana del Consum	0,8	1,9	2,1	1,4	0	0
No coneix cap	79,9	77,1	<71.3	<73.4	79,5	>92.5
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0	0	0	>2.0	0,5
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	>10.5	6,4	3,2	3,2	<0.0
Ns/Nc	2,9	1,7	4,3	2,7	3,8	2
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?						
	750	59	94	218	186	193
P21	757	57	91	222	189	198
Si	9,3	3,4	7,4	7,7	>13.6	9,6
No	90,7	96,6	92,6	92,3	<86.4	90,4
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al drets i es dona informació sobre consum ?						
	750	59	94	218	186	193
P22	757	57	91	222	189	198
Si	13	12	10,6	9,9	>20.1	11,2
No	86,7	88	89,4	90,1	<79.3	88,4
Ns/Nc	0,2	0	0	0	0,5	0,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_1	757	57	91	222	189	198
SI	54,2	<39.9	46,8	55,3	56,5	58,6
NO	45,8	>60.1	53,2	44,7	43,5	41,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	406	24	44	120	105	113
P23_B_1	411	23	42	123	107	116
SI	22,5	<4.3	31,8	28,5	20,6	18,2
NO	77,5	>95.7	68,2	71,5	79,4	81,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	92	1	14	34	22	21
P23_C_1	91	1	12	35	22	21
(0)-0	7,5	>100.0	7,1	5,7	4,6	9,5
(2)-2	1,1	0	0	0	0	4,7
(3)-3	3,2	0	0	5,7	4,6	0
(4)-4	1,1	0	0	2,9	0	0
(5)-5	16,2	0	>35.7	11,5	13,8	14,3
(6)-6	6,4	0	0	11,4	9,2	0
(7)-7	14,1	0	0	23,2	13,8	9,5
(8)-8	22,5	0	>42.9	<8.5	35,5	19,1
(9)-9	13,9	0	7,1	19,8	4,6	19,1
(10)-10	14	0	7,1	11,4	13,8	23,8
	92	1	14	34	22	21
P23_C_1R	91	1	12	35	22	21
[9-10]	27,9	0	14,3	31,2	18,4	42,9
[7-8]	36,6	0	42,9	31,7	49,3	28,6
[5-6]	22,7	0	35,7	22,9	23	14,3
[3-4]	4,3	0	0	8,5	4,6	0
[0-2]	8,6	>100.0	7,1	5,7	4,6	14,2
	92	1	14	34	22	21
P23_C_1M	91	1	12	35	22	21
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	6,79	0	6,57	6,77	6,99	7,1

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Desviació	2,71		2,56	2,56	2,38	3,16
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_2	757	57	91	222	189	198
SI	25,8	22,6	21,3	21,2	>31,7	28,7
NO	74,2	77,4	78,7	78,8	<68,3	71,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	194	13	20	46	59	55
P23_B_2	197	13	20	47	60	57
SI	20,4	0	20	23,3	22,1	21,2
NO	79,6	100	80	76,7	77,9	78,8
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	40	0	4	11	13	12
P23_C_2	40	0	4	11	13	12
(0)-0	5,1	0	0	0	7,7	8,5
(1)-1	2,5	0	0	9,3	0	0
(2)-2	2,5	0	0	0	0	8,3
(3)-3	7,5	0	0	8,8	7,7	8,5
(4)-4	2,5	0	0	9,1	0	0
(5)-5	17,4	0	0	17,7	30,8	8,3
(6)-6	12	0	0	17,7	7,7	15,7
(7)-7	5	0	25	0	0	8,4
(8)-8	22,6	0	50	9,1	15,4	33,7
(9)-9	13,1	0	25	20,4	7,7	8,4
(10)-10	9,8	0	0	7,9	>23.1	0
	40	0	4	11	13	12
P23_C_2R	40	0	4	11	13	12
[9-10]	22,9	0	25	28,3	30,8	8,4
[7-8]	27,6	0	>75.0	9,1	15,4	42,1
[5-6]	29,4	0	0	35,3	38,5	24,1
[3-4]	10	0	0	18	7,7	8,5
[0-2]	10,1	0	0	9,3	7,7	16,9
	40	0	4	11	13	12
P23_C_2M	40	0	4	11	13	12
Casos vàlids	100	0	100	100	100	100
Mitjana	6,31		8	6,02	6,46	5,82
Desviació	2,76		0,82	2,8	3,04	2,85
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_3	757	57	91	222	189	198
SI	62,2	55,7	66	62,6	67,6	56,6
NO	37,8	44,3	34	37,4	32,4	43,4
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	466	33	62	136	126	109
P23_B_3	472	32	61	139	128	112
SI	8,3	3	11,3	10,1	8	6,3
NO	91,7	97	88,7	89,9	92	93,7
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	39	1	7	14	10	7
P23_C_3	39	1	7	14	10	7
(0)-0	7,8	0	14,3	7,3	10	0
(2)-2	2,2	0	0	6,3	0	0
(3)-3	7,8	0	0	0	>30.0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
(4)-4	7,6	0	0	7,2	0	>28.6
(5)-5	5,2	0	14,3	7,2	0	0
(6)-6	15,3	>100.0	28,6	14,2	0	14,3
(7)-7	18,1	0	0	14,6	>40.0	14,4
(8)-8	15,5	0	28,6	14,5	10	14,3
(9)-9	12,8	0	14,3	21,6	0	14,3
(10)-10	7,7	0	0	7,2	10	14,3
	39	1	7	14	10	7
P23_C_3R	39	1	7	14	10	7
[9-10]	20,5	0	14,3	28,8	10	28,5
[7-8]	33,6	0	28,6	29,1	50	28,6
[5-6]	20,5	>100.0	42,9	21,4	0	14,3
[3-4]	15,4	0	0	7,2	30	28,6
[0-2]	10	0	14,3	13,5	10	0
	39	1	7	14	10	7
P23_C_3M	39	1	7	14	10	7
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	6,19	6	6	6,47	5,5	6,85
Desviació	2,75		3	2,86	3,06	2,34
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_4	757	57	91	222	189	198
SI	15,4	<5.3	<5.3	18,6	>23.3	12,2
NO	84,6	>94.7	>94.7	81,4	<76.7	87,8
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	115	3	5	40	43	23
P23_B_4	117	3	5	41	44	24
SI	12,7	32,2	>60.0	9,7	10,9	8,3
NO	87,3	67,8	<40.0	90,3	89,1	91,7
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	15	1	3	4	5	2
P23_C_4	15	1	3	4	5	2
(0)-0	6,8	0	0	0	21,2	0
(1)-1	6,7	0	0	0	0	>50.0
(3)-3	6,8	0	0	0	21,2	0
(4)-4	6,8	0	>33.3	0	0	0
(6)-6	6,5	0	0	24,2	0	0
(7)-7	20,5	0	0	50,7	21,2	0
(8)-8	18,4	0	0	0	36,4	50
(9)-9	13,7	>100.0	33,3	0	0	0
(10)-10	13,6	0	33,3	25,1	0	0
	15	1	3	4	5	2
P23_C_4R	15	1	3	4	5	2
[9-10]	27,3	100	66,7	25,1	0	0
[7-8]	39	0	0	50,7	57,6	50
[5-6]	6,5	0	0	24,2	0	0
[3-4]	13,7	0	33,3	0	21,2	0
[0-2]	13,5	0	0	0	21,2	50
	15	1	3	4	5	2
P23_C_4M	15	1	3	4	5	2
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	6,44	9	7,67	7,51	5,03	4,5
Desviació	3,14		3,21	1,73	3,61	5,01

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Associacions de consumidors						
	750	59	94	218	186	193
P23_A_5	757	57	91	222	189	198
SI	63	59,8	55,3	66,6	>71.8	<55.1
NO	37	40,2	44,7	33,4	<28.2	>44.9
Associacions de consumidors						
	472	35	52	145	134	106
P23_B_5	477	34	50	148	136	109
SI	8,5	0	5,8	8	9,7	12
NO	91,5	100	94,2	92	90,3	88
Associacions de consumidors						
	40	0	3	12	13	13
P23_C_5	41	0	3	12	13	13
(0)-0	7,4	0	0	0	15,4	7,7
(2)-2	4,8	0	0	8,2	0	7,7
(3)-3	7,4	0	0	0	>23.1	0
(4)-4	4,8	0	0	>16.7	0	0
(5)-5	4,9	0	0	8,5	0	7,7
(6)-6	12,1	0	0	8,2	0	>30.8
(7)-7	19,5	0	33,3	16,5	30,8	7,7
(8)-8	12,1	0	0	16,5	15,4	7,7
(9)-9	12,2	0	33,3	16,7	0	15,5
(10)-10	14,8	0	33,3	8,6	15,4	15,4
	40	0	3	12	13	13
P23_C_5R	41	0	3	12	13	13
[9-10]	27	0	66,7	25,4	15,4	30,9
[7-8]	31,7	0	33,3	32,9	46,2	15,4
[5-6]	17	0	0	16,7	<0.0	>38.4
[3-4]	12,3	0	0	16,7	23,1	0
[0-2]	12,2	0	0	8,2	15,4	15,3
	40	0	3	12	13	13
P23_C_5M	41	0	3	12	13	13
Casos vàlids	100	0	100	100	100	100
Mitjana	6,39		8,67	6,59	5,62	6,47
Desviació	2,92		1,53	2,44	3,43	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets						
	750	59	94	218	186	193
P24	757	57	91	222	189	198
(0)-0	3	0	0	3,6	3,1	4,6
(1)-1	0,5	0	1,1	0,5	0,4	0,4
(2)-2	2,1	1,7	2,1	3,2	<0.0	3
(3)-3	1,3	0	3,2	1,8	1,1	0,5
(4)-4	3,3	5,1	2,1	2,7	3,2	4,1
(5)-5	12,6	12,4	>20.2	10,8	12,8	10,7
(6)-6	11,9	14,3	11,7	12,1	12,9	10,2
(7)-7	15,9	19	14,9	18,1	14,6	14,2
(8)-8	12,8	13,9	13,8	11,8	13,8	12,2
(9)-9	5	8,8	3,2	3,6	5,4	5,9
(10)-10	3,9	3,6	1,1	3,7	4,8	4,9
(98)-NS	27,5	21,2	26,6	28,3	27,9	28,7
(99)-NC	0,1	0	0	0	0	0,4
	750	59	94	218	186	193
P24R	757	57	91	222	189	198
[9-10]	8,9	12,4	4,3	7,3	10,2	10,8

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
[7-8]	28,7	32,9	28,7	29,9	28,4	26,4
[5-6]	24,5	26,7	31,9	22,9	25,8	20,9
[3-4]	4,6	5,1	5,3	4,5	4,3	4,6
[0-2]	5,6	1,7	3,2	7,2	3,5	8,1
Ns/Nc	27,7	21,2	26,6	28,3	27,9	29,2
	750	59	94	218	186	193
P24M	757	57	91	222	189	198
Casos vàlids	72,3	78,8	73,4	71,7	72,1	70,8
Mitjana	6,28	6,74	6,12	6,13	6,48	6,19
Desviació	2,23	1,72	1,79	2,32	2,16	2,53
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca						
	750	59	94	218	186	193
P25	757	57	91	222	189	198
Sí	24,2	22,7	28,7	26,3	29,3	<15,0
No	75,3	77,3	70,2	72,8	70,2	>85,0
Ns/Nc	0,5	0	1,1	0,9	0,5	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10						
	181	13	27	57	54	29
P26	183	13	26	58	56	30
(0)-0	1,7	0	>11.1	0	0	0
(2)-2	0,6	0	0	0	1,8	0
(3)-3	0,6	0	0	1,7	0	0
(4)-4	1,6	0	0	3,4	1,8	0
(5)-5	6,6	15,7	7,4	5,1	5,5	6,8
(6)-6	6	7,5	0	6,8	7,2	6,8
(7)-7	15,5	15,7	>33.3	15,6	9,2	10,2
(8)-8	15,9	23,1	7,4	18,8	16,5	13,6
(9)-9	6,9	14,9	3,7	5,1	10,3	3
(10)-10	7,4	0	7,4	5,6	11,8	6,3
(98)-NS	37,4	23,1	29,6	37,7	35,8	53,4
	181	13	27	57	54	29
P26R	183	13	26	58	56	30
[9-10]	14,3	14,9	11,1	10,7	>22.1	9,3
[7-8]	31,4	38,8	40,7	34,5	25,7	23,8
[5-6]	12,6	23,1	7,4	12	12,7	13,6
[3-4]	2,2	0	0	5,1	1,8	0
[0-2]	2,2	0	>11.1	0	1,8	0
Ns/Nc	37,4	23,1	29,6	37,7	35,8	53,4
	181	13	27	57	54	29
P26M	183	13	26	58	56	30
Casos vàlids	62,6	76,9	70,4	62,3	64,2	46,6
Mitjana	7,18	7,18	6,21	7,18	7,62	7,39
Desviació	2,04	1,47	3,05	1,69	1,93	1,59
Nacionalitat						
	750	59	94	218	186	193
D1_1	757	57	91	222	189	198
Argentina	0,1	0	0	0	0	0,5
Brasilera	0,4	0	0	0,9	0	0,5
Britànica	0,1	0	0	0	0	0,5
Espanyola	97,8	94,7	100	96,9	98,4	98
Colombiana	0,4	0	0	>1.3	0	0
Dominicana	0,1	0	0	0,4	0	0
Equatoriana	0,3	>1.9	0	0	0,5	0
Francesa	0,1	0	0	0,4	0	0

	Total	Q2				
		De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	65 o més
% Verticals Valor jhi						
Total	750	59	94	218	186	193
Muestra real	757	57	91	222	189	198
Hondurenya	0,1	>1.7	0	0	0	0
Italiana	0,1	>1.7	0	0	0	0
Paraguaiana	0,1	0	0	0	0,5	0
Peruana	0,1	0	0	0	0	0,5
Romanesa	0,1	0	0	0	0,5	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?						
	750	59	94	218	186	193
D2	757	57	91	222	189	198
Treballa	49,7	45,7	>77.7	>82.6	46,6	<3.1
No treballa	45,7	52,6	<17.0	<11.2	45,4	>96.9
Està de baixa	4,2	0	5,3	6,3	>6.9	<0.0
No contesta	0,4	1,7	0	0	1,1	0
Vostè és? - No treballa						
	343	31	16	24	84	187
D3	349	30	16	25	86	192
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	<0.0	<0.0	<15.8	<50.7	>88.0
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	6,4	>37.5	>56.9	>27.1	<0.5
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	0	6,3	8	8	8,4
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	>6.8	>12.5	0	0	<0.0
Estudiant	9,3	>86.8	18,8	8	<0.0	<0.0
Treball domèstic no remunerat	6,6	0	>25.0	11,3	>14.2	<2.0
No contesta	0,6	0	0	0	0	1
Vostè és? Treballa o Està de baixa						
	404	27	78	194	100	6
D4	405	26	75	197	101	6
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	0	1,3	3,5	2	>16.6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	<0.0	9	>20.2	17,5	33,7
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	45,7	69,2	62,3	61,4	49,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	>54.3	20,5	<14.0	17,1	0
No contesta	0,5	0	0	0	>2.0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?						
	750	59	94	218	186	193
D5	757	57	91	222	189	198
No sap llegir i escriure	0,4	0	0	0	0	>1.5
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	0	0	<0.0	0,5	>6.5
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	1,7	<1.1	<2.7	5,3	>13.0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	<10.9	<11.7	<16.5	26,8	>32.9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	>33.5	9,6	<9.3	18,2	14,7
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	9	9,6	8,9	9,5	<4.1
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	>29.3	21,3	>22.1	11,1	<4.1
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	<0.0	>14.9	11,7	10,5	<5.1
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	13,9	13,8	18,7	14,3	15,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	1,7	>18.1	>9.0	<1.6	<1.0
Doctorat	0,9	0	0	0,9	1,6	1
Nc	0,3	0	0	0	0,5	0,5
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?						
	750	59	94	218	186	193
D6	757	57	91	222	189	198
Català (valencià/balear)	41,7	36,5	42,6	<32.4	46,3	>49.0
Castellà	36,5	47,7	31,9	39,6	33,9	34,4
Totes dues igual: català i castellà	20,1	15,8	23,4	>26.3	18,8	<14.0
Altres llengües o altres combinacions	1,4	0	2,1	1,8	0,5	2
No contesta	0,3	0	0	0	0,5	0,5

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Sexe					
	750	561	70	42	77
Q1	757	567	70	44	76
Home	48,4	47,8	50	52,4	49,4
Dona	51,6	52,2	50	47,6	50,6
Edat (Trams)					
	750	561	70	42	77
Q2	757	567	70	44	76
De 18 a 24	7,9	7,8	8,6	7,1	7,8
De 25 a 34	12,5	12,7	11,4	11,9	13
De 35 a 49	29,1	29,2	27,1	28,6	29,9
De 50 a 64	24,8	24,8	27,1	23,8	23,4
65 o més	25,7	25,5	25,7	28,6	26
Edat					
	750	561	70	42	77
EDAT	757	567	70	44	76
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	50,36	50,26	51	51,56	49,85
Desviació	16,96	16,95	17,25	17,77	16,68
Província					
	750	561	70	42	77
Q3	757	567	70	44	76
BARCELONA	74,8	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
GIRONA	9,3	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0
LLEIDA	5,6	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0
TARRAGONA	10,3	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
Província					
	750	561	70	42	77
Q3R	757	567	70	44	76
Barcelona ciutat	21	>28.1	<0.0	<0.0	<0.0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	>19.0	<0.0	<0.0	<0.0
Resta Barcelona	39,5	>52.9	<0.0	<0.0	<0.0
Girona	9,3	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0
Lleida	5,6	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0
Tarragona	10,3	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
Grandària					
	750	561	70	42	77
Q4	757	567	70	44	76
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	<1.4	>15.7	>22.4	>10.1
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	<10.6	>30.0	>28.2	>25.7
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	<24.8	>41.4	<11.9	35,8
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	19	12,9	>37.4	28,3
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	>16.0	<0.0	<0.0	<0.0
més d'1 milió d'hab	21	>28.1	<0.0	<0.0	<0.0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?					
	750	561	70	42	77
PO	757	567	70	44	76
CATALÀ	58,3	<53.9	68,6	>74.8	>72.3
CASTELLÀ	38,3	>42.5	30	<23.1	<23.5
Indiferent/NC/NC	3,3	3,6	1,4	2	4,2
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil					
	750	561	70	42	77
P1	757	567	70	44	76
(0)-0	3,2	3,5	2,9	2,4	1,3

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
(1)-1	1,1	1,3	0	0	1,3
(2)-2	2,5	2,3	1,4	4,1	3,9
(3)-3	4,2	4,4	4,3	6,5	1,3
(4)-4	6,4	7,4	1,4	4,8	5,2
(5)-5	21,7	20,2	>35.7	15	23,1
(6)-6	18,9	19	12,9	17,3	24,2
(7)-7	19,1	19	15,7	23,5	20,3
(8)-8	13,2	14,2	5,7	14,3	12,7
(9)-9	2,7	2,3	>7.1	1,7	2,6
(10)-10	3,4	3,3	5,7	4,1	1,3
(98)-NS	3,7	3,2	7,1	6,5	2,9
	750	561	70	42	77
P1R	757	567	70	44	76
[9-10]	6,1	5,6	>12.9	5,8	3,9
[7-8]	32,3	33,1	<21.4	37,8	33
[5-6]	40,6	39,3	48,6	32,3	47,3
[3-4]	10,6	11,7	5,7	11,2	6,5
[0-2]	6,7	7,1	4,3	6,5	6,5
Ns/Nc	3,7	3,2	7,1	6,5	2,9
	750	561	70	42	77
P1M	757	567	70	44	76
Casos vàlids	96,3	96,8	92,9	93,5	97,1
Mitjana	5,85	5,82	5,97	5,99	5,91
Desviació	2,08	2,11	2,09	2,11	1,8
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers	750	561	70	42	77
P2	757	567	70	44	76
(0)-0	5,3	4,8	7,1	8,8	5,5
(1)-1	1,5	1,1	0	>9.5	1,3
(2)-2	4,6	4,8	1,4	8,2	3,9
(3)-3	5,6	6,4	1,4	4,8	3,9
(4)-4	9,6	8,6	14,3	9,9	11,9
(5)-5	23,1	23,6	24,3	13,3	23,8
(6)-6	16,4	16,3	17,1	15,3	16,5
(7)-7	15	15,3	11,4	12,6	16,8
(8)-8	10,9	11,1	12,9	9,5	8,4
(9)-9	3,9	4	2,9	6,1	2,6
(10)-10	3,6	3,2	5,7	2	5,5
(98)-NS	0,7	0,7	1,4	0	0
	750	561	70	42	77
P2R	757	567	70	44	76
[9-10]	7,5	7,2	8,6	8,2	8,1
[7-8]	25,8	26,4	24,3	22,1	25,2
[5-6]	39,5	40	41,4	28,6	40,3
[3-4]	15,1	15	15,7	14,6	15,8
[0-2]	11,4	10,7	8,6	>26.5	10,6
Ns/Nc	0,7	0,7	1,4	0	0
	750	561	70	42	77
P2M	757	567	70	44	76
Casos vàlids	99,3	99,3	98,6	100	100
Mitjana	5,46	5,48	5,62	4,78	5,49
Desviació	2,32	2,27	2,36	2,81	2,32

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona còpra per internet, etc.)?

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P3	757	567	70	44	76
Sí	28,5	28,7	28,6	31,3	25,1
No	70,6	70,2	71,4	68,7	73,6
Nc/No ho recorda	0,9	1	0	0	1,3
	214	161	20	13	19
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	163	20	11	19
Producte o servei					
	214	161	20	13	19
P4	213	163	20	11	19
Alimentació i beguda	4,1	4,9	0	6,5	0
Roba	4,2	4,9	0	0	5,2
Vehicles	2,8	3,7	0	0	0
Habitatge	0,9	0,6	0	0	>5.2
Compra on-line	8,4	8,1	15	0	10,4
Telefonia fixa/mòbil	39,7	38,7	45	48,9	36,8
Internet	3,8	2,5	10	0	10,4
Companyia elèctrica	5	5,5	5	6,5	0
Electrodomèstics	9,8	7,9	10	22,8	16,6
Restauració	0,9	1,2	0	0	0
Hotels	1	1,3	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	3,6	0	7,6	5,2
Serveis bancaris	1,4	1,2	5	0	0
Transport aeri	9,2	9,8	10	7,6	5,2
Tren	0,4	0,6	0	0	0
Altres (anotar)	17	18,8	15	0	15,5
	9	8	0	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	8	0	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	8	0	1	0
P4_C_A	9	8	0	1	0
SI	55,4	50,6	0	100	0
NO	44,6	49,4	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	4	0	1	0
P4_E_A	5	4	0	1	0
SI	82,2	>100.0	0	<0.0	0
NO	17,8	<0.0	0	>100.0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	4	4	0	0	0
P4_F_A	4	4	0	0	0
Empresa proveïdora	74,8	74,8	0	0	0
Comerciant	25,2	25,2	0	0	0
Satisfacció					
	4	4	0	0	0
P4_G_A	4	4	0	0	0
(1)-1	24,8	24,8	0	0	0
(8)-8	25,2	25,2	0	0	0
(10)-10	50,1	50,1	0	0	0
	4	4	0	0	0
P4_G_AR	4	4	0	0	0
[9-10]	50,1	50,1	0	0	0
[7-8]	25,2	25,2	0	0	0
[0-2]	24,8	24,8	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	4	4	0	0	0
P4_G_AM	4	4	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
	7,27	7,27			
Mitjana	7,27	7,27			
Desviació	4,26	4,26			
	9	8	0	0	1
Base Incidència a: Roba	9	8	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	8	0	0	1
P4_C_B	9	8	0	0	1
SI	66,8	62,7	0	0	100
NO	33,2	37,3	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	6	5	0	0	1
P4_E_B	6	5	0	0	1
SI	50	60	0	0	0
NO	50	40	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	3	0	0	0
P4_F_B	3	3	0	0	0
Empresa proveïdora	66,7	66,7	0	0	0
Altres (anotar)	33,3	33,3	0	0	0
Satisfacció					
	3	3	0	0	0
P4_G_B	3	3	0	0	0
(8)-8	33,3	33,3	0	0	0
(10)-10	66,7	66,7	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_BR	3	3	0	0	0
[9-10]	66,7	66,7	0	0	0
[7-8]	33,3	33,3	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_BM	3	3	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
	9,33	9,33			
Mitjana	9,33	9,33			
Desviació	1,15	1,15			
	6	6	0	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	6	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	6	6	0	0	0
P4_C_C	6	6	0	0	0
SI	83,3	83,3	0	0	0
NO	16,7	16,7	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	5	0	0	0
P4_E_C	5	5	0	0	0
SI	60,5	60,5	0	0	0
NO	39,5	39,5	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	3	0	0	0
P4_F_C	3	3	0	0	0
Ell/lla mateix	33,1	33,1	0	0	0
Empresa proveïdora	33,5	33,5	0	0	0
Altres (anotar)	33,5	33,5	0	0	0
Satisfacció					
	3	3	0	0	0
P4_G_C	3	3	0	0	0
(5)-5	33,5	33,5	0	0	0
(9)-9	33,1	33,1	0	0	0
(10)-10	33,5	33,5	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_CR	3	3	0	0	0
[9-10]	66,5	66,5	0	0	0
[5-6]	33,5	33,5	0	0	0
	3	3	0	0	0
P4_G_CM	3	3	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	8	8			
Desviació	2,65	2,65			
	2	1	0	0	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	1	0	0	1
P4_C_D	2	1	0	0	1
SI	48,8	100	0	0	0
NO	51,2	0	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_D	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0
	18	13	3	0	2
Base Incidència a: Compra on-line	18	13	3	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	18	13	3	0	2
P4_C_E	18	13	3	0	2
SI	72,6	69,8	66,7	0	100
NO	27,4	30,2	33,3	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Es va resoldre la incidència?					
	13	9	2	0	2
P4_E_E	13	9	2	0	2
SI	92,4	89	100	0	100
NO	7,6	11	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	12	8	2	0	2
P4_F_E	12	8	2	0	2
Ell/lla mateix	32,7	36,5	50	0	0
Empresa proveïdora	18,3	27,3	0	0	0
Distribuïdor	32,7	24,1	0	0	>100.0
Altres (anotar)	16,3	12,1	50	0	0
Satisfacció					
	12	8	2	0	2
P4_G_E	12	8	2	0	2
(0)-0	7,9	11,8	0	0	0
(5)-5	8,3	0	0	0	>50.0
(7)-7	8,3	0	>50.0	0	0
(8)-8	9,1	13,7	0	0	0
(9)-9	16,3	24,4	0	0	0
(10)-10	50,1	50,1	50	0	50
	12	8	2	0	2
P4_G_ER	12	8	2	0	2
[9-10]	66,4	74,6	50	0	50
[7-8]	17,4	13,7	50	0	0
[5-6]	8,3	0	0	0	>50.0
[0-2]	7,9	11,8	0	0	0
	12	8	2	0	2
P4_G_EM	12	8	2	0	2
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	8,2	8,3	8,5		7,5
Desviació	2,95	3,33	2,12		3,54
	85	62	9	6	7
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	63	9	6	7
Incidències - Alimentació i beguda					
	85	62	9	6	7
P4_B_F_COD	85	63	9	6	7
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	44,7	11,1	28,9	28,2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	<7.9	33,3	31,1	12,7
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	15,7	22,2	40	45,1
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	19,1	11,1	0	0
Problemes per donar-se de baixa	11,7	11,1	11,1	15,6	14,1
Altres	11,5	9,5	22,2	13,3	14,1
Ns/Nc	1,1	1,5	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	85	62	9	6	7
P4_C_F	85	63	9	6	7
SI	80,1	82,4	77,8	68,9	73,2
NO	19,9	17,6	22,2	31,1	26,8
Mesures - Alimentació i beguda					
	68	51	7	4	5
P4_D_F_COD	69	52	7	5	5

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	30,8	14,3	41,9	42,3
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	30,9	14,3	19,4	0
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	5,7	14,3	0	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	15,2	0	16,1	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	5,7	14,3	>45.2	0
Altres	29,2	27	42,9	0	57,7
Es va resoldre la incidència?					
	68	51	7	4	5
P4_E_F	69	52	7	5	5
SI	56,4	61,6	28,6	83,9	19,2
NO	40,7	36,5	71,4	16,1	61,5
NC	2,9	1,9	0	0	>19.2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	38	32	2	4	1
P4_F_F	39	32	2	4	1
Ell/lla mateix	36,2	37,6	0	26,9	100
Empresa proveïdora	45,7	46,8	0	73,1	0
Altres (anotar)	18,1	15,6	>100.0	0	0
Satisfacció					
	38	32	2	4	1
P4_G_F	39	32	2	4	1
(0)-0	10,2	12,4	0	0	0
(1)-1	2,6	3,2	0	0	0
(2)-2	12,6	12,5	0	23,1	0
(3)-3	10,2	12,4	0	0	0
(4)-4	10,4	6,2	50	26,9	0
(5)-5	15,2	12,5	0	23,1	>100.0
(6)-6	5,2	6,3	0	0	0
(7)-7	10,3	9,3	50	0	0
(8)-8	5,2	3,1	0	>26.9	0
(10)-10	13,1	15,9	0	0	0
(98)-NS	5	6,1	0	0	0
	38	32	2	4	1
P4_G_FR	39	32	2	4	1
[9-10]	13,1	15,9	0	0	0
[7-8]	15,5	12,4	50	26,9	0
[5-6]	20,4	18,9	0	23,1	>100.0
[3-4]	20,6	18,6	50	26,9	0
[0-2]	25,4	28	0	23,1	0
Ns/Nc	5	6,1	0	0	0
	38	32	2	4	1
P4_G_FM	39	32	2	4	1
Casos vàlids	95	93,9	100	100	100
Mitjana	4,76	4,69	5,5	4,85	5
Desviació	3,08	3,3	2,12	2,55	
	8	4	2	0	2
Base Incidència a: Internet	8	4	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	4	2	0	2
P4_C_G	8	4	2	0	2
SI	61,6	72,9	50	0	50
NO	38,4	27,1	50	0	50
Es va resoldre la incidència?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	5	3	1	0	1
P4_E_G	5	3	1	0	1
SI	60,3	33,7	100	0	100
NO	39,7	66,3	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	1	1	0	1
P4_F_G	3	1	1	0	1
Ell/lla mateix	33,3	0	100	0	0
Empresa proveïdora	33,3	100	0	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0	0	100
Satisfacció					
	3	1	1	0	1
P4_G_G	3	1	1	0	1
(5)-5	33,3	0	100	0	0
(10)-10	66,7	100	0	0	100
	3	1	1	0	1
P4_G_GR	3	1	1	0	1
[9-10]	66,7	100	0	0	100
[5-6]	33,3	0	100	0	0
	3	1	1	0	1
P4_G_GM	3	1	1	0	1
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	8,33	10	5		10
Desviació	2,89				
	11	9	1	1	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	9	1	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	11	9	1	1	0
P4_C_H	11	9	1	1	0
SI	72,9	67,2	100	100	0
NO	17,8	21,6	0	0	0
NC	9,2	11,2	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	8	6	1	1	0
P4_E_H	8	6	1	1	0
SI	12,8	16,8	0	0	0
NO	87,2	83,2	100	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_H	1	1	0	0	0
Distribuïdor	100	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_H	1	1	0	0	0
(0)-0	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_HR	1	1	0	0	0
[0-2]	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_HM	1	1	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	0	0			
	21	13	2	3	3
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	13	2	1	3
Incidències - Electrodomèstics	18	12	1	3	2
P4_B_I_COD	16	12	1	1	2
Mal funcionament/està trencat	67	58,7	0	100	100
El producte arriba tard	5,6	0	>100.0	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	49,7	0	0	50
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	21	13	2	3	3
P4_C_I	19	13	2	1	3
SI	70,7	77	<0.0	100	62,5
NO	29,3	23	>100.0	0	37,5
Mesures - Electrodomèstics	14	9	0	3	2
P4_D_I_COD	12	9	0	1	2
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	>100.0	0	<0.0	50
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0	0	>50.0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	10,8	0	>100.0	0
Es va resoldre la incidència?	15	10	0	3	2
P4_E_I	13	10	0	1	2
SI	46,6	60,2	0	0	50
NO	53,4	39,8	0	100	50
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	7	6	0	0	1
P4_F_I	7	6	0	0	1
Ell/lla mateix	13,8	16,1	0	0	0
Empresa proveïdora	71,7	66,9	0	0	100
Distribuïdor	14,5	16,9	0	0	0
Satisfacció	7	6	0	0	1
P4_G_I	7	6	0	0	1
(0)-0	14,5	16,9	0	0	0
(5)-5	14,5	16,9	0	0	0
(6)-6	14,5	16,9	0	0	0
(7)-7	13,8	16,1	0	0	0
(8)-8	14,5	16,9	0	0	0
(10)-10	14,5	<0.0	0	0	>100.0
(98)-NS	13,8	16,1	0	0	0
	7	6	0	0	1
P4_G_IR	7	6	0	0	1
[9-10]	14,5	<0.0	0	0	>100.0
[7-8]	28,3	33,1	0	0	0
[5-6]	29	33,9	0	0	0
[0-2]	14,5	16,9	0	0	0
Ns/Nc	13,8	16,1	0	0	0
	7	6	0	0	1
P4_G_IM	7	6	0	0	1
Casos vàlids	86,2	83,9	0	0	100

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Mitjana	5,99	5,18			10
Desviació	3,42	3,13			
Base Incidència a: Restauració	2	2	0	0	0
	2	2	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	2	0	0	0
P4_C_J	2	2	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0	0
P4_F_J					
	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0
P4_G_JR					
	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	2	0	0	0
	2	2	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	2	0	0	0
P4_C_K	2	2	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	2	2	0	0	0
P4_E_K	2	2	0	0	0
SI	47,5	47,5	0	0	0
NO	52,5	52,5	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_K	1	1	0	0	0
Empresa proveïdora	100	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_K	1	1	0	0	0
(8)-8	100	100	0	0	0
P4_G_KR					
[7-8]	1	1	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_KM	1	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Mitjana	8	8			
	8	6	0	1	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	6	0	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	6	0	1	1
P4_C_L	8	6	0	1	1
SI	62,7	67,1	0	0	100
NO	37,3	32,9	0	100	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	4	0	0	1
P4_E_L	5	4	0	0	1
SI	59,5	49,1	0	0	100
NO	40,5	50,9	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	2	0	0	1
P4_F_L	3	2	0	0	1
Ell/lla mateix	32,8	50	0	0	0
Distribuïdor	32,8	50	0	0	0
Altres (anotar)	34,4	0	0	0	100
Satisfacció					
	3	2	0	0	1
P4_G_L	3	2	0	0	1
(0)-0	34,4	0	0	0	100
(7)-7	65,6	100	0	0	0
	3	2	0	0	1
P4_G_LR	3	2	0	0	1
[7-8]	65,6	100	0	0	0
[0-2]	34,4	0	0	0	100
	3	2	0	0	1
P4_G_LM	3	2	0	0	1
Casos vàlids	100	100	0	0	100
Mitjana	4,59	7			0
Desviació	4,11	0			
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	0	0	0	0	0
P4_C_M	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_E_M	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_M	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_M	0	0	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
P4_G_MR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
	3	2	1	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	2	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	3	2	1	0	0
P4_C_N	3	2	1	0	0
SI	33,3	50,6	0	0	0
NO	66,7	49,4	100	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_N	1	1	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_N	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	100	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_N	1	1	0	0	0
(10)-10	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NR	1	1	0	0	0
[9-10]	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NM	1	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	10	10			
	20	16	2	1	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	16	2	1	1
Incidències - Transport aeri					
	20	16	2	1	1
P4_B_O_COD	20	16	2	1	1
Retards/cancel·lacions	69,7	68,4	100	100	0
Problema tècnic	5	6,2	0	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	37,5	0	0	100
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	20	16	2	1	1
P4_C_O	20	16	2	1	1
SI	84,9	81	100	100	100
NO	15,1	19	0	0	0
Mesures - Transport aeri					
	14	11	2	1	0
P4_D_O_COD	14	11	2	1	0
Retornen els diners	6,9	8,9	0	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	72,7	100	100	0
Paga per el seient	7,3	9,3	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Passa la nit a l'hotel	7,1	9,1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	17	13	2	1	1
P4_E_O	17	13	2	1	1
SI	41,3	54,2	0	0	0
NO	58,7	45,8	100	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	7	7	0	0	0
P4_F_O	7	7	0	0	0
Ell/lla mateix	28,2	28,2	0	0	0
Empresa proveïdora	57,3	57,3	0	0	0
Altres (anotar)	14,4	14,4	0	0	0
Satisfacció					
	7	7	0	0	0
P4_G_O	7	7	0	0	0
(0)-0	14,4	14,4	0	0	0
(2)-2	13,8	13,8	0	0	0
(3)-3	14,4	14,4	0	0	0
(4)-4	14,4	14,4	0	0	0
(6)-6	42,9	42,9	0	0	0
	7	7	0	0	0
P4_G_OR	7	7	0	0	0
[5-6]	42,9	42,9	0	0	0
[3-4]	28,9	28,9	0	0	0
[0-2]	28,2	28,2	0	0	0
	7	7	0	0	0
P4_G_OM	7	7	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	3,86	3,86			
Desviació	2,34	2,34			
	1	1	0	0	0
Base Incidència a: Tren	1	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	1	1	0	0	0
P4_C_P	1	1	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_P	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	0	0	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0	0	0
	36	30	3	0	3
Base Incidència a: Altres	37	31	3	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	36	30	3	0	3
P4_C_Q	37	31	3	0	3
SI	83,8	83,9	100	0	66,7
NO	16,2	16,1	0	0	33,3
Es va resoldre la incidència?					
	30	25	3	0	2
P4_E_Q	31	26	3	0	2
SI	48,6	46,4	100	0	0
NO	48,2	49,9	0	0	100
NC	3,1	3,7	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	15	12	3	0	0
P4_F_Q	15	12	3	0	0
El/lla mateix	33,3	24,8	66,7	0	0
Empresa proveïdora	33,2	33,2	33,3	0	0
Comerciant	13,4	16,9	0	0	0
Altres (anotar)	20	25,1	0	0	0
Satisfacció					
	15	12	3	0	0
P4_G_Q	15	12	3	0	0
(0)-0	19,8	16,4	33,3	0	0
(1)-1	6,8	<0,0	>33,3	0	0
(4)-4	6,6	8,3	0	0	0
(5)-5	20,1	16,8	33,3	0	0
(7)-7	13,2	16,6	0	0	0
(8)-8	6,7	8,4	0	0	0
(9)-9	6,6	8,3	0	0	0
(10)-10	20,2	25,3	0	0	0
	15	12	3	0	0
P4_G_QR	15	12	3	0	0
[9-10]	26,8	33,7	0	0	0
[7-8]	19,9	24,9	0	0	0
[5-6]	20,1	16,8	33,3	0	0
[3-4]	6,6	8,3	0	0	0
[0-2]	26,6	16,4	66,7	0	0
	15	12	3	0	0
P4_G_QM	15	12	3	0	0
Casos vàlids	100	100	100	0	0
Mitjana	5,41	6,28	2		
Desviació	3,76	3,56	2,65		
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Botigues especialitzades de barri					
	750	561	70	42	77
P5_1	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	47,9	48,7	47,1	45,9	44
Un cop a la setmana	29,9	29,9	30	32,7	29

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Menys d'un cop a la setmana	7,5	7,3	7,1	4,4	10,8
No hi he comprat mai	14,7	14,2	15,7	17	16,2
Mercats municipals					
	750	561	70	42	77
P5_2	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13,5	13,7	11,4	9,2	15,6
Un cop a la setmana	24	25,3	28,6	21,1	<12.7
Menys d'un cop a la setmana	16,3	16,9	11,4	15,3	16,8
No hi he comprat mai	46,2	<44.1	48,6	54,4	54,9
Supermercats de barri					
	750	561	70	42	77
P5_3	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	47,7	49	47,1	37,1	44,4
Un cop a la setmana	32,7	32,6	30	39,8	32,1
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,9	10	8,2	7,8
No hi he comprat mai	10,8	9,5	12,9	15	15,7
Grans superfícies					
	750	561	70	42	77
P5_4	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13	12,6	17,1	8,8	14,8
Un cop a la setmana	22,4	<20.5	15,7	34,4	>35.7
Menys d'un cop a la setmana	35	35,9	38,6	22,4	32,3
No hi he comprat mai	29,5	31	28,6	34,4	<17.1
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables					
	750	561	70	42	77
P5_5	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	5,4	6,2	5,7	0	2,6
Un cop a la setmana	9,6	9,1	10	16,3	9,1
Menys d'un cop a la setmana	20,3	20,8	12,9	22,1	22,7
No hi he comprat mai	64,7	63,9	71,4	61,6	65,6
Dietètiques					
	750	561	70	42	77
P5_6	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	1,7	1,8	2,9	0	1,3
Un cop a la setmana	6,3	6,2	7,1	4,1	7,7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	14,5	12,9	>27.2	13
No hi he comprat mai	77	77,5	77,1	68,7	78,1
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?					
	750	561	70	42	77
P6_1	757	567	70	44	76
SI	75,9	75,5	80	80,3	72,2
NO	24,1	24,5	20	19,7	27,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament					
	750	561	70	42	77
P6_2	757	567	70	44	76
SI	26,6	<24.1	28,6	>44.9	32,9
NO	73,4	>75.9	71,4	<55.1	67,1
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quím					
	750	561	70	42	77
P6_3	757	567	70	44	76
SI	53,6	<51.3	61,4	61,2	59,5
NO	46,4	>48.7	38,6	38,8	40,5
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P7_A	757	567	70	44	76
SI	30,4	29,5	31,4	34	34
NO	69,6	70,5	68,6	66	66
	228	166	22	14	26
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	167	22	14	26
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	228	166	22	14	26
P7_A_AML	229	167	22	14	26
Tenen preus més econòmics	50,5	49,8	59,1	42	52,7
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	20,4	13,6	19	27,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3,6	4,5	0	0
Compra productes específics/per costum	9	9,5	4,5	>27.0	0
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	1,2	0	0	0
Proximitat	1,3	1,2	0	>7.0	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	2,4	0	0	4,6
No ho té en compte / li és igual	5,6	6	9,1	0	3,8
Altres	5,1	5,4	0	5	7,6
NS/NC	2,6	1,8	>9.1	0	3,8
	522	395	48	28	51
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	400	48	30	50
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	521	394	48	28	51
P7_A_AML	527	399	48	30	50
Tenen preus més econòmics	0,2	0,3	0	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1	0	0	2
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	27,1	31,3	19,6	29,5
Compra productes específics/per costum	3,2	3	6,3	3,1	2
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	15	12,5	15,5	10
Depèn del producte	6,1	6,3	4,2	3,1	7,7
Compra productes ecològics	0,9	1	2,1	0	0
Proximitat	1,5	1,7	0	3,1	0
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0,3	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	34,6	31,3	39,7	42,5
Altres	7,6	7,3	10,4	9,3	6,3
NS/NC	2,7	2,5	4,2	6,7	0
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	750	561	70	42	77
P7_B	757	567	70	44	76
SI	37,4	<33.6	>52.9	38,4	>50.3
NO	62,6	>66.4	<47.1	61,6	<49.7
	280	189	37	16	39
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	191	37	17	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	280	189	37	16	39
P7_A_BML	283	191	37	17	38
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	45,7	56,8	51,3	50,4
Per proximitat	33,4	34	35,1	27,4	31,8
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0,5	0	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0,5	0	0	2,3
Linteressa la qualitat	0,3	0,5	0	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	6,3	2,7	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Altres	11,8	13	2,7	15,9	12,9
NS/NC	1,4	0,5	2,7	5,3	2,6
	470	372	33	26	38
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	376	33	27	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	470	372	33	26	38
P7_A_BML	474	376	33	27	38
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0,5	0	0	0
Per proximitat	0,6	<0.3	3	0	2,6
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	6	6,1	2,8	2,3
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	5	0	2,8	7,8
Linteressa la qualitat	4,2	5,1	0	3,9	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	81,2	78,8	87,3	79,1
Altres	2,8	<1.6	>12.1	0	>8.1
NS/NC	0,4	0,3	0	>3.3	0
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Es fixa en la procedència dels productes?					
	750	561	70	42	77
P7_C	757	567	70	44	76
SI	75,6	75,5	71,4	68,7	84,3
NO	24,4	24,5	28,6	31,3	15,7
	567	423	50	29	65
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	429	50	32	64
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	567	423	50	29	65
P7_A_CML	575	429	50	32	64
Proximitat	62,5	62,6	56	66,3	65
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	14,5	16	14,9	9,4
Per curiositat/Informació	8	8,2	6	12,4	6,3
Qualitat	4,6	4,2	6	3,5	6,5
Productes ecològics	1	1,2	0	0	1,4
Per costum/el de sempre	1,1	1,2	2	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,4	2	0	1,4
Altres	9,1	8,2	12	9,4	13,3
NS/NC	1	1,4	0	0	0
	183	138	20	13	12
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	138	20	12	12
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	183	138	20	13	12
P7_A_CML	182	138	20	12	12
Proximitat	4,3	5	5	0	0
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	1,4	0	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0,7	5	0	0
Qualitat	3,2	2,9	0	>15.2	0
Per costum/el de sempre	4,9	5,1	0	5,4	9,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	67,4	70	<35.9	49,6
Altres	8,1	<5.8	10	>29.3	8,3
NS/NC	13	11,7	10	14,1	>32.2
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P7_D	757	567	70	44	76
SI	66	<63.9	74,3	63,3	75,1
NO	34	>36.1	25,7	36,7	24,9
	495	359	52	27	58
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	363	52	27	57
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	495	359	52	27	58
P7_A_DML	499	363	52	27	57
Per estar informat/da/Per curiositat	22	22,1	23,1	21	21,1
Per salut	28,4	28,5	23,1	37,1	28,2
Per la composició	35,8	35,9	38,5	45,2	28,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,3	0	0	1,7
Compra el mateix/costum	0,6	0,8	0	0	0
A vegades	3,8	4,7	0	0	3,3
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	3,8	3,8	3,8	>10.7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0,6	1,9	0	1,7
Altres	6,1	6	11,5	3,2	3,3
NS/NC	1	0,8	0	0	>3.5
	255	202	18	15	19
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	204	18	17	19
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	255	202	18	15	19
P7_A_DML	258	204	18	17	19
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0,5	0	0	0
Per salut	0,4	0,5	0	0	0
Per la composició	3,5	3,4	11,1	0	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	6,3	5,6	5,6	5,2
Compra el mateix/costum	10	9,7	0	16,7	16,1
A vegades	1,6	2	0	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	1,5	0	>12.0	5,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	52	66,7	53,7	40,1
Altres	9,5	9,8	11,1	0	12,5
NS/NC	14,1	14,3	5,6	12	20,8
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	750	561	70	42	77
P7_E	757	567	70	44	76
SI	92,9	93	98,6	<75.9	96,1
NO	7,1	7	1,4	>24.1	3,9
	697	522	69	32	74
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	527	69	35	73
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	697	522	69	32	74
P7_A_EML	704	527	69	35	73
Només importa el consum / vendre més	28,4	<26.0	34,8	24,7	>40.7
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	58,2	49,3	67,3	56,4
A vegades	2,9	3,2	1,4	0	2,8
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0,6	0	0	1,4
Altres	10,2	11,4	13	8,1	<0.0
NS/NC	2,8	2,6	2,9	2,2	4,1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	53	39	1	10	3
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	40	1	9	3
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	53	39	1	10	3
P7_A_EML	53	40	1	9	3
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	20	0	8,5	0
A vegades	9,3	10,1	0	0	33,3
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	<17.7	100	>54.9	0
Altres	25,4	32,4	0	8,5	0
NS/NC	23,7	19,9	0	28,2	66,7
	750	561	70	42	77
Base TOTAL	0	567	70	44	76
Pregunta per les condicions/garanties?					
	750	561	70	42	77
P8_1	757	567	70	44	76
Sempre	39,1	39,6	37,1	33	40,6
Habitualment	17,3	16,4	11,4	16,7	>29.2
Algunes vegades	21,4	>23.5	20	20,1	<8.2
Gairebé mai	11,3	10,8	14,3	8,5	14,4
Mai	10,9	9,7	17,1	>21.8	7,5
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum					
	750	561	70	42	77
P8_2	757	567	70	44	76
Sempre	74,9	76,7	74,3	66,7	67,3
Habitualment	17,3	15,8	17,1	22,1	>26.0
Algunes vegades	5,2	4,8	8,6	6,8	4,2
Gairebé mai	1,1	1,5	0	0	0
Mai	1,4	1,2	0	4,4	2,6
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?					
	750	561	70	42	77
P8_3	757	567	70	44	76
Sempre	30,6	29,6	34,3	41,2	28,8
Habitualment	24,1	23,8	21,4	11,6	>35.8
Algunes vegades	28,7	29,6	28,6	26,2	23,9
Gairebé mai	9,8	9,4	14,3	8,8	8,8
Mai	6,8	7,6	1,4	12,2	2,6
Acostuma a comparar diferents preus?					
	750	561	70	42	77
P8_4	757	567	70	44	76
Sempre	28,2	29,2	31,4	27,6	19
Habitualment	26,2	26	<15.7	30,3	34,8
Algunes vegades	26,4	24,6	35,7	21,1	33,4
Gairebé mai	11,7	12,5	10	9,2	9,1
Mai	7,5	7,7	7,1	11,9	3,8
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?					
	750	561	70	42	77
P8_5	757	567	70	44	76
Sempre	50,3	52,2	48,6	43,5	41,7
Habitualment	14,4	14,2	10	13,3	19,9
Algunes vegades	18,6	17	18,6	>32.7	22,5
Gairebé mai	8,1	7,3	>15.7	4,4	9,5
Mai	8,7	9,4	7,1	6,1	6,5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P9_A_1	757	567	70	44	76
SI	40,7	40,1	40	47,6	41,9
NO	59,3	59,9	60	52,4	58,1
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els					
	305	225	28	20	32
P9_B_1	309	227	28	22	32
SI	17,3	18,5	10,7	10	18,6
NO	82,7	81,5	89,3	90	81,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi					
	53	42	3	2	6
P9_C_1	53	42	3	2	6
(0)-0	7,8	7,5	0	>50.0	0
(1)-1	3,8	2,4	>33.3	0	0
(3)-3	1,9	<0.0	0	0	>16.7
(5)-5	7,6	7,2	0	>50.0	0
(6)-6	14,9	16,5	0	0	16,7
(7)-7	5,7	4,7	>33.3	0	0
(8)-8	17,1	19,2	0	0	16,7
(9)-9	7,5	9,5	0	0	0
(10)-10	31,8	33	33,3	0	33,3
(99)-NC	1,9	<0.0	0	0	>16.7
	53	42	3	2	6
P9_C_1R	53	42	3	2	6
[9-10]	39,3	42,5	33,3	0	33,3
[7-8]	22,7	23,9	33,3	0	16,7
[5-6]	22,5	23,7	0	50	16,7
[3-4]	1,9	<0.0	0	0	>16.7
[0-2]	11,6	9,9	33,3	50	0
Ns/Nc	1,9	<0.0	0	0	>16.7
	53	42	3	2	6
P9_C_1M	53	42	3	2	6
Casos vàlids	98,1	>100.0	100	100	<83.3
Mitjana	7,13	7,4	6	2,5	7,4
Desviació	3,1	2,93	4,58	3,54	2,97
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	750	561	70	42	77
P9_A_2	757	567	70	44	76
SI	48,8	48,3	44,3	54,4	53,2
NO	51,2	51,7	55,7	45,6	46,8
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	366	271	31	23	41
P9_B_2	367	274	31	22	40
SI	11,7	11,4	19,4	8,1	10,2
NO	88,3	88,6	80,6	91,9	89,8
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció					
	43	31	6	2	4
P9_C_2	43	31	6	2	4
(0)-0	5,1	3,2	0	0	>28.6
(2)-2	9	<3.2	16,7	46,2	23,8
(3)-3	2,3	3,2	0	0	0
(4)-4	7	3,2	>33.3	0	0
(5)-5	7	3,2	16,7	>53.8	0
(6)-6	6,9	9,6	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
(7)-7	9,3	12,9	0	0	0
(8)-8	11,6	12,8	16,7	0	0
(9)-9	11,5	16	0	0	0
(10)-10	28	32,5	16,7	0	23,8
(99)-NC	2,3	0	0	0	>23.8
	43	31	6	2	4
P9_C_2R	43	31	6	2	4
[9-10]	39,5	48,5	16,7	0	23,8
[7-8]	20,9	25,8	16,7	0	0
[5-6]	13,9	12,8	16,7	53,8	0
[3-4]	9,3	6,5	>33.3	0	0
[0-2]	14,1	<6.4	16,7	46,2	>52.4
Ns/Nc	2,3	0	0	0	>23.8
	43	31	6	2	4
P9_C_2M	43	31	6	2	4
Casos vàlids	97,7	100	100	100	<76.2
Mitjana	6,87	7,65	5,5	3,62	3,75
Desviació	3,1	2,63	2,95	2,2	5,18
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:					
	750	561	70	42	77
P9_A_3	757	567	70	44	76
SI	38,7	37,1	41,4	48	42,3
NO	61,3	62,9	58,6	52	57,7
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j					
	290	208	29	20	33
P9_B_3	292	211	29	20	32
SI	10,2	9,9	10,3	5	15,3
NO	89,8	90,1	89,7	95	84,7
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c					
	30	21	3	1	5
P9_C_3	30	21	3	1	5
(4)-4	9,9	9,4	33,3	0	0
(5)-5	3,4	0	0	0	>20.0
(6)-6	16,5	18,9	0	>100.0	0
(7)-7	6,8	4,9	0	0	20
(8)-8	23,3	19	66,7	0	20
(9)-9	10,1	14,5	0	0	0
(10)-10	26,6	33,4	0	0	20
(99)-NC	3,4	0	0	0	>20.0
	30	21	3	1	5
P9_C_3R	30	21	3	1	5
[9-10]	36,7	47,9	0	0	20
[7-8]	30,1	23,8	66,7	0	40
[5-6]	19,9	18,9	0	>100.0	20
[3-4]	9,9	9,4	33,3	0	0
Ns/Nc	3,4	0	0	0	>20.0
	30	21	3	1	5
P9_C_3M	30	21	3	1	5
Casos vàlids	96,6	100	100	100	<80.0
Mitjana	7,73	8,01	6,67	6	7,5
Desviació	2	2	2,31		2,08

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon públics de consum

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	750	561	70	42	77
P9_A_4	757	567	70	44	76
SI	53,1	52,3	57,1	49,3	57,9
NO	46,9	47,7	42,9	50,7	42,1
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aqals organismes públics de consum					
	398	293	40	21	45
P9_B_4	402	297	40	21	44
SI	30,5	30,6	30	39,3	25,6
NO	69,5	69,4	70	60,7	74,4
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respes públics de consum					
	121	90	12	8	11
P9_C_4	121	91	12	7	11
(0)-0	13,1	13,2	8,3	>36.8	0
(1)-1	1,6	1,1	8,3	0	0
(2)-2	2,4	3,3	0	0	0
(3)-3	5,7	5,4	8,3	12,3	0
(4)-4	2,5	3,3	0	0	0
(5)-5	6,6	4,4	16,7	0	17,5
(6)-6	10,8	8,8	16,7	0	>28.1
(7)-7	4,8	6,5	0	0	0
(8)-8	17,2	18,7	25	0	8,8
(9)-9	10,6	7,7	8,3	21,1	>28.1
(10)-10	20,7	22	8,3	29,8	17,5
(98)-NS	4,1	5,5	0	0	0
	121	90	12	8	11
P9_C_4R	121	91	12	7	11
[9-10]	31,3	29,7	16,7	50,9	45,6
[7-8]	22	25,2	25	0	8,8
[5-6]	17,4	<13.2	33,3	0	>45.6
[3-4]	8,1	8,7	8,3	12,3	0
[0-2]	17,2	17,6	16,7	36,8	0
Ns/Nc	4,1	5,5	0	0	0
	121	90	12	8	11
P9_C_4M	121	91	12	7	11
Casos vàlids	95,9	94,5	100	100	100
Mitjana	6,3	6,31	5,75	5,25	7,54
Desviació	3,42	3,46	3,14	4,83	1,95
En disposa? - Telefonía fixa					
	750	561	70	42	77
P10A_A	757	567	70	44	76
SI	87,3	86,9	94,3	<77.6	89,7
NO	12,7	13,1	5,7	>22.4	10,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa					
	655	487	66	33	69
P10B_A	664	493	66	37	68
SI	17,7	17,5	19,7	13,6	19,5
NO	81,2	81,3	80,3	86,4	79
NC	1,1	1,2	0	0	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa					
	116	85	13	4	13
P10C_AML	117	86	13	5	13
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	57	46,2	61,3	47,4
Li van oferir una oferta millor	14,8	11,7	>38.5	0	16,3
Pack amb millors condicions	6,7	5,9	0	19,4	14,1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	10,3	15,4	0	7,4
Insatisfacció amb la companyia	12,7	13,8	7,7	0	14,8
Altres	3,3	3,5	0	19,4	0
En disposa? - Internet					
	750	561	70	42	77
P10A_B	757	567	70	44	76
SI	87	87	84,3	87,4	89,9
NO	11,6	11,5	14,3	12,6	10,1
NC	1,3	1,6	1,4	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet					
	653	488	59	37	69
P10B_B	658	493	59	38	68
SI	18,9	18,7	22	17,9	18,2
NO	78,8	78,4	78	82,1	80,3
NC	2,3	2,8	0	0	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet					
	124	91	13	7	13
P10C_BML	123	92	13	6	12
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	51,1	46,2	58,7	58,7
Li van oferir una oferta millor	12,4	11	23,1	15,2	9,5
Pack amb millors condicions	5,7	5,6	7,7	0	7,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	15,1	15,4	0	7,9
Insatisfacció amb la companyia	16,8	20,5	7,7	0	7,9
Altres	3,1	2,2	0	13	7,9
NS/NC	2,3	2,2	0	13	0
En disposa? - Telefonía mòbil					
	750	561	70	42	77
P10A_C	757	567	70	44	76
SI	94,7	94,7	92,9	98	94,5
NO	3,7	3,5	5,7	0	5,5
NC	1,6	1,8	1,4	2	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil					
	710	531	65	41	73
P10B_C	717	537	65	43	72
SI	17,6	17,3	18,5	16	19,8
NO	81,3	81,2	81,5	84	80,2
NC	1,1	1,5	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil					
	125	92	12	7	14
P10C_CML	125	93	12	6	14
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	46,3	41,7	13	50
Li van oferir una oferta millor	22,5	18,5	33,3	>73.9	15,3
Pack amb millors condicions	7,1	6,4	8,3	0	13,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	6,3	8,3	0	6,9
Insatisfacció amb la companyia	17,3	20,3	8,3	0	13,9
Altres	5,4	6,4	0	13	0
NS/NC	0,8	1,1	0	0	0
En disposa? - Internet mòbil					
	750	561	70	42	77
P10A_D	757	567	70	44	76
SI	84,9	84,9	80	87,8	87,4
NO	13,2	12,8	18,6	10,2	12,6
NC	2	2,3	1,4	2	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil					

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
	637	476	56	37	67
P10B_D	641	481	56	38	66
SI	17,5	17,9	19,6	12,8	15,5
NO	81,3	80,5	80,4	87,2	84,5
NC	1,2	1,7	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil					
	111	85	11	5	10
P10C_DML	111	86	11	4	10
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	46,7	45,5	39,4	40,4
Li van oferir una oferta millor	18,1	15,2	27,3	42,4	21,2
Pack amb millors condicions	7,1	7	0	0	19,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	8	18,2	0	9,6
Insatisfacció amb la companyia	17,8	20,9	9,1	0	9,6
Altres	4,3	4,6	0	18,2	0
NS/NC	1,8	2,3	0	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?					
	750	561	70	42	77
P11	757	567	70	44	76
Si	56,4	56,9	52,9	55,8	56,8
No	43,1	42,8	45,7	44,2	41,9
Ns/Nc	0,5	0,4	1,4	0	1,3
Amb quina freqüència compra per internet?					
	423	319	37	23	44
P12	424	322	37	22	43
Més d'un cop a la setmana	9,4	9,3	10,8	12,8	6,6
Un cop a la setmana	15,6	15,6	18,9	3,7	19,2
Menys d'un cop a la setmana	74,1	73,9	70,3	83,5	74,1
Ns/Nc	0,9	1,2	0	0	0
Alimentació i begudes					
	423	319	37	23	44
P13_A_1	424	322	37	22	43
SI	15,5	14,6	18,9	20,1	16,9
NO	84	84,8	81,1	79,9	83,1
NC	0,5	0,6	0	0	0
Alimentació i begudes					
	66	46	7	5	7
P13_B_1	65	47	7	4	7
SI	5,9	<2.2	0	>60.6	0
NO	94,1	>97.8	100	<39.4	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	423	319	37	23	44
P13_A_2	424	322	37	22	43
SI	49,4	48,8	48,6	<28.7	>65.4
NO	50,2	50,6	51,4	>71.3	<34.6
NC	0,5	0,6	0	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	209	156	18	7	29
P13_B_2	210	157	18	7	28
SI	8,5	8,8	0	0	14,3
NO	91	90,5	100	100	85,7
NS/NC	0,5	0,6	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	423	319	37	23	44
P13_A_3	424	322	37	22	43

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
SI	1,9	1,9	2,7	0	2,3
NO	97,4	97,2	97,3	100	97,7
NC	0,7	0,9	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	8	6	1	0	1
P13_B_3	8	6	1	0	1
SI	25,1	16,7	100	0	0
NO	74,9	83,3	0	0	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	423	319	37	23	44
P13_A_4	424	322	37	22	43
SI	14,9	16,1	16,2	7,3	8,9
NO	84,4	83	83,8	92,7	91,1
NC	0,7	0,9	0	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	63	51	6	2	4
P13_B_4	64	52	6	2	4
SI	8,1	8	16,7	0	0
NO	91,9	92	83,3	100	100
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	423	319	37	23	44
P13_A_5	424	322	37	22	43
SI	26,4	27	27	20,7	25,2
NO	72,9	72,1	73	79,3	74,8
NC	0,7	0,9	0	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	112	86	10	5	11
P13_B_5	111	87	10	3	11
SI	7,9	6,8	20	0	9,1
NO	92,1	93,2	80	100	90,9
Electrodomèstics					
	423	319	37	23	44
P13_A_6	424	322	37	22	43
SI	19	<15.8	27	31,1	28,8
NO	80,1	>83.0	73	68,9	71,2
NC	0,9	1,2	0	0	0
Electrodomèstics					
	80	50	10	7	13
P13_B_6	79	51	10	6	12
SI	9,6	7,9	0	>37.3	7,9
NO	89,2	90,1	100	<62.7	92,1
NS/NC	1,2	2	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	423	319	37	23	44
P13_A_7	424	322	37	22	43
SI	32,1	32	24,3	36	37,1
NO	67,2	67	75,7	64	62,9
NC	0,7	0,9	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	136	102	9	8	16
P13_B_7	135	103	9	7	16
SI	13,8	11,7	22,2	22	18,5
NO	86,2	88,3	77,8	78	81,5

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Formació (cursos,...)	423	319	37	23	44
P13_A_8	424	322	37	22	43
SI	0,2	0,3	0	0	0
NO	99,1	98,8	100	100	100
NC	0,7	0,9	0	0	0
Formació (cursos,...)	1	1	0	0	0
P13_B_8	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?	423	319	37	23	44
P14	424	322	37	22	43
SI	97,2	96,6	100	95,7	100
NO	2,4	2,8	0	4,3	0
NS/NC	0,5	0,6	0	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?	10	9	0	1	0
P15_1	10	9	0	1	0
Que arribi el que demanes	60,7	67,4	0	0	0
Que et comuniquin les incidències	9,5	10,6	0	0	0
Altres	19,8	22	0	0	0
NS/NC	10	<0.0	0	>100.0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	423	319	37	23	44
P16	424	322	37	22	43
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	63	56,8	67,7	51,3
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	35,4	43,2	28	48,7
Ns/Nc	1,4	1,5	0	4,3	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de 2018 (RGPD)	750	561	70	42	77
P17	757	567	70	44	76
SI	54,9	55,5	50	59,9	52,1
NO	44,3	44	50	40,1	43,5
NS/NC	0,9	0,5	0	0	>4.4
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (750	561	70	42	77
P18	757	567	70	44	76
SI	13,2	13,7	5,7	13,3	16,4
NO	85,1	84,6	91,4	86,7	82,1
NS/NC	1,8	1,8	2,9	0	1,6
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?	99	77	4	6	13
P19_1	99	78	4	5	12
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	49,9	50	69,2	55,6
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	11,7	25	0	17,5
Li arriba publicitat	25	26,9	25	12,8	19
Altres	10,9	11,4	0	17,9	7,9
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?	750	561	70	42	77
P20R	757	567	70	44	76
Facua	0,6	0,5	0	0	1,6
Ocu	8,5	9,3	8,6	3,7	5,1

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Amazon	1,4	1,4	1,4	0	1,6
Gencat	3,1	2,8	2,9	7,8	2,6
Ajuntament	0,3	0,4	0	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0,5	0	0	0
Agència Catalana del Consum	0,8	0,5	0	>4.8	1,3
No coneix cap	79,9	79,5	77,1	81,6	84
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0,5	1,4	1,7	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	3	>8.6	0	2,9
Ns/Nc	2,9	3	2,9	2	2,6
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?					
	750	561	70	42	77
P21	757	567	70	44	76
Si	9,3	9,1	10	12,6	7,8
No	90,7	90,9	90	87,4	92,2
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al					
	750	561	70	42	77
P22	757	567	70	44	76
Si	13	13,1	12,9	10,9	14,2
No	86,7	86,8	87,1	87,1	85,8
Ns/Nc	0,2	0,2	0	>2.0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_1	757	567	70	44	76
SI	54,2	54,9	52,9	61,6	46,2
NO	45,8	45,1	47,1	38,4	53,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	406	308	37	26	36
P23_B_1	411	312	37	27	35
SI	22,5	24,3	16,2	14,4	20,2
NO	77,5	75,7	83,8	85,6	79,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	92	75	6	4	7
P23_C_1	91	76	6	2	7
(0)-0	7,5	6,6	>33.3	0	0
(2)-2	1,1	1,3	0	0	0
(3)-3	3,2	2,6	16,7	0	0
(4)-4	1,1	1,3	0	0	0
(5)-5	16,2	<11.9	16,7	>80.8	27,8
(6)-6	6,4	5,2	0	0	>27.8
(7)-7	14,1	15,7	0	0	16,7
(8)-8	22,5	23,9	16,7	19,2	13,9
(9)-9	13,9	14,3	16,7	0	13,9
(10)-10	14	17,2	0	0	0
	92	75	6	4	7
P23_C_1R	91	76	6	2	7
[9-10]	27,9	31,5	16,7	0	13,9
[7-8]	36,6	39,6	16,7	19,2	30,6
[5-6]	22,7	<17.1	16,7	>80.8	>55.6
[3-4]	4,3	3,9	16,7	0	0
[0-2]	8,6	7,9	>33.3	0	0
	92	75	6	4	7
P23_C_1M	91	76	6	2	7
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,79	7,08	4,17	5,58	6,58

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Desviació	2,71	2,65	3,87	1,38	1,49
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_2	757	567	70	44	76
SI	25,8	<23.8	>35.7	27,2	31,3
NO	74,2	>76.2	<64.3	72,8	68,7
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	194	133	25	11	24
P23_B_2	197	135	25	13	24
SI	20,4	17,7	28	23,8	25,7
NO	79,6	82,3	72	76,2	74,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	40	24	7	3	6
P23_C_2	40	24	7	3	6
(0)-0	5,1	4,2	0	0	16,1
(1)-1	2,5	0	>14.3	0	0
(2)-2	2,5	4,1	0	0	0
(3)-3	7,5	4	>28.6	0	0
(4)-4	2,5	4,2	0	0	0
(5)-5	17,4	20,7	14,3	0	16,1
(6)-6	12	12,3	0	>68.4	0
(7)-7	5	8,4	0	0	0
(8)-8	22,6	25,1	28,6	0	16,1
(9)-9	13,1	8,4	14,3	0	35,5
(10)-10	9,8	8,5	0	31,6	16,1
	40	24	7	3	6
P23_C_2R	40	24	7	3	6
[9-10]	22,9	16,9	14,3	31,6	51,6
[7-8]	27,6	33,6	28,6	0	16,1
[5-6]	29,4	33	14,3	68,4	16,1
[3-4]	10	8,2	28,6	0	0
[0-2]	10,1	8,4	14,3	0	16,1
	40	24	7	3	6
P23_C_2M	40	24	7	3	6
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,31	6,35	5,29	7,26	6,9
Desviació	2,76	2,51	3,09	2,34	3,71
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_3	757	567	70	44	76
SI	62,2	62,4	52,9	61,2	69,4
NO	37,8	37,6	47,1	38,8	30,6
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	466	350	37	26	53
P23_B_3	472	354	37	28	53
SI	8,3	8,5	10,8	7,2	5,6
NO	91,7	91,5	89,2	92,8	94,4
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	39	30	4	2	3
P23_C_3	39	30	4	2	3
(0)-0	7,8	3,4	>50.0	0	0
(2)-2	2,2	0	0	>46.2	0
(3)-3	7,8	6,7	25	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
(4)-4	7,6	9,9	0	0	0
(5)-5	5,2	6,7	0	0	0
(6)-6	15,3	16,6	0	0	33,3
(7)-7	18,1	16,8	0	53,8	33,3
(8)-8	15,5	16,7	25	0	0
(9)-9	12,8	13,3	0	0	33,3
(10)-10	7,7	10	0	0	0
	39	30	4	2	3
P23_C_3R	39	30	4	2	3
[9-10]	20,5	23,2	0	0	33,3
[7-8]	33,6	33,5	25	53,8	33,3
[5-6]	20,5	23,2	0	0	33,3
[3-4]	15,4	16,7	25	0	0
[0-2]	10	<3.4	>50.0	46,2	0
	39	30	4	2	3
P23_C_3M	39	30	4	2	3
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,19	6,63	2,75	4,69	7,33
Desviació	2,75	2,39	3,77	3,67	1,53
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	750	561	70	42	77
P23_A_4	757	567	70	44	76
SI	15,4	15,7	11,4	18	15,6
NO	84,6	84,3	88,6	82	84,4
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	115	88	8	8	12
P23_B_4	117	89	8	8	12
SI	12,7	<9.0	>50.0	22,6	8,3
NO	87,3	>91.0	<50.0	77,4	91,7
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	15	8	4	2	1
P23_C_4	15	8	4	2	1
(0)-0	6,8	12,7	0	0	0
(1)-1	6,7	12,4	0	0	0
(3)-3	6,8	0	25	0	0
(4)-4	6,8	12,7	0	0	0
(6)-6	6,5	12,1	0	0	0
(7)-7	20,5	12,7	25	58,3	0
(8)-8	18,4	12,4	25	41,7	0
(9)-9	13,7	0	25	0	>100.0
(10)-10	13,6	25,2	0	0	0
	15	8	4	2	1
P23_C_4R	15	8	4	2	1
[9-10]	27,3	25,2	25	0	100
[7-8]	39	25	50	100	0
[5-6]	6,5	12,1	0	0	0
[3-4]	13,7	12,7	25	0	0
[0-2]	13,5	25	0	0	0
	15	8	4	2	1
P23_C_4M	15	8	4	2	1
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,44	5,75	6,75	7,42	9
Desviació	3,14	3,82	2,63	0,76	

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Associacions de consumidors					
	750	561	70	42	77
P23_A_5	757	567	70	44	76
SI	63	64	52,9	67,7	62,2
NO	37	36	47,1	32,3	37,8
Associacions de consumidors					
	472	359	37	28	48
P23_B_5	477	363	37	30	47
SI	8,5	9,6	8,1	0	6,3
NO	91,5	90,4	91,9	100	93,7
Associacions de consumidors					
	40	34	3	0	3
P23_C_5	41	35	3	0	3
(0)-0	7,4	8,7	0	0	0
(2)-2	4,8	5,6	0	0	0
(3)-3	7,4	<0.0	33,3	0	>66.7
(4)-4	4,8	5,7	0	0	0
(5)-5	4,9	5,7	0	0	0
(6)-6	12,1	14,2	0	0	0
(7)-7	19,5	23	0	0	0
(8)-8	12,1	14,2	0	0	0
(9)-9	12,2	11,4	33,3	0	0
(10)-10	14,8	11,5	33,3	0	33,3
	40	34	3	0	3
P23_C_5R	41	35	3	0	3
[9-10]	27	22,9	66,7	0	33,3
[7-8]	31,7	37,2	0	0	0
[5-6]	17	19,9	0	0	0
[3-4]	12,3	<5.7	33,3	0	>66.7
[0-2]	12,2	14,3	0	0	0
	40	34	3	0	3
P23_C_5M	41	35	3	0	3
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	6,39	6,4	7,33		5,33
Desviació	2,92	2,84	3,79		4,04
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets					
	750	561	70	42	77
P24	757	567	70	44	76
(0)-0	3	3,5	1,4	1,7	1,3
(1)-1	0,5	<0.0	>2.9	>3.7	0
(2)-2	2,1	2,1	1,4	2	2,9
(3)-3	1,3	1	1,4	>7.1	0
(4)-4	3,3	3,9	0	2,4	2,6
(5)-5	12,6	13,1	12,9	7,1	11,6
(6)-6	11,9	11,5	14,3	9,5	14,4
(7)-7	15,9	15,8	10	19,7	19,6
(8)-8	12,8	12,6	17,1	5,8	14,4
(9)-9	5	4,6	5,7	8,5	5,2
(10)-10	3,9	3,4	7,1	6,1	4
(98)-NS	27,5	28,5	25,7	24,1	24
(99)-NC	0,1	0	0	>2.0	0
	750	561	70	42	77
P24R	757	567	70	44	76
[9-10]	8,9	8	12,9	14,6	9,2

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
[7-8]	28,7	28,4	27,1	25,5	34
[5-6]	24,5	24,6	27,1	16,7	26
[3-4]	4,6	4,9	1,4	9,5	2,6
[0-2]	5,6	5,6	5,7	7,5	4,2
Ns/Nc	27,7	28,5	25,7	26,2	24
P24M	750	561	70	42	77
Casos vàlids	757	567	70	44	76
	72,3	71,5	74,3	73,8	76
Mitjana	6,28	6,21	6,6	6,15	6,58
Desviació	2,23	2,23	2,31	2,6	1,93
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca					
	750	561	70	42	77
P25	757	567	70	44	76
Sí	24,2	23,1	25,7	36,1	23,6
No	75,3	76,3	74,3	63,9	75,1
Ns/Nc	0,5	0,5	0	0	1,3
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10					
	181	130	18	15	18
P26	183	131	18	16	18
(0)-0	1,7	0,8	5,6	0	5,5
(2)-2	0,6	0,8	0	0	0
(3)-3	0,6	0	>5.6	0	0
(4)-4	1,6	1,5	0	6,6	0
(5)-5	6,6	5,4	0	6,6	>22.0
(6)-6	6	6,1	0	6,6	10,4
(7)-7	15,5	16	16,7	19,8	6,6
(8)-8	15,9	17,6	27,8	6,6	0
(9)-9	6,9	5,3	5,6	10,4	15,9
(10)-10	7,4	6,1	0	>21.7	12,1
(98)-NS	37,4	40,4	38,9	21,7	27,5
	181	130	18	15	18
P26R	183	131	18	16	18
[9-10]	14,3	11,5	5,6	>32.1	28
[7-8]	31,4	33,6	44,4	26,4	<6.6
[5-6]	12,6	11,5	0	13,2	>32.4
[3-4]	2,2	1,5	5,6	6,6	0
[0-2]	2,2	1,5	5,6	0	5,5
Ns/Nc	37,4	40,4	38,9	21,7	27,5
	181	130	18	15	18
P26M	183	131	18	16	18
Casos vàlids	62,6	59,6	61,1	78,3	72,5
Mitjana	7,18	7,27	6,64	7,67	6,66
Desviació	2,04	1,79	2,69	2,05	2,82
Nacionalitat					
	750	561	70	42	77
D1_1	757	567	70	44	76
Argentina	0,1	0	0	0	>1.3
Brasilera	0,4	0,4	0	0	1,3
Britànica	0,1	0,2	0	0	0
Espanyola	97,8	97,7	98,6	100	96,1
Colombiana	0,4	0,5	0	0	0
Dominicana	0,1	0,2	0	0	0
Equatoriana	0,3	0,4	0	0	0
Francesa	0,1	0,2	0	0	0

	Total	Q3			
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
% Verticals Valor jhi					
Total	750	561	70	42	77
Muestra real	757	567	70	44	76
Hondurenya	0,1	0	>1.4	0	0
Italiana	0,1	0	0	0	>1.3
Paraguaiana	0,1	0,2	0	0	0
Peruana	0,1	0,2	0	0	0
Romanesa	0,1	0,2	0	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?					
Total	750	561	70	42	77
D2	757	567	70	44	76
Treballa	49,7	49,9	45,7	46,6	53,4
No treballa	45,7	45,4	51,4	43,9	44,2
Està de baixa	4,2	4,2	2,9	9,5	2,5
No contesta	0,4	0,5	0	0	0
Vostè és? - No treballa					
Total	343	255	36	18	34
D3	349	257	36	22	34
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	63,4	55,6	76	46,8
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	12,8	19,4	5,4	15
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	6,2	11,1	3,9	14,7
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0,8	0	0	>5.9
Estudiant	9,3	9	11,1	5,4	11,8
Treball domèstic no remunerat	6,6	7	2,8	9,3	5,9
No contesta	0,6	0,8	0	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa					
Total	404	303	34	24	43
D4	405	307	34	22	42
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	1,9	>11.8	3,6	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	14,6	20,6	11,5	>26.7
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	64,7	50	60	54,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	18,1	17,6	24,8	18,6
No contesta	0,5	0,7	0	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?					
Total	750	561	70	42	77
D5	757	567	70	44	76
No sap llegir i escriure	0,4	0,3	1,4	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	1,9	2,9	2	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	<4.4	>14.3	>12.9	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	21,7	22,9	17,7	27,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	15,6	12,9	13,9	11,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	>9.2	4,3	4,1	3,8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	16,4	8,6	8,5	16
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	8,4	11,4	8,2	13,4
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	<14.3	20	23,1	19,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	6,3	1,4	9,5	2,9
Doctorat	0,9	1,1	0	0	1,3
Nc	0,3	0,4	0	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?					
Total	750	561	70	42	77
D6	757	567	70	44	76
Català (valencià/balear)	41,7	<35.3	>55.7	>63.9	>63.4
Castellà	36,5	>41.0	<25.7	<20.7	<22.7
Totes dues igual: català i castellà	20,1	>21.8	15,7	15,3	13,9
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1,8	1,4	0	0
No contesta	0,3	0,2	>1.4	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Sexe			
	750	158	107
Q1	757	159	108
Home	48,4	52,2	48,4
Dona	51,6	47,8	51,6
Edat (Trams)			
	750	158	107
Q2	757	159	108
De 18 a 24	7,9	9,5	8,6
De 25 a 34	12,5	8,2	>18,7
De 35 a 49	29,1	27,1	32,7
De 50 a 64	24,8	22,8	21,5
65 o més	25,7	>32.3	18,3
Edat			
	750	158	107
EDAT	757	159	108
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	52,11	46,79
Desviació	16,96	17,58	16,91
Província			
	750	158	107
Q3	757	159	108
BARCELONA	74,8	>100.0	>100.0
GIRONA	9,3	<0.0	<0.0
LLEIDA	5,6	<0.0	<0.0
TARRAGONA	10,3	<0.0	<0.0
Província			
	750	158	107
Q3R	757	159	108
Barcelona ciutat	21	>100.0	<0.0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	<0.0	>100.0
Resta Barcelona	39,5	<0.0	<0.0
Girona	9,3	<0.0	<0.0
Lleida	5,6	<0.0	<0.0
Tarragona	10,3	<0.0	<0.0
Grandària			
	750	158	107
Q4	757	159	108
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	<0.0	<0.0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	<0.0	<5.5
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	<0.0	>37.9
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	<0.0	>30.5
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	<0.0	>26.1
més d'1 milió d'hab	21	>100.0	<0.0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	158	107
PO	757	159	108
CATALÀ	58,3	58,8	<38.7
CASTELLÀ	38,3	37,3	>59.4
Indiferent/NC/NC	3,3	3,9	1,9
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil			
	750	158	107
P1	757	159	108
(0)-0	3,2	2,5	2,7

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
(1)-1	1,1	2	0
(2)-2	2,5	3,1	1,8
(3)-3	4,2	3,7	6,4
(4)-4	6,4	>11.8	3,7
(5)-5	21,7	18,1	19,5
(6)-6	18,9	19,6	20,3
(7)-7	19,1	22,3	18,6
(8)-8	13,2	10,6	17,7
(9)-9	2,7	1,9	0,9
(10)-10	3,4	2,5	4,6
(98)-NS	3,7	1,9	3,7
	750	158	107
P1R	757	159	108
[9-10]	6,1	4,4	5,6
[7-8]	32,3	32,9	36,3
[5-6]	40,6	37,7	39,8
[3-4]	10,6	>15.5	10,1
[0-2]	6,7	7,6	4,6
Ns/Nc	3,7	1,9	3,7
	750	158	107
P1M	757	159	108
Casos vàlids	96,3	98,1	96,3
Mitjana	5,85	5,68	6,06
Desviació	2,08	2,03	2,03
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers			
	750	158	107
P2	757	159	108
(0)-0	5,3	4,5	1,9
(1)-1	1,5	1,9	0
(2)-2	4,6	3,7	5,5
(3)-3	5,6	5,1	9,2
(4)-4	9,6	10,1	11,2
(5)-5	23,1	22,6	26,9
(6)-6	16,4	16,9	13
(7)-7	15	11,9	17,6
(8)-8	10,9	13,8	8,3
(9)-9	3,9	5	3,7
(10)-10	3,6	4,4	1,8
(98)-NS	0,7	0	0,9
	750	158	107
P2R	757	159	108
[9-10]	7,5	9,4	5,5
[7-8]	25,8	25,7	25,9
[5-6]	39,5	39,6	39,9
[3-4]	15,1	15,1	20,4
[0-2]	11,4	10,2	7,4
Ns/Nc	0,7	0	0,9
	750	158	107
P2M	757	159	108
Casos vàlids	99,3	100	99,1
Mitjana	5,46	5,62	5,42
Desviació	2,32	2,35	1,99

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	750	158	107
P3	757	159	108
Sí	28,5	>35.2	24,9
No	70,6	<62.9	75,1
Nc/No ho recorda	0,9	1,9	0
	214	56	27
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	56	27
Producte o servei			
	214	56	27
P4	213	56	27
Alimentació i beguda	4,1	>8.8	0
Roba	4,2	5,4	7,5
Vehicles	2,8	1,8	>14.9
Habitatge	0,9	0	0
Compra on-line	8,4	11,1	11,1
Telefonia fixa/mòbil	39,7	30,3	51,8
Internet	3,8	3,8	0
Companyia elèctrica	5	8,9	3,6
Electrodomèstics	9,8	3,6	7,4
Restauració	0,9	1,7	0
Hotels	1	1,8	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	1,7	3,7
Serveis bancaris	1,4	0	0
Transport aeri	9,2	5,3	7,5
Tren	0,4	0	0
Altres (anotar)	17	22,8	14,7
	9	5	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	5	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	5	0
P4_C_A	9	5	0
SI	55,4	60,6	0
NO	44,6	39,4	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	3	0
P4_E_A	5	3	0
SI	82,2	100	0
NO	17,8	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	3	0
P4_F_A	4	3	0
Empresa proveïdora	74,8	66,3	0
Comerciant	25,2	33,7	0
Satisfacció			
	4	3	0
P4_G_A	4	3	0
(1)-1	24,8	33,1	0
(8)-8	25,2	33,7	0
(10)-10	50,1	33,2	0
	4	3	0
P4_G_AR	4	3	0
[9-10]	50,1	33,2	0
[7-8]	25,2	33,7	0
[0-2]	24,8	33,1	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	4	3	0
P4_G_AM	4	3	0
Casos vàlids	100	100	0
	7,27	6,35	
Mitjana	7,27	6,35	
Desviació	4,26	4,73	
	9	3	2
Base Incidència a: Roba	9	3	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	3	2
P4_C_B	9	3	2
SI	66,8	33,6	100
NO	33,2	66,4	0
Es va resoldre la incidència?			
	6	1	2
P4_E_B	6	1	2
SI	50	100	100
NO	50	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	1	2
P4_F_B	3	1	2
Empresa proveïdora	66,7	100	50
Altres (anotar)	33,3	0	50
Satisfacció			
	3	1	2
P4_G_B	3	1	2
(8)-8	33,3	100	0
(10)-10	66,7	0	100
	3	1	2
P4_G_BR	3	1	2
[9-10]	66,7	0	100
[7-8]	33,3	100	0
	3	1	2
P4_G_BM	3	1	2
Casos vàlids	100	100	100
	9,33	8	10
Mitjana	9,33	8	10
Desviació	1,15		0
	6	1	4
Base Incidència a: Vehicles	6	1	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	1	4
P4_C_C	6	1	4
SI	83,3	<0.0	100
NO	16,7	>100.0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	4
P4_E_C	5	0	4
SI	60,5	0	50,4
NO	39,5	0	49,6

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	2
P4_F_C	3	0	2
Ell/lla mateix	33,1	0	49,7
Empresa proveïdora	33,5	0	0
Altres (anotar)	33,5	0	50,3
Satisfacció			
	3	0	2
P4_G_C	3	0	2
(5)-5	33,5	0	0
(9)-9	33,1	0	49,7
(10)-10	33,5	0	50,3
	3	0	2
P4_G_CR	3	0	2
[9-10]	66,5	0	100
[5-6]	33,5	0	0
	3	0	2
P4_G_CM	3	0	2
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8		9,5
Desviació	2,65		0,71
	2	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	48,8	0	0
NO	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	6	3
Base Incidència a: Compra on-line	18	6	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	6	3
P4_C_E	18	6	3
SI	72,6	83,8	<0.0
NO	27,4	16,2	>100.0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Es va resoldre la incidència?			
	13	5	0
P4_E_E	13	5	0
SI	92,4	100	0
NO	7,6	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	5	0
P4_F_E	12	5	0
Ell/lla mateix	32,7	19,4	0
Empresa proveïdora	18,3	42,8	0
Distribuïdor	32,7	37,8	0
Altres (anotar)	16,3	0	0
Satisfacció			
	12	5	0
P4_G_E	12	5	0
(0)-0	7,9	0	0
(5)-5	8,3	0	0
(7)-7	8,3	0	0
(8)-8	9,1	21,4	0
(9)-9	16,3	19,4	0
(10)-10	50,1	59,2	0
	12	5	0
P4_G_ER	12	5	0
[9-10]	66,4	78,6	0
[7-8]	17,4	21,4	0
[5-6]	8,3	0	0
[0-2]	7,9	0	0
	12	5	0
P4_G_EM	12	5	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8,2	9,38	
Desviació	2,95	0,91	
	85	17	14
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	17	14
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	17	14
P4_B_F_COD	85	17	14
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	53,5	42,9
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	0	7,3
Ofertes/tarifes enganyoses	20,7	23,2	21,1
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	11,5	7,2
Problemes per donar-se de baixa	11,7	11,7	6,9
Altres	11,5	11,8	14,5
Ns/Nc	1,1	0	>6,9
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	17	14
P4_C_F	85	17	14
SI	80,1	82,4	78,9
NO	19,9	17,6	21,1
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	14	11
P4_D_F_COD	69	14	11

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	<7.0	26,9
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	36,4	26,8
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	14,2	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	>42.3	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	13,9	0
Altres	29,2	<7.2	>55.1
Es va resoldre la incidència?			
	68	14	11
P4_E_F	69	14	11
SI	56,4	78,7	64,1
NO	40,7	21,3	35,9
NC	2,9	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	11	7
P4_F_F	39	11	7
Ell/lla mateix	36,2	36,6	28,4
Empresa proveïdora	45,7	54,3	57,2
Altres (anotar)	18,1	9,2	14,4
Satisfacció			
	38	11	7
P4_G_F	39	11	7
(0)-0	10,2	0	14,4
(1)-1	2,6	0	0
(2)-2	12,6	18,3	28,3
(3)-3	10,2	17,7	14,2
(4)-4	10,4	18,1	0
(5)-5	15,2	9,2	0
(6)-6	5,2	0	14,4
(7)-7	10,3	9,2	0
(8)-8	5,2	0	0
(10)-10	13,1	18,8	28,8
(98)-NS	5	8,7	0
	38	11	7
P4_G_FR	39	11	7
[9-10]	13,1	18,8	28,8
[7-8]	15,5	9,2	0
[5-6]	20,4	9,2	14,4
[3-4]	20,6	35,8	14,2
[0-2]	25,4	18,3	42,6
Ns/Nc	5	8,7	0
	38	11	7
P4_G_FM	39	11	7
Casos vàlids	95	91,3	100
Mitjana	4,76	5,04	4,73
Desviació	3,08	3,04	4,04
	8	2	0
Base Incidència a: Internet	8	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	2	0
P4_C_G	8	2	0
SI	61,6	47,1	0
NO	38,4	52,9	0
Es va resoldre la incidència?			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
P4_E_G	5	1	0
SI	60,3	0	0
NO	39,7	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
P4_F_G	3	0	0
Ell/lla mateix	33,3	0	0
Empresa proveïdora	33,3	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
P4_G_G	3	0	0
(5)-5	33,3	0	0
(10)-10	66,7	0	0
P4_G_GR	3	0	0
[9-10]	66,7	0	0
[5-6]	33,3	0	0
P4_G_GM	3	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	8,33		
Desviació	2,89		
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	5	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	11	5	1
P4_C_H	11	5	1
SI	72,9	60,6	0
NO	17,8	19,3	>100.0
NC	9,2	20	0
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_H	8	3	0
SI	12,8	0	0
NO	87,2	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
P4_F_H	1	0	0
Distribuïdor	100	0	0
Satisfacció			
P4_G_H	1	0	0
(0)-0	100	0	0
P4_G_HR	1	0	0
[0-2]	100	0	0
P4_G_HM	1	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	0		
	21	2	2
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	2	2
Incidències - Electrodomèstics			
	18	2	2
P4_B_I_COD	16	2	2
Mal funcionament/està trencat	67	50,3	51,2
El producte arriba tard	5,6	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	49,7	48,8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	2	2
P4_C_I	19	2	2
SI	70,7	50,3	100
NO	29,3	49,7	0
Mesures - Electrodomèstics			
	14	1	1
P4_D_I_COD	12	1	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	100	100
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	1	2
P4_E_I	13	1	2
SI	46,6	100	100
NO	53,4	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	1	2
P4_F_I	7	1	2
Ell/lla mateix	13,8	0	0
Empresa proveïdora	71,7	100	100
Distribuïdor	14,5	0	0
Satisfacció			
	7	1	2
P4_G_I	7	1	2
(0)-0	14,5	0	0
(5)-5	14,5	>100.0	0
(6)-6	14,5	0	0
(7)-7	13,8	0	48,8
(8)-8	14,5	0	51,2
(10)-10	14,5	0	0
(98)-NS	13,8	0	0
	7	1	2
P4_G_IR	7	1	2
[9-10]	14,5	0	0
[7-8]	28,3	0	>100.0
[5-6]	29	100	0
[0-2]	14,5	0	0
Ns/Nc	13,8	0	0
	7	1	2
P4_G_IM	7	1	2
Casos vàlids	86,2	100	100

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Mitjana	5,99	5	7,51
Desviació	3,42		0,72
Base Incidència a: Restauració	2	1	0
	2	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	0
P4_C_J	2	1	0
NO	100	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	2	1	0
Base Incidència a: Hotels	2	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	0
P4_C_K	2	1	0
SI	100	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	2	1	0
P4_E_K	2	1	0
SI	47,5	100	0
NO	52,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	1	0
P4_F_K	1	1	0
Empresa proveïdora	100	100	0
Satisfacció			
	1	1	0
P4_G_K	1	1	0
(8)-8	100	100	0
	1	1	0
P4_G_KR	1	1	0
[7-8]	100	100	0
	1	1	0
P4_G_KM	1	1	0
Casos vàlids	100	100	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Mitjana	8	8	
	8	1	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	1
P4_C_L	8	1	1
SI	62,7	100	100
NO	37,3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	1	1
P4_E_L	5	1	1
SI	59,5	100	0
NO	40,5	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	1	0
P4_F_L	3	1	0
Ell/lla mateix	32,8	0	0
Distribuïdor	32,8	100	0
Altres (anotar)	34,4	0	0
Satisfacció			
	3	1	0
P4_G_L	3	1	0
(0)-0	34,4	0	0
(7)-7	65,6	100	0
	3	1	0
P4_G_LR	3	1	0
[7-8]	65,6	100	0
[0-2]	34,4	0	0
	3	1	0
P4_G_LM	3	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	4,59	7	
Desviació	4,11		
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	0
	3	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	0
P4_C_N	3	0	0
SI	33,3	0	0
NO	66,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_N	1	0	0
SI	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_N	1	0	0
Altres (anotar)	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_N	1	0	0
(10)-10	100	0	0
	1	0	0
P4_G_NR	1	0	0
[9-10]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_NM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	10		
	20	3	2
Base Incidència a: Transport aeri	20	3	2
Incidències - Transport aeri			
	20	3	2
P4_B_O_COD	20	3	2
Retards/cancel·lacions	69,7	100	50
Problema tècnic	5	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	0	50
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	3	2
P4_C_O	20	3	2
SI	84,9	66	100
NO	15,1	34	0
Mesures - Transport aeri			
	14	2	1
P4_D_O_COD	14	2	1
Retornen els diners	6,9	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	100	100
Paga per el seient	7,3	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	2	2
P4_E_O	17	2	2
SI	41,3	50,8	100
NO	58,7	49,2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	1	2
P4_F_O	7	1	2
Ell/lla mateix	28,2	0	0
Empresa proveïdora	57,3	100	100
Altres (anotar)	14,4	0	0
Satisfacció			
	7	1	2
P4_G_O	7	1	2
(0)-0	14,4	0	0
(2)-2	13,8	0	0
(3)-3	14,4	0	50
(4)-4	14,4	0	50
(6)-6	42,9	100	0
	7	1	2
P4_G_OR	7	1	2
[5-6]	42,9	100	0
[3-4]	28,9	0	>100.0
[0-2]	28,2	0	0
	7	1	2
P4_G_OM	7	1	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	6	3,5
Desviació	2,34		0,71
Base Incidència a: Tren	1	0	0
	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	13	4
Base Incidència a: Altres	37	13	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	13	4
P4_C_Q	37	13	4
SI	83,8	69,3	100
NO	16,2	30,7	0
Es va resoldre la incidència?			
	30	9	4
P4_E_Q	31	9	4
SI	48,6	66,8	50
NO	48,2	33,2	50
NC	3,1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	6	2
P4_F_Q	15	6	2
Ell/lla mateix	33,3	16,2	51,2
Empresa proveïdora	33,2	33,3	48,8
Comerciant	13,4	16,8	0
Altres (anotar)	20	33,6	0
Satisfacció			
	15	6	2
P4_G_Q	15	6	2
(0)-0	19,8	16,2	0
(1)-1	6,8	0	0
(4)-4	6,6	16,6	0
(5)-5	20,1	16,6	0
(7)-7	13,2	17	48,8
(8)-8	6,7	0	0
(9)-9	6,6	16,7	0
(10)-10	20,2	16,8	51,2
	15	6	2
P4_G_QR	15	6	2
[9-10]	26,8	33,5	51,2
[7-8]	19,9	17	48,8
[5-6]	20,1	16,6	0
[3-4]	6,6	16,6	0
[0-2]	26,6	16,2	0
	15	6	2
P4_G_QM	15	6	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	5,41	5,87	8,54
Desviació	3,76	3,64	2,15
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Botigues especialitzades de barri			
	750	158	107
P5_1	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	47,9	>57.6	41,5
Un cop a la setmana	29,9	<22.1	34,3

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Menys d'un cop a la setmana	7,5	8,3	6,5
No hi he comprat mai	14,7	12	17,6
Mercats municipals			
	750	158	107
P5_2	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	13,5	15,7	15,7
Un cop a la setmana	24	27,1	26,9
Menys d'un cop a la setmana	16,3	15,7	18,5
No hi he comprat mai	46,2	41,5	38,9
Supermercats de barri			
	750	158	107
P5_3	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	47,7	>62.2	48,2
Un cop a la setmana	32,7	<25.8	29,5
Menys d'un cop a la setmana	8,8	6,3	12,1
No hi he comprat mai	10,8	<5.7	10,2
Grans superfícies			
	750	158	107
P5_4	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	13	10,7	15,9
Un cop a la setmana	22,4	<14.0	23,1
Menys d'un cop a la setmana	35	32,1	39,7
No hi he comprat mai	29,5	>43.2	<21.2
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	158	107
P5_5	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	5,4	>9.4	<0.9
Un cop a la setmana	9,6	5,5	10,2
Menys d'un cop a la setmana	20,3	22,1	23,1
No hi he comprat mai	64,7	63	65,8
Dietètiques			
	750	158	107
P5_6	757	159	108
Més d'un cop a la setmana	1,7	0,6	1,9
Un cop a la setmana	6,3	6,2	3,7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	16,8	12,9
No hi he comprat mai	77	76,3	81,5
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	158	107
P6_1	757	159	108
SI	75,9	80,3	<66.5
NO	24,1	19,7	>33.5
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	158	107
P6_2	757	159	108
SI	26,6	25,6	<15.6
NO	73,4	74,4	>84.4
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí)			
	750	158	107
P6_3	757	159	108
SI	53,6	51,4	50,9
NO	46,4	48,6	49,1
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	750	158	107
P7_A	757	159	108
SI	30,4	28,5	31,5
NO	69,6	71,5	68,5
	228	45	34
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	45	34
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	45	34
P7_A_AML	229	45	34
Tenen preus més econòmics	50,5	48,9	53,2
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	13,4	29,3
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	6,6	2,9
Compra productes específics/per costum	9	10,9	8,8
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	2,2	0
Proximitat	1,3	2,1	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0	0
No ho té en compte / li és igual	5,6	6,6	0
Altres	5,1	9,1	3
NS/NC	2,6	2,2	2,9
	522	113	73
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	114	74
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	113	73
P7_A_AML	527	114	74
Tenen preus més econòmics	0,2	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0,9	1,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	25,7	33,7
Compra productes específics/per costum	3,2	2,6	2,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	13,9	12,2
Depèn del producte	6,1	4,4	11
Compra productes ecològics	0,9	>2.6	0
Proximitat	1,5	0,9	0
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	>1.4
No ho té en compte / li és igual	35,3	36,8	32,3
Altres	7,6	10,5	5,4
NS/NC	2,7	1,8	0
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	158	107
P7_B	757	159	108
SI	37,4	34,4	29,6
NO	62,6	65,6	70,4
	280	54	32
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	55	32
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	54	32
P7_A_BML	283	55	32
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	51	<31.5
Per proximitat	33,4	36,2	31,3
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	3,1
L'interessa la qualitat	0,3	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	1,8	>15.7

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Altres	11,8	12,7	15,4
NS/NC	1,4	0	3,1
	470	103	75
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	104	76
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	103	75
P7_A_BML	474	104	76
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0
Per proximitat	0,6	0	1,3
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	4,7	5,2
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	6,6	4
Linteressa la qualitat	4,2	6,6	3,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	80,1	85,5
Altres	2,8	1,9	0
NS/NC	0,4	0	0
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	158	107
P7_C	757	159	108
SI	75,6	79	68,4
NO	24,4	21	31,6
	567	125	73
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	126	74
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	125	73
P7_A_CML	575	126	74
Proximitat	62,5	60,2	68,7
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	15,1	13,6
Per curiositat/Informació	8	3,9	13,5
Qualitat	4,6	3,3	4,1
Productes ecològics	1	>4.0	0
Per costum/el de sempre	1,1	>3.2	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	0,8	1,4
Altres	9,1	9,4	<2.7
NS/NC	1	>3.2	0
	183	33	34
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	33	34
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	33	34
P7_A_CML	182	33	34
Proximitat	4,3	3	2,9
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	2,9	0
Qualitat	3,2	3	0
Per costum/el de sempre	4,9	3	3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	69,7	>82.4
Altres	8,1	9,2	5,9
NS/NC	13	9,3	5,8
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	750	158	107
P7_D	757	159	108
SI	66	67,8	<56.5
NO	34	32,2	>43.5
	495	107	60
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	108	61
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	107	60
P7_A_DML	499	108	61
Per estar informat/da/Per curiositat	22	23,2	16,6
Per salut	28,4	28,4	31,2
Per la composició	35,8	39,2	32,6
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	0
Compra el mateix/costum	0,6	0	0
A vegades	3,8	2,8	>9.8
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,5	3,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0	0
Altres	6,1	5,5	8,2
NS/NC	1	0,9	0
	255	51	46
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	51	47
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	51	46
P7_A_DML	258	51	47
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0
Per salut	0,4	0	>2.2
Per la composició	3,5	0	2,1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	1,9	8,5
Compra el mateix/costum	10	9,8	4,3
A vegades	1,6	3,9	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	58,8	50,9
Altres	9,5	>19.5	10,7
NS/NC	14,1	6,1	21,4
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	158	107
P7_E	757	159	108
SI	92,9	93,7	91,8
NO	7,1	6,3	8,2
	697	148	98
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	149	99
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	148	98
P7_A_EML	704	149	99
Només importa el consum / vendre més	28,4	25,5	31,5
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	52,9	53,4
A vegades	2,9	3,4	5
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	1,3	0
Altres	10,2	>14.8	6
NS/NC	2,8	2,6	>7.0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	53	10	9
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	10	9
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	10	9
P7_A_EML	53	10	9
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	9,9	33,4
A vegades	9,3	0	0
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	20,2	11,1
Altres	25,4	30,3	44,6
NS/NC	23,7	39,6	10,9
	750	158	107
Base TOTAL	0	159	108
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	158	107
P8_1	757	159	108
Sempre	39,1	36,3	37
Habitualment	17,3	12,7	17,6
Algunes vegades	21,4	>30,1	24,1
Gairebé mai	11,3	12	13,9
Mai	10,9	8,8	7,4
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	158	107
P8_2	757	159	108
Sempre	74,9	75,9	71,2
Habitualment	17,3	15	18,5
Algunes vegades	5,2	5,8	5,6
Gairebé mai	1,1	2	>3,7
Mai	1,4	1,3	0,9
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	158	107
P8_3	757	159	108
Sempre	30,6	31,4	30,6
Habitualment	24,1	24,5	21,4
Algunes vegades	28,7	27,8	30,5
Gairebé mai	9,8	7,6	11,1
Mai	6,8	8,8	6,5
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	158	107
P8_4	757	159	108
Sempre	28,2	29,1	34,3
Habitualment	26,2	26,5	22,4
Algunes vegades	26,4	24,4	22,1
Gairebé mai	11,7	12,4	13,9
Mai	7,5	7,5	7,4
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	158	107
P8_5	757	159	108
Sempre	50,3	53,8	44,7
Habitualment	14,4	10,1	20,2
Algunes vegades	18,6	18,4	20,3
Gairebé mai	8,1	5,2	5,5
Mai	8,7	12,5	9,3

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	750	158	107
P9_A_1	757	159	108
SI	40,7	35,8	42,7
NO	59,3	64,2	57,3
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	56	46
P9_B_1	309	57	46
SI	17,3	15,7	19,7
NO	82,7	84,3	80,3
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	9	9
P9_C_1	53	9	9
(0)-0	7,8	0	11,2
(1)-1	3,8	0	0
(3)-3	1,9	0	0
(5)-5	7,6	0	0
(6)-6	14,9	33	11,2
(7)-7	5,7	0	11
(8)-8	17,1	22,6	11,2
(9)-9	7,5	11,3	11
(10)-10	31,8	33,2	44,5
(99)-NC	1,9	0	0
	53	9	9
P9_C_1R	53	9	9
[9-10]	39,3	44,5	55,5
[7-8]	22,7	22,6	22,2
[5-6]	22,5	33	11,2
[3-4]	1,9	0	0
[0-2]	11,6	0	11,2
Ns/Nc	1,9	0	0
	53	9	9
P9_C_1M	53	9	9
Casos vàlids	98,1	100	100
Mitjana	7,13	8,12	7,77
Desviació	3,1	1,76	3,28
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	158	107
P9_A_2	757	159	108
SI	48,8	51,4	48,2
NO	51,2	48,6	51,8
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o			
	366	81	51
P9_B_2	367	82	52
SI	11,7	7,5	7,8
NO	88,3	92,5	92,2
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	6	4
P9_C_2	43	6	4
(0)-0	5,1	0	0
(2)-2	9	0	0
(3)-3	2,3	>16,5	0
(4)-4	7	16,5	0
(5)-5	7	16,5	0
(6)-6	6,9	0	25,1

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
(7)-7	9,3	0	25,1
(8)-8	11,6	0	0
(9)-9	11,5	16,2	24,8
(10)-10	28	34,4	25,1
(99)-NC	2,3	0	0
	43	6	4
P9_C_2R	43	6	4
[9-10]	39,5	50,6	49,8
[7-8]	20,9	0	25,1
[5-6]	13,9	16,5	25,1
[3-4]	9,3	>32.9	0
[0-2]	14,1	0	0
Ns/Nc	2,3	0	0
	43	6	4
P9_C_2M	43	6	4
Casos vàlids	97,7	100	100
Mitjana	6,87	6,88	8
Desviació	3,1	3,19	1,83
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	158	107
P9_A_3	757	159	108
SI	38,7	36,4	<29.7
NO	61,3	63,6	>70.3
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	57	32
P9_B_3	292	58	32
SI	10,2	5,1	15,6
NO	89,8	94,9	84,4
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	3	5
P9_C_3	30	3	5
(4)-4	9,9	0	0
(5)-5	3,4	0	0
(6)-6	16,5	0	20,2
(7)-7	6,8	0	0
(8)-8	23,3	32,6	39,5
(9)-9	10,1	0	20
(10)-10	26,6	67,4	20,2
(99)-NC	3,4	0	0
	30	3	5
P9_C_3R	30	3	5
[9-10]	36,7	67,4	40,2
[7-8]	30,1	32,6	39,5
[5-6]	19,9	0	20,2
[3-4]	9,9	0	0
Ns/Nc	3,4	0	0
	30	3	5
P9_C_3M	30	3	5
Casos vàlids	96,6	100	100
Mitjana	7,73	9,35	8,2
Desviació	2	1,16	1,49

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	750	158	107
P9_A_4	757	159	108
SI	53,1	51,4	51,7
NO	46,9	48,6	48,3
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	81	55
P9_B_4	402	82	56
SI	30,5	31,6	32,3
NO	69,5	68,4	67,7
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	26	18
P9_C_4	121	26	18
(0)-0	13,1	<0,0	16,3
(1)-1	1,6	3,9	0
(2)-2	2,4	3,9	0
(3)-3	5,7	11,4	0
(4)-4	2,5	3,9	0
(5)-5	6,6	7,8	0
(6)-6	10,8	7,7	16,6
(7)-7	4,8	3,9	0
(8)-8	17,2	15,4	22,4
(9)-9	10,6	11,5	11,2
(10)-10	20,7	22,9	28
(98)-NS	4,1	7,7	5,5
	121	26	18
P9_C_4R	121	26	18
[9-10]	31,3	34,4	39,2
[7-8]	22	19,2	22,4
[5-6]	17,4	15,5	16,6
[3-4]	8,1	15,3	0
[0-2]	17,2	7,8	16,3
Ns/Nc	4,1	7,7	5,5
	121	26	18
P9_C_4M	121	26	18
Casos vàlids	95,9	92,3	94,5
Mitjana	6,3	6,82	6,98
Desviació	3,42	2,93	3,57
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	158	107
P10A_A	757	159	108
SI	87,3	82,9	86,1
NO	12,7	17,1	13,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	131	92
P10B_A	664	132	93
SI	17,7	19,6	16,2
NO	81,2	79,7	81,7
NC	1,1	0,8	2,1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	26	15
P10C_AML	117	26	15
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	<34,4	66,4
Li van oferir una oferta millor	14,8	19,7	20,1
Pack amb millors condicions	6,7	7,6	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	19	0
Insatisfacció amb la companyia	12,7	23,1	6,7
Altres	3,3	0	6,7
En disposa? - Internet			
	750	158	107
P10A_B	757	159	108
SI	87	87,4	86,1
NO	11,6	11,9	12
NC	1,3	0,6	1,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	138	92
P10B_B	658	139	93
SI	18,9	22,3	16,2
NO	78,8	74,1	78,5
NC	2,3	3,6	>5.3
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	31	15
P10C_BML	123	31	15
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	<32.3	59,8
Li van oferir una oferta millor	12,4	19,9	6,6
Pack amb millors condicions	5,7	6,4	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	15,8	13,4
Insatisfacció amb la companyia	16,8	>31.8	20,1
Altres	3,1	0	6,7
NS/NC	2,3	3,3	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	158	107
P10A_C	757	159	108
SI	94,7	95,6	96,3
NO	3,7	3,7	1,9
NC	1,6	0,6	1,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	151	103
P10B_C	717	152	104
SI	17,6	18,2	12,6
NO	81,3	78,5	86,5
NC	1,1	>3.3	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	28	13
P10C_CML	125	28	13
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	39,2	61
Li van oferir una oferta millor	22,5	<7.3	15,9
Pack amb millors condicions	7,1	10,8	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	>17.7	0
Insatisfacció amb la companyia	17,3	>35.6	15,5
Altres	5,4	0	7,6
NS/NC	0,8	3,6	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	158	107
P10A_D	757	159	108
SI	84,9	86,9	89,9
NO	13,2	11,9	<6.4
NC	2	1,3	3,7
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
	637	137	96
P10B_D	641	138	97
SI	17,5	20,8	12,5
NO	81,3	76,3	86,5
NC	1,2	>2.9	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	28	12
P10C_DML	111	29	12
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	34,5	57,9
Li van oferir una oferta millor	18,1	10,4	25,4
Pack amb millors condicions	7,1	10,4	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	17,1	0
Insatisfacció amb la companyia	17,8	>31.0	16,5
Altres	4,3	0	8,3
NS/NC	1,8	3,5	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	158	107
P11	757	159	108
Si	56,4	56,9	62
No	43,1	43,1	38
Ns/Nc	0,5	0	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	90	66
P12	424	90	67
Més d'un cop a la setmana	9,4	5,6	10,5
Un cop a la setmana	15,6	20	16,5
Menys d'un cop a la setmana	74,1	72,2	71,5
Ns/Nc	0,9	2,2	1,5
Alimentació i begudes			
	423	90	66
P13_A_1	424	90	67
SI	15,5	16,6	13,3
NO	84	83,4	85,2
NC	0,5	0	1,5
Alimentació i begudes			
	66	15	9
P13_B_1	65	15	9
SI	5,9	0	0
NO	94,1	100	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	90	66
P13_A_2	424	90	67
SI	49,4	45,7	50,7
NO	50,2	53,2	49,3
NC	0,5	1,1	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	41	34
P13_B_2	210	41	34
SI	8,5	11,9	14,8
NO	91	88,1	82,3
NS/NC	0,5	0	>2.9
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	90	66
P13_A_3	424	90	67

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
		Barcelona ciutat	
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
SI	1,9	0	3
NO	97,4	98,9	95,5
NC	0,7	1,1	1,5
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	0	2
P13_B_3	8	0	2
SI	25,1	0	0
NO	74,9	0	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	90	66
P13_A_4	424	90	67
SI	14,9	>22.0	7,4
NO	84,4	<76.9	91,1
NC	0,7	1,1	1,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	20	5
P13_B_4	64	20	5
SI	8,1	10,1	0
NO	91,9	89,9	100
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	90	66
P13_A_5	424	90	67
SI	26,4	31	20,9
NO	72,9	68	77,6
NC	0,7	1,1	1,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	28	14
P13_B_5	111	28	14
SI	7,9	0	6,9
NO	92,1	100	93,1
Electrodomèstics			
	423	90	66
P13_A_6	424	90	67
SI	19	17,7	12
NO	80,1	80,1	86,6
NC	0,9	2,2	1,5
Electrodomèstics			
	80	16	8
P13_B_6	79	16	8
SI	9,6	18,9	0
NO	89,2	81,1	87,5
NS/NC	1,2	0	>12.5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	90	66
P13_A_7	424	90	67
SI	32,1	29,8	33,1
NO	67,2	69,1	65,4
NC	0,7	1,1	1,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	27	22
P13_B_7	135	27	22
SI	13,8	11,1	9,1
NO	86,2	88,9	90,9

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana
		Barcelona ciutat	Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Formació (cursos,...)			
	423	90	66
P13_A_8	424	90	67
SI	0,2	0	0
NO	99,1	98,9	98,5
NC	0,7	1,1	1,5
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	100	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	90	66
P14	424	90	67
SI	97,2	94,5	95,6
NO	2,4	4,4	3
NS/NC	0,5	1,1	1,5
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	4	2
P15_1	10	4	2
Que arribi el que demanes	60,7	75,1	0
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	>48.8
Altres	19,8	24,9	51,2
NS/NC	10	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	90	66
P16	424	90	67
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	64,5	67,3
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	34,4	32,7
Ns/Nc	1,4	1,1	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?			
	750	158	107
P17	757	159	108
SI	54,9	>62.6	<45.3
NO	44,3	<36.7	>54.7
NS/NC	0,9	0,6	0
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (si és així, què ha tingut?)			
	750	158	107
P18	757	159	108
SI	13,2	15,5	12,9
NO	85,1	81,3	85,2
NS/NC	1,8	3,1	1,9
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	24	14
P19_1	99	25	14
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51,7	48,1	57
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	12,1	7,2
Li arriba publicitat	25	19,8	28,6
Altres	10,9	19,9	7,2
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	158	107
P20R	757	159	108
Facua	0,6	0,7	0
Ocu	8,5	11,3	7,3

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Amazon	1,4	1,3	0
Gencat	3,1	1,9	4,6
Ajuntament	0,3	0	0,9
Associacions de consumidors	0,4	0,6	0
Agència Catalana del Consum	0,8	0,7	0
No coneix cap	79,9	78,5	82,4
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0,6	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	2	2
Ns/Nc	2,9	3,8	2,8
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	158	107
P21	757	159	108
Si	9,3	10	13,9
No	90,7	90	86,1
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
	750	158	107
P22	757	159	108
Si	13	17,6	8,4
No	86,7	82,4	91,6
Ns/Nc	0,2	0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	158	107
P23_A_1	757	159	108
SI	54,2	<43.2	58,1
NO	45,8	>56.8	41,9
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	68	62
P23_B_1	411	69	63
SI	22,5	15,8	26,8
NO	77,5	84,2	73,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	11	17
P23_C_1	91	11	17
(0)-0	7,5	0	0
(2)-2	1,1	>9.1	0
(3)-3	3,2	9,2	5,7
(4)-4	1,1	0	0
(5)-5	16,2	9,3	23,6
(6)-6	6,4	0	0
(7)-7	14,1	18,1	23,1
(8)-8	22,5	18,2	24
(9)-9	13,9	17,9	11,9
(10)-10	14	18,2	11,6
	92	11	17
P23_C_1R	91	11	17
[9-10]	27,9	36,2	23,5
[7-8]	36,6	36,3	47,1
[5-6]	22,7	9,3	23,6
[3-4]	4,3	9,2	5,7
[0-2]	8,6	9,1	0
	92	11	17
P23_C_1M	91	11	17
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,79	7,08	7,12

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Desviació	2,71	2,71	1,96
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	158	107
P23_A_2	757	159	108
SI	25,8	<13.1	<17.5
NO	74,2	>86.9	>82.5
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	21	19
P23_B_2	197	21	19
SI	20,4	18,9	15,8
NO	79,6	81,1	84,2
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	4	3
P23_C_2	40	4	3
(0)-0	5,1	0	0
(1)-1	2,5	0	0
(2)-2	2,5	0	0
(3)-3	7,5	0	0
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	17,4	0	32,3
(6)-6	12	>49.6	0
(7)-7	5	0	0
(8)-8	22,6	50,4	33,9
(9)-9	13,1	0	0
(10)-10	9,8	0	33,9
	40	4	3
P23_C_2R	40	4	3
[9-10]	22,9	0	33,9
[7-8]	27,6	50,4	33,9
[5-6]	29,4	49,6	32,3
[3-4]	10	0	0
[0-2]	10,1	0	0
	40	4	3
P23_C_2M	40	4	3
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	7,01	7,71
Desviació	2,76	1,16	2,51
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	158	107
P23_A_3	757	159	108
SI	62,2	>69.7	<52.7
NO	37,8	<30.3	>47.3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	110	56
P23_B_3	472	111	57
SI	8,3	11,7	7
NO	91,7	88,3	93
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	13	4
P23_C_3	39	13	4
(0)-0	7,8	7,8	0
(2)-2	2,2	0	0
(3)-3	7,8	15,6	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
(4)-4	7,6	7,6	24,7
(5)-5	5,2	0	0
(6)-6	15,3	22,9	0
(7)-7	18,1	23,2	0
(8)-8	15,5	7,8	0
(9)-9	12,8	7,6	25
(10)-10	7,7	7,6	>50.3
	39	13	4
P23_C_3R	39	13	4
[9-10]	20,5	15,2	>75.3
[7-8]	33,6	31	0
[5-6]	20,5	22,9	0
[3-4]	15,4	23,2	24,7
[0-2]	10	7,8	0
	39	13	4
P23_C_3M	39	13	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,19	5,83	8,27
Desviació	2,75	2,74	2,87
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	158	107
P23_A_4	757	159	108
SI	15,4	16,2	11
NO	84,6	83,8	89
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	26	12
P23_B_4	117	26	12
SI	12,7	7,6	8,5
NO	87,3	92,4	91,5
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	2	1
P23_C_4	15	2	1
(0)-0	6,8	0	>100.0
(1)-1	6,7	>50.0	0
(3)-3	6,8	0	0
(4)-4	6,8	0	0
(6)-6	6,5	0	0
(7)-7	20,5	0	0
(8)-8	18,4	50	0
(9)-9	13,7	0	0
(10)-10	13,6	0	0
	15	2	1
P23_C_4R	15	2	1
[9-10]	27,3	0	0
[7-8]	39	50	0
[5-6]	6,5	0	0
[3-4]	13,7	0	0
[0-2]	13,5	50	>100.0
	15	2	1
P23_C_4M	15	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	4,5	0
Desviació	3,14	5,01	

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Associacions de consumidors			
	750	158	107
P23_A_5	757	159	108
SI	63	66,6	62
NO	37	33,4	38
Associacions de consumidors			
	472	105	66
P23_B_5	477	106	67
SI	8,5	7,4	10,4
NO	91,5	92,6	89,6
Associacions de consumidors			
	40	8	7
P23_C_5	41	8	7
(0)-0	7,4	0	14,2
(2)-2	4,8	>24.8	0
(3)-3	7,4	0	0
(4)-4	4,8	12,3	0
(5)-5	4,9	0	0
(6)-6	12,1	12,7	0
(7)-7	19,5	12,3	43
(8)-8	12,1	25,1	14,6
(9)-9	12,2	0	28,3
(10)-10	14,8	12,9	0
	40	8	7
P23_C_5R	41	8	7
[9-10]	27	12,9	28,3
[7-8]	31,7	37,4	57,5
[5-6]	17	12,7	0
[3-4]	12,3	12,3	0
[0-2]	12,2	24,8	14,2
	40	8	7
P23_C_5M	41	8	7
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	5,9	6,72
Desviació	2,92	2,96	3,09
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	158	107
P24	757	159	108
(0)-0	3	3,1	0,9
(1)-1	0,5	0	0
(2)-2	2,1	3,1	1,8
(3)-3	1,3	1,9	0
(4)-4	3,3	5	3,7
(5)-5	12,6	10	13,9
(6)-6	11,9	15,9	14,8
(7)-7	15,9	18,8	13
(8)-8	12,8	<8.1	16,9
(9)-9	5	4,5	1,9
(10)-10	3,9	3,1	4,6
(98)-NS	27,5	26,4	28,5
(99)-NC	0,1	0	0
	750	158	107
P24R	757	159	108
[9-10]	8,9	7,7	6,5

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi			
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
[7-8]	28,7	26,9	29,9
[5-6]	24,5	26	28,7
[3-4]	4,6	6,9	3,7
[0-2]	5,6	6,2	2,7
Ns/Nc	27,7	26,4	28,5
P24M	750	158	107
Casos vàlids	757	159	108
	72,3	73,6	71,5
Mitjana	6,28	6,06	6,51
Desviació	2,23	2,19	1,85
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	158	107
P25	757	159	108
Sí	24,2	25,8	17,7
No	75,3	73,6	82,3
Ns/Nc	0,5	0,6	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	41	19
P26	183	41	19
(0)-0	1,7	0	0
(2)-2	0,6	0	0
(3)-3	0,6	0	0
(4)-4	1,6	2,5	0
(5)-5	6,6	7,4	0
(6)-6	6	4,9	0
(7)-7	15,5	21,7	15,8
(8)-8	15,9	9,8	>31.6
(9)-9	6,9	2,5	15,8
(10)-10	7,4	9,8	5,3
(98)-NS	37,4	41,6	31,5
	181	41	19
P26R	183	41	19
[9-10]	14,3	12,2	21,1
[7-8]	31,4	31,5	47,4
[5-6]	12,6	12,2	0
[3-4]	2,2	2,5	0
[0-2]	2,2	0	0
Ns/Nc	37,4	41,6	31,5
	181	41	19
P26M	183	41	19
Casos vàlids	62,6	58,4	68,5
Mitjana	7,18	7,29	8,15
Desviació	2,04	1,69	0,9
Nacionalitat			
	750	158	107
D1_1	757	159	108
Argentina	0,1	0	0
Brasilera	0,4	0,6	0,9
Britànica	0,1	0	0
Espanyola	97,8	96,2	97,3
Colombiana	0,4	0	0,9
Dominicana	0,1	0,6	0
Equatoriana	0,3	>1.3	0
Francesa	0,1	0,6	0

	Total	Q3R	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)
% Verticals Valor jhi		Barcelona ciutat	
Total	750	158	107
Muestra real	757	159	108
Hondurenya	0,1	0	0
Italiana	0,1	0	0
Paraguaiana	0,1	0	>0,9
Peruana	0,1	0,6	0
Romanesa	0,1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
	750	158	107
D2	757	159	108
Treballa	49,7	48,5	55,4
No treballa	45,7	47,8	40
Està de baixa	4,2	3,7	4,6
No contesta	0,4	0	0
Vostè és? - No treballa			
	343	75	43
D3	349	76	43
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	69,2	50,6
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	14,5	18,6
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	<1,3	6,9
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	1,5	0
Estudiant	9,3	7	12,2
Treball domèstic no remunerat	6,6	5,2	11,7
No contesta	0,6	1,3	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	82	64
D4	405	83	65
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	3,6	1,5
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	20,4	<7,7
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	55,2	70,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	19,7	20,1
No contesta	0,5	1,2	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	158	107
D5	757	159	108
No sap llegir i escriure	0,4	0,6	0,9
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	0,6	1,8
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	3,8	7,3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	<16,4	18,6
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	14,5	12,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	10,2	8,3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	<8,9	>23,1
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	10,6	11,2
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	>22,0	10,1
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	>10,6	4,6
Doctorat	0,9	1,9	0,9
Nc	0,3	0	0,9
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	158	107
D6	757	159	108
Català (valencià/balear)	41,7	38,4	<18,6
Castellà	36,5	34,2	>57,5
Totes dues igual: català i castellà	20,1	25	20,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	2,5	2,7
No contesta	0,3	0	0,9

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Sexe					
	750	297	70	42	77
Q1	757	300	70	44	76
Home	48,4	45,2	50	52,4	49,4
Dona	51,6	54,8	50	47,6	50,6
Edat (Trams)					
	750	297	70	42	77
Q2	757	300	70	44	76
De 18 a 24	7,9	6,7	8,6	7,1	7,8
De 25 a 34	12,5	12,8	11,4	11,9	13
De 35 a 49	29,1	29,1	27,1	28,6	29,9
De 50 a 64	24,8	27	27,1	23,8	23,4
65 o més	25,7	24,4	25,7	28,6	26
Edat					
	750	297	70	42	77
EDAT	757	300	70	44	76
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	50,36	50,53	51	51,56	49,85
Desviació	16,96	16,48	17,25	17,77	16,68
Província					
	750	297	70	42	77
Q3	757	300	70	44	76
BARCELONA	74,8	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
GIRONA	9,3	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0
LLEIDA	5,6	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0
TARRAGONA	10,3	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
Província					
	750	297	70	42	77
Q3R	757	300	70	44	76
Barcelona ciutat	21	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0
Resta Barcelona	39,5	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
Girona	9,3	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0
Lleida	5,6	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0
Tarragona	10,3	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
Grandària					
	750	297	70	42	77
Q4	757	300	70	44	76
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	<2.7	>15.7	>22.4	>10.1
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	18,1	>30.0	>28.2	>25.7
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	>33.3	>41.4	<11.9	35,8
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	>25.0	12,9	>37.4	28,3
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	>20.9	<0.0	<0.0	<0.0
més d'1 milió d'hab	21	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?					
	750	297	70	42	77
PO	757	300	70	44	76
CATALÀ	58,3	56,7	68,6	>74.8	>72.3
CASTELLÀ	38,3	39,3	30	<23.1	<23.5
Indiferent/NC/NC	3,3	4	1,4	2	4,2
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil					
	750	297	70	42	77
P1	757	300	70	44	76
(0)-0	3,2	4,3	2,9	2,4	1,3

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
(1)-1	1,1	1,3	0	0	1,3
(2)-2	2,5	2	1,4	4,1	3,9
(3)-3	4,2	4	4,3	6,5	1,3
(4)-4	6,4	6,3	1,4	4,8	5,2
(5)-5	21,7	21,7	>35.7	15	23,1
(6)-6	18,9	18,3	12,9	17,3	24,2
(7)-7	19,1	17,4	15,7	23,5	20,3
(8)-8	13,2	14,7	5,7	14,3	12,7
(9)-9	2,7	3	>7.1	1,7	2,6
(10)-10	3,4	3,3	5,7	4,1	1,3
(98)-NS	3,7	3,7	7,1	6,5	2,9
	750	297	70	42	77
P1R	757	300	70	44	76
[9-10]	6,1	6,3	>12.9	5,8	3,9
[7-8]	32,3	32,1	<21.4	37,8	33
[5-6]	40,6	39,9	48,6	32,3	47,3
[3-4]	10,6	10,3	5,7	11,2	6,5
[0-2]	6,7	7,7	4,3	6,5	6,5
Ns/Nc	3,7	3,7	7,1	6,5	2,9
	750	297	70	42	77
P1M	757	300	70	44	76
Casos vàlids	96,3	96,3	92,9	93,5	97,1
Mitjana	5,85	5,82	5,97	5,99	5,91
Desviació	2,08	2,18	2,09	2,11	1,8
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers					
	750	297	70	42	77
P2	757	300	70	44	76
(0)-0	5,3	6	7,1	8,8	5,5
(1)-1	1,5	1	0	>9.5	1,3
(2)-2	4,6	5,1	1,4	8,2	3,9
(3)-3	5,6	6	1,4	4,8	3,9
(4)-4	9,6	<7.0	14,3	9,9	11,9
(5)-5	23,1	23	24,3	13,3	23,8
(6)-6	16,4	17,2	17,1	15,3	16,5
(7)-7	15	16,3	11,4	12,6	16,8
(8)-8	10,9	10,6	12,9	9,5	8,4
(9)-9	3,9	3,6	2,9	6,1	2,6
(10)-10	3,6	3	5,7	2	5,5
(98)-NS	0,7	1	1,4	0	0
	750	297	70	42	77
P2R	757	300	70	44	76
[9-10]	7,5	6,7	8,6	8,2	8,1
[7-8]	25,8	27	24,3	22,1	25,2
[5-6]	39,5	40,3	41,4	28,6	40,3
[3-4]	15,1	13	15,7	14,6	15,8
[0-2]	11,4	12,1	8,6	>26.5	10,6
Ns/Nc	0,7	1	1,4	0	0
	750	297	70	42	77
P2M	757	300	70	44	76
Casos vàlids	99,3	99	98,6	100	100
Mitjana	5,46	5,43	5,62	4,78	5,49
Desviació	2,32	2,33	2,36	2,81	2,32

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	750	297	70	42	77
P3	757	300	70	44	76
Sí	28,5	26,7	28,6	31,3	25,1
No	70,6	72,3	71,4	68,7	73,6
Nc/No ho recorda	0,9	1	0	0	1,3
	214	79	20	13	19
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	80	20	11	19
Producte o servei					
	214	79	20	13	19
P4	213	80	20	11	19
Alimentació i beguda	4,1	3,7	0	6,5	0
Roba	4,2	3,8	0	0	5,2
Vehicles	2,8	1,3	0	0	0
Habitatge	0,9	1,2	0	0	>5.2
Compra on-line	8,4	5	15	0	10,4
Telefonia fixa/mòbil	39,7	40,2	45	48,9	36,8
Internet	3,8	2,5	10	0	10,4
Companyia elèctrica	5	3,7	5	6,5	0
Electrodomèstics	9,8	11,1	10	22,8	16,6
Restauració	0,9	1,2	0	0	0
Hotels	1	1,4	0	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	4,9	0	7,6	5,2
Serveis bancaris	1,4	2,4	5	0	0
Transport aeri	9,2	13,7	10	7,6	5,2
Tren	0,4	1,2	0	0	0
Altres (anotar)	17	17,3	15	0	15,5
	9	3	0	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	3	0	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	3	0	1	0
P4_C_A	9	3	0	1	0
SI	55,4	33,9	0	100	0
NO	44,6	66,1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	1	0	1	0
P4_E_A	5	1	0	1	0
SI	82,2	100	0	<0.0	0
NO	17,8	0	0	>100.0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	4	1	0	0	0
P4_F_A	4	1	0	0	0
Empresa proveïdora	74,8	100	0	0	0
Comerciant	25,2	0	0	0	0
Satisfacció					
	4	1	0	0	0
P4_G_A	4	1	0	0	0
(1)-1	24,8	0	0	0	0
(8)-8	25,2	0	0	0	0
(10)-10	50,1	100	0	0	0
	4	1	0	0	0
P4_G_AR	4	1	0	0	0
[9-10]	50,1	100	0	0	0
[7-8]	25,2	0	0	0	0
[0-2]	24,8	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	4	1	0	0	0
P4_G_AM	4	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
	7,27	10			
Mitjana	7,27				
Desviació	4,26				
	9	3	0	0	1
Base Incidència a: Roba	9	3	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	3	0	0	1
P4_C_B	9	3	0	0	1
SI	66,8	66,7	0	0	100
NO	33,2	33,3	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	6	2	0	0	1
P4_E_B	6	2	0	0	1
SI	50	0	0	0	0
NO	50	100	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	0	0	0	0
P4_F_B	3	0	0	0	0
Empresa proveïdora	66,7	0	0	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0	0	0
Satisfacció					
	3	0	0	0	0
P4_G_B	3	0	0	0	0
(8)-8	33,3	0	0	0	0
(10)-10	66,7	0	0	0	0
	3	0	0	0	0
P4_G_BR	3	0	0	0	0
[9-10]	66,7	0	0	0	0
[7-8]	33,3	0	0	0	0
	3	0	0	0	0
P4_G_BM	3	0	0	0	0
Casos vàlids	100	0	0	0	0
	9,33				
Mitjana	9,33				
Desviació	1,15				
	6	1	0	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	6	1	0	0	0
P4_C_C	6	1	0	0	0
SI	83,3	100	0	0	0
NO	16,7	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	5	1	0	0	0
P4_E_C	5	1	0	0	0
SI	60,5	100	0	0	0
NO	39,5	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	1	0	0	0
P4_F_C	3	1	0	0	0
Ell/lla mateix	33,1	0	0	0	0
Empresa proveïdora	33,5	100	0	0	0
Altres (anotar)	33,5	0	0	0	0
Satisfacció					
	3	1	0	0	0
P4_G_C	3	1	0	0	0
(5)-5	33,5	100	0	0	0
(9)-9	33,1	0	0	0	0
(10)-10	33,5	0	0	0	0
	3	1	0	0	0
P4_G_CR	3	1	0	0	0
[9-10]	66,5	0	0	0	0
[5-6]	33,5	100	0	0	0
	3	1	0	0	0
P4_G_CM	3	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	8	5			
Desviació	2,65				
	2	1	0	0	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	1	0	0	1
P4_C_D	2	1	0	0	1
SI	48,8	100	0	0	0
NO	51,2	0	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_D	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0
	18	4	3	0	2
Base Incidència a: Compra on-line	18	4	3	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	18	4	3	0	2
P4_C_E	18	4	3	0	2
SI	72,6	100	66,7	0	100
NO	27,4	0	33,3	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Es va resoldre la incidència?					
	13	4	2	0	2
P4_E_E	13	4	2	0	2
SI	92,4	74,6	100	0	100
NO	7,6	25,4	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	12	3	2	0	2
P4_F_E	12	3	2	0	2
Ell/lla mateix	32,7	66,7	50	0	0
Empresa proveïdora	18,3	0	0	0	0
Distribuïdor	32,7	0	0	0	>100.0
Altres (anotar)	16,3	33,3	50	0	0
Satisfacció					
	12	3	2	0	2
P4_G_E	12	3	2	0	2
(0)-0	7,9	32,5	0	0	0
(5)-5	8,3	0	0	0	>50.0
(7)-7	8,3	0	>50.0	0	0
(8)-8	9,1	0	0	0	0
(9)-9	16,3	33,3	0	0	0
(10)-10	50,1	34,1	50	0	50
	12	3	2	0	2
P4_G_ER	12	3	2	0	2
[9-10]	66,4	67,5	50	0	50
[7-8]	17,4	0	50	0	0
[5-6]	8,3	0	0	0	>50.0
[0-2]	7,9	32,5	0	0	0
	12	3	2	0	2
P4_G_EM	12	3	2	0	2
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	8,2	6,41	8,5		7,5
Desviació	2,95	5,51	2,12		3,54
	85	32	9	6	7
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	32	9	6	7
Incidències - Alimentació i beguda					
	85	32	9	6	7
P4_B_F_COD	85	32	9	6	7
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	40,8	11,1	28,9	28,2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	12,4	33,3	31,1	12,7
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	<9.4	22,2	40	45,1
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	>28.3	11,1	0	0
Problemes per donar-se de baixa	11,7	12,5	11,1	15,6	14,1
Altres	11,5	6,1	22,2	13,3	14,1
Ns/Nc	1,1	0	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	85	32	9	6	7
P4_C_F	85	32	9	6	7
SI	80,1	84	77,8	68,9	73,2
NO	19,9	16	22,2	31,1	26,8
Mesures - Alimentació i beguda					
	68	27	7	4	5
P4_D_F_COD	69	27	7	5	5

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	>44,7	14,3	41,9	42,3
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	29,7	14,3	19,4	0
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	3,7	14,3	0	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	7,3	0	16,1	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	3,7	14,3	>45,2	0
Altres	29,2	25,8	42,9	0	57,7
Es va resoldre la incidència?					
	68	27	7	4	5
P4_E_F	69	27	7	5	5
SI	56,4	51,7	28,6	83,9	19,2
NO	40,7	44,6	71,4	16,1	61,5
NC	2,9	3,7	0	0	>19,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	38	14	2	4	1
P4_F_F	39	14	2	4	1
Ell/lla mateix	36,2	43	0	26,9	100
Empresa proveïdora	45,7	35,7	0	73,1	0
Altres (anotar)	18,1	21,3	>100,0	0	0
Satisfacció					
	38	14	2	4	1
P4_G_F	39	14	2	4	1
(0)-0	10,2	21,2	0	0	0
(1)-1	2,6	7,3	0	0	0
(2)-2	12,6	0	0	23,1	0
(3)-3	10,2	7,3	0	0	0
(4)-4	10,4	0	50	26,9	0
(5)-5	15,2	21,5	0	23,1	>100,0
(6)-6	5,2	7,3	0	0	0
(7)-7	10,3	14,2	50	0	0
(8)-8	5,2	7,2	0	>26,9	0
(10)-10	13,1	7,1	0	0	0
(98)-NS	5	7,1	0	0	0
	38	14	2	4	1
P4_G_FR	39	14	2	4	1
[9-10]	13,1	7,1	0	0	0
[7-8]	15,5	21,3	50	26,9	0
[5-6]	20,4	28,8	0	23,1	>100,0
[3-4]	20,6	7,3	50	26,9	0
[0-2]	25,4	28,4	0	23,1	0
Ns/Nc	5	7,1	0	0	0
	38	14	2	4	1
P4_G_FM	39	14	2	4	1
Casos vàlids	95	92,9	100	100	100
Mitjana	4,76	4,39	5,5	4,85	5
Desviació	3,08	3,32	2,12	2,55	
	8	2	2	0	2
Base Incidència a: Internet	8	2	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	2	2	0	2
P4_C_G	8	2	2	0	2
SI	61,6	100	50	0	50
NO	38,4	0	50	0	50
Es va resoldre la incidència?					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	5	2	1	0	1
P4_E_G	5	2	1	0	1
SI	60,3	50,3	100	0	100
NO	39,7	49,7	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	1	1	0	1
P4_F_G	3	1	1	0	1
Ell/lla mateix	33,3	0	100	0	0
Empresa proveïdora	33,3	100	0	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0	0	100
Satisfacció					
	3	1	1	0	1
P4_G_G	3	1	1	0	1
(5)-5	33,3	0	100	0	0
(10)-10	66,7	100	0	0	100
	3	1	1	0	1
P4_G_GR	3	1	1	0	1
[9-10]	66,7	100	0	0	100
[5-6]	33,3	0	100	0	0
	3	1	1	0	1
P4_G_GM	3	1	1	0	1
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	8,33	10	5		10
Desviació	2,89				
	11	3	1	1	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	3	1	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	11	3	1	1	0
P4_C_H	11	3	1	1	0
SI	72,9	100	100	100	0
NO	17,8	0	0	0	0
NC	9,2	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	8	3	1	1	0
P4_E_H	8	3	1	1	0
SI	12,8	33,9	0	0	0
NO	87,2	66,1	100	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_H	1	1	0	0	0
Distribuïdor	100	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_H	1	1	0	0	0
(0)-0	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_HR	1	1	0	0	0
[0-2]	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_HM	1	1	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	0	0			
	21	9	2	3	3
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	9	2	1	3
Incidències - Electrodomèstics	18	8	1	3	2
P4_B_I_COD	16	8	1	1	2
Mal funcionament/està trencat	67	62,7	0	100	100
El producte arriba tard	5,6	0	>100.0	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	49,9	0	0	50
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	21	9	2	3	3
P4_C_I	19	9	2	1	3
SI	70,7	77,9	<0.0	100	62,5
NO	29,3	22,1	>100.0	0	37,5
Mesures - Electrodomèstics	14	7	0	3	2
P4_D_I_COD	12	7	0	1	2
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	>100.0	0	<0.0	50
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0	0	>50.0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	13,9	0	>100.0	0
Es va resoldre la incidència?	15	7	0	3	2
P4_E_I	13	7	0	1	2
SI	46,6	43,1	0	0	50
NO	53,4	56,9	0	100	50
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	7	3	0	0	1
P4_F_I	7	3	0	0	1
Ell/lla mateix	13,8	32,3	0	0	0
Empresa proveïdora	71,7	33,9	0	0	100
Distribuïdor	14,5	33,9	0	0	0
Satisfacció	7	3	0	0	1
P4_G_I	7	3	0	0	1
(0)-0	14,5	33,9	0	0	0
(5)-5	14,5	0	0	0	0
(6)-6	14,5	33,9	0	0	0
(7)-7	13,8	0	0	0	0
(8)-8	14,5	0	0	0	0
(10)-10	14,5	0	0	0	>100.0
(98)-NS	13,8	32,3	0	0	0
	7	3	0	0	1
P4_G_IR	7	3	0	0	1
[9-10]	14,5	0	0	0	>100.0
[7-8]	28,3	0	0	0	0
[5-6]	29	33,9	0	0	0
[0-2]	14,5	33,9	0	0	0
Ns/Nc	13,8	32,3	0	0	0
	7	3	0	0	1
P4_G_IM	7	3	0	0	1
Casos vàlids	86,2	67,7	0	0	100

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Mitjana	5,99	3			10
Desviació	3,42	4,24			
Base Incidència a: Restauració	2	1	0	0	0
	2	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	1	0	0	0
P4_C_J	2	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0	0
P4_F_J					
	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	1	0	0	0
	2	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	1	0	0	0
P4_C_K	2	1	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	2	1	0	0	0
P4_E_K	2	1	0	0	0
SI	47,5	0	0	0	0
NO	52,5	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	0	0	0	0
P4_F_K	1	0	0	0	0
Empresa proveïdora	100	0	0	0	0
Satisfacció					
	1	0	0	0	0
P4_G_K	1	0	0	0	0
(8)-8	100	0	0	0	0
	1	0	0	0	0
P4_G_KR	1	0	0	0	0
[7-8]	100	0	0	0	0
	1	0	0	0	0
P4_G_KM	1	0	0	0	0
Casos vàlids	100	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Mitjana	8				
	8	4	0	1	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	4	0	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	8	4	0	1	1
P4_C_L	8	4	0	1	1
SI	62,7	50,4	0	0	100
NO	37,3	49,6	0	100	0
Es va resoldre la incidència?	5	2	0	0	1
P4_E_L	5	2	0	0	1
SI	59,5	49,1	0	0	100
NO	40,5	50,9	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	3	1	0	0	1
P4_F_L	3	1	0	0	1
Ell/lla mateix	32,8	100	0	0	0
Distribuïdor	32,8	0	0	0	0
Altres (anotar)	34,4	0	0	0	100
Satisfacció	3	1	0	0	1
P4_G_L	3	1	0	0	1
(0)-0	34,4	0	0	0	100
(7)-7	65,6	100	0	0	0
	3	1	0	0	1
P4_G_LR	3	1	0	0	1
[7-8]	65,6	100	0	0	0
[0-2]	34,4	0	0	0	100
	3	1	0	0	1
P4_G_LM	3	1	0	0	1
Casos vàlids	100	100	0	0	100
Mitjana	4,59	7			0
Desviació	4,11				
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	0	0	0	0	0
P4_C_M	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?	0	0	0	0	0
P4_E_M	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	0	0	0	0	0
P4_F_M	0	0	0	0	0
Satisfacció	0	0	0	0	0
P4_G_M	0	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
P4_G_MR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0
	3	2	1	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	2	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	3	2	1	0	0
P4_C_N	3	2	1	0	0
SI	33,3	50,6	0	0	0
NO	66,7	49,4	100	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_N	1	1	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_N	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	100	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_N	1	1	0	0	0
(10)-10	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NR	1	1	0	0	0
[9-10]	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NM	1	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	10	10			
	20	11	2	1	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	11	2	1	1
Incidències - Transport aeri					
	20	11	2	1	1
P4_B_O_COD	20	11	2	1	1
Retards/cancel·lacions	69,7	63,2	100	100	0
Problema tècnic	5	9,1	0	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	45,4	0	0	100
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	20	11	2	1	1
P4_C_O	20	11	2	1	1
SI	84,9	81,6	100	100	100
NO	15,1	18,4	0	0	0
Mesures - Transport aeri					
	14	8	2	1	0
P4_D_O_COD	14	8	2	1	0
Retornen els diners	6,9	12,2	0	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	62,5	100	100	0
Paga per el seient	7,3	12,8	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Passa la nit a l'hotel	7,1	12,6	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	17	9	2	1	1
P4_E_O	17	9	2	1	1
SI	41,3	44,6	0	0	0
NO	58,7	55,4	100	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	7	4	0	0	0
P4_F_O	7	4	0	0	0
Ell/lla mateix	28,2	49,6	0	0	0
Empresa proveïdora	57,3	<25,0	0	0	0
Altres (anotar)	14,4	25,4	0	0	0
Satisfacció					
	7	4	0	0	0
P4_G_O	7	4	0	0	0
(0)-0	14,4	25,4	0	0	0
(2)-2	13,8	24,2	0	0	0
(3)-3	14,4	0	0	0	0
(4)-4	14,4	0	0	0	0
(6)-6	42,9	50,4	0	0	0
	7	4	0	0	0
P4_G_OR	7	4	0	0	0
[5-6]	42,9	50,4	0	0	0
[3-4]	28,9	0	0	0	0
[0-2]	28,2	49,6	0	0	0
	7	4	0	0	0
P4_G_OM	7	4	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	3,86	3,51			
Desviació	2,34	3,02			
	1	1	0	0	0
Base Incidència a: Tren	1	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	1	1	0	0	0
P4_C_P	1	1	0	0	0
SI	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_E_P	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	0	0	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0	0	0
	36	14	3	0	3
Base Incidència a: Altres	37	14	3	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	36	14	3	0	3
P4_C_Q	37	14	3	0	3
SI	83,8	92,8	100	0	66,7
NO	16,2	7,2	0	0	33,3
Es va resoldre la incidència?					
	30	13	3	0	2
P4_E_Q	31	13	3	0	2
SI	48,6	31,1	100	0	0
NO	48,2	61,4	0	0	100
NC	3,1	7,5	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	15	4	3	0	0
P4_F_Q	15	4	3	0	0
El/lla mateix	33,3	24,6	66,7	0	0
Empresa proveïdora	33,2	25,2	33,3	0	0
Comerciant	13,4	25,2	0	0	0
Altres (anotar)	20	24,9	0	0	0
Satisfacció					
	15	4	3	0	0
P4_G_Q	15	4	3	0	0
(0)-0	19,8	24,6	33,3	0	0
(1)-1	6,8	0	>33,3	0	0
(4)-4	6,6	0	0	0	0
(5)-5	20,1	25,2	33,3	0	0
(7)-7	13,2	0	0	0	0
(8)-8	6,7	24,9	0	0	0
(9)-9	6,6	0	0	0	0
(10)-10	20,2	25,2	0	0	0
	15	4	3	0	0
P4_G_QR	15	4	3	0	0
[9-10]	26,8	25,2	0	0	0
[7-8]	19,9	24,9	0	0	0
[5-6]	20,1	25,2	33,3	0	0
[3-4]	6,6	0	0	0	0
[0-2]	26,6	24,6	66,7	0	0
	15	4	3	0	0
P4_G_QM	15	4	3	0	0
Casos vàlids	100	100	100	0	0
Mitjana	5,41	5,78	2		
Desviació	3,76	4,34	2,65		
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Botigues especialitzades de barri					
	750	297	70	42	77
P5_1	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	47,9	46,5	47,1	45,9	44
Un cop a la setmana	29,9	32,4	30	32,7	29

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Menys d'un cop a la setmana	7,5	7	7,1	4,4	10,8
No hi he comprat mai	14,7	14,1	15,7	17	16,2
Mercats municipals					
	750	297	70	42	77
P5_2	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13,5	12	11,4	9,2	15,6
Un cop a la setmana	24	23,7	28,6	21,1	<12,7
Menys d'un cop a la setmana	16,3	17	11,4	15,3	16,8
No hi he comprat mai	46,2	47,4	48,6	54,4	54,9
Supermercats de barri					
	750	297	70	42	77
P5_3	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	47,7	<42,3	47,1	37,1	44,4
Un cop a la setmana	32,7	>37,4	30	39,8	32,1
Menys d'un cop a la setmana	8,8	9	10	8,2	7,8
No hi he comprat mai	10,8	11,3	12,9	15	15,7
Grans superfícies					
	750	297	70	42	77
P5_4	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13	12,3	17,1	8,8	14,8
Un cop a la setmana	22,4	23,1	15,7	34,4	>35,7
Menys d'un cop a la setmana	35	36,6	38,6	22,4	32,3
No hi he comprat mai	29,5	28	28,6	34,4	<17,1
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables					
	750	297	70	42	77
P5_5	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	5,4	6,3	5,7	0	2,6
Un cop a la setmana	9,6	10,7	10	16,3	9,1
Menys d'un cop a la setmana	20,3	19,3	12,9	22,1	22,7
No hi he comprat mai	64,7	63,8	71,4	61,6	65,6
Dietètiques					
	750	297	70	42	77
P5_6	757	300	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	1,7	2,4	2,9	0	1,3
Un cop a la setmana	6,3	7	7,1	4,1	7,7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	13,9	12,9	>27,2	13
No hi he comprat mai	77	76,7	77,1	68,7	78,1
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?					
	750	297	70	42	77
P6_1	757	300	70	44	76
SI	75,9	76,2	80	80,3	72,2
NO	24,1	23,8	20	19,7	27,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament					
	750	297	70	42	77
P6_2	757	300	70	44	76
SI	26,6	26,3	28,6	>44,9	32,9
NO	73,4	73,7	71,4	<55,1	67,1
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)					
	750	297	70	42	77
P6_3	757	300	70	44	76
SI	53,6	51,3	61,4	61,2	59,5
NO	46,4	48,7	38,6	38,8	40,5
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	750	297	70	42	77
P7_A	757	300	70	44	76
SI	30,4	29,4	31,4	34	34
NO	69,6	70,6	68,6	66	66
	228	87	22	14	26
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	88	22	14	26
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	228	87	22	14	26
P7_A_AML	229	88	22	14	26
Tenen preus més econòmics	50,5	48,9	59,1	42	52,7
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	20,6	13,6	19	27,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	2,2	4,5	0	0
Compra productes específics/per costum	9	9	4,5	>27,0	0
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	1,1	0	0	0
Proximitat	1,3	1,1	0	>7,0	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	4,5	0	0	4,6
No ho té en compte / li és igual	5,6	7,9	9,1	0	3,8
Altres	5,1	4,5	0	5	7,6
NS/NC	2,6	1,1	>9,1	0	3,8
	522	209	48	28	51
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	212	48	30	50
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	521	208	48	28	51
P7_A_AML	527	211	48	30	50
Tenen preus més econòmics	0,2	0,5	0	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1	0	0	2
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	25,6	31,3	19,6	29,5
Compra productes específics/per costum	3,2	3,3	6,3	3,1	2
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	16,5	12,5	15,5	10
Depèn del producte	6,1	5,7	4,2	3,1	7,7
Compra productes ecològics	0,9	0,5	2,1	0	0
Proximitat	1,5	>2,8	0	3,1	0
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	34,1	31,3	39,7	42,5
Altres	7,6	6,2	10,4	9,3	6,3
NS/NC	2,7	3,8	4,2	6,7	0
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	750	297	70	42	77
P7_B	757	300	70	44	76
SI	37,4	34,6	>52,9	38,4	>50,3
NO	62,6	65,4	<47,1	61,6	<49,7
	280	103	37	16	39
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	104	37	17	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	280	103	37	16	39
P7_A_BML	283	104	37	17	38
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	47,2	56,8	51,3	50,4
Per proximitat	33,4	33,6	35,1	27,4	31,8
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	1	0	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	0	0	2,3
L'interessa la qualitat	0,3	1	0	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	5,8	2,7	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Altres	11,8	12,5	2,7	15,9	12,9
NS/NC	1,4	0	2,7	5,3	2,6
	470	194	33	26	38
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	196	33	27	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	470	194	33	26	38
P7_A_BML	474	196	33	27	38
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	1	0	0	0
Per proximitat	0,6	0	3	0	2,6
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	7,1	6,1	2,8	2,3
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	4,5	0	2,8	7,8
Linteressa la qualitat	4,2	4,7	0	3,9	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	80,2	78,8	87,3	79,1
Altres	2,8	2	>12.1	0	>8.1
NS/NC	0,4	0,5	0	>3.3	0
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Es fixa en la procedència dels productes?					
	750	297	70	42	77
P7_C	757	300	70	44	76
SI	75,6	76,2	71,4	68,7	84,3
NO	24,4	23,8	28,6	31,3	15,7
	567	226	50	29	65
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	229	50	32	64
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	567	226	50	29	65
P7_A_CML	575	229	50	32	64
Proximitat	62,5	61,9	56	66,3	65
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	14,4	16	14,9	9,4
Per curiositat/Informació	8	8,8	6	12,4	6,3
Qualitat	4,6	4,8	6	3,5	6,5
Productes ecològics	1	<0.0	0	0	1,4
Per costum/el de sempre	1,1	0,4	2	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,7	2	0	1,4
Altres	9,1	9,2	12	9,4	13,3
NS/NC	1	0,9	0	0	0
	183	71	20	13	12
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	71	20	12	12
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	183	71	20	13	12
P7_A_CML	182	71	20	12	12
Proximitat	4,3	7	5	0	0
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	2,8	0	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0	5	0	0
Qualitat	3,2	4,2	0	>15.2	0
Per costum/el de sempre	4,9	7,1	0	5,4	9,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	59,2	70	<35.9	49,6
Altres	8,1	4,1	10	>29.3	8,3
NS/NC	13	15,6	10	14,1	>32.2
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	750	297	70	42	77
P7_D	757	300	70	44	76
SI	66	64,5	74,3	63,3	75,1
NO	34	35,5	25,7	36,7	24,9
	495	191	52	27	58
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	194	52	27	57
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	495	191	52	27	58
P7_A_DML	499	194	52	27	57
Per estar informat/da/Per curiositat	22	23,2	23,1	21	21,1
Per salut	28,4	27,7	23,1	37,1	28,2
Per la composició	35,8	35,2	38,5	45,2	28,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,5	0	0	1,7
Compra el mateix/costum	0,6	>1.6	0	0	0
A vegades	3,8	4,1	0	0	3,3
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	3,6	3,8	3,8	>10.7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	1	1,9	0	1,7
Altres	6,1	5,6	11,5	3,2	3,3
NS/NC	1	1	0	0	>3.5
	255	105	18	15	19
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	106	18	17	19
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	255	105	18	15	19
P7_A_DML	258	106	18	17	19
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0,9	0	0	0
Per salut	0,4	0	0	0	0
Per la composició	3,5	5,7	11,1	0	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	7,5	5,6	5,6	5,2
Compra el mateix/costum	10	12,1	0	16,7	16,1
A vegades	1,6	1,9	0	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	2,8	0	>12.0	5,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	49,1	66,7	53,7	40,1
Altres	9,5	<4.7	11,1	0	12,5
NS/NC	14,1	15,2	5,6	12	20,8
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	750	297	70	42	77
P7_E	757	300	70	44	76
SI	92,9	93	98,6	<75.9	96,1
NO	7,1	7	1,4	>24.1	3,9
	697	276	69	32	74
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	279	69	35	73
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	697	276	69	32	74
P7_A_EML	704	279	69	35	73
Només importa el consum / vendre més	28,4	24,3	34,8	24,7	>40.7
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	>62.8	49,3	67,3	56,4
A vegades	2,9	2,5	1,4	0	2,8
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0,4	0	0	1,4
Altres	10,2	11,4	13	8,1	<0.0
NS/NC	2,8	<1.1	2,9	2,2	4,1

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	53	21	1	10	3
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	21	1	9	3
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	53	21	1	10	3
P7_A_EML	53	21	1	9	3
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	19,1	0	8,5	0
A vegades	9,3	>19.2	0	0	33,3
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	19,2	100	>54.9	0
Altres	25,4	28,2	0	8,5	0
NS/NC	23,7	14,3	0	28,2	66,7
	750	297	70	42	77
Base TOTAL	0	300	70	44	76
Pregunta per les condicions/garanties?					
	750	297	70	42	77
P8_1	757	300	70	44	76
Sempre	39,1	42,2	37,1	33	40,6
Habitualment	17,3	18	11,4	16,7	>29.2
Algunes vegades	21,4	19,8	20	20,1	<8.2
Gairebé mai	11,3	8,9	14,3	8,5	14,4
Mai	10,9	11,1	17,1	>21.8	7,5
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum					
	750	297	70	42	77
P8_2	757	300	70	44	76
Sempre	74,9	>79.0	74,3	66,7	67,3
Habitualment	17,3	15,3	17,1	22,1	>26.0
Algunes vegades	5,2	4	8,6	6,8	4,2
Gairebé mai	1,1	0,3	0	0	0
Mai	1,4	1,3	0	4,4	2,6
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?					
	750	297	70	42	77
P8_3	757	300	70	44	76
Sempre	30,6	28,4	34,3	41,2	28,8
Habitualment	24,1	24,3	21,4	11,6	>35.8
Algunes vegades	28,7	30,3	28,6	26,2	23,9
Gairebé mai	9,8	9,7	14,3	8,8	8,8
Mai	6,8	7,4	1,4	12,2	2,6
Acostuma a comparar diferents preus?					
	750	297	70	42	77
P8_4	757	300	70	44	76
Sempre	28,2	27,4	31,4	27,6	19
Habitualment	26,2	27	<15.7	30,3	34,8
Algunes vegades	26,4	25,6	35,7	21,1	33,4
Gairebé mai	11,7	12	10	9,2	9,1
Mai	7,5	8	7,1	11,9	3,8
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?					
	750	297	70	42	77
P8_5	757	300	70	44	76
Sempre	50,3	54	48,6	43,5	41,7
Habitualment	14,4	14,3	10	13,3	19,9
Algunes vegades	18,6	<15.1	18,6	>32.7	22,5
Gairebé mai	8,1	9	>15.7	4,4	9,5
Mai	8,7	7,7	7,1	6,1	6,5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
P9_A_1	750	297	70	42	77
SI	40,7	41,4	40	47,6	41,9
NO	59,3	58,6	60	52,4	58,1
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els					
	305	123	28	20	32
P9_B_1	309	124	28	22	32
SI	17,3	19,4	10,7	10	18,6
NO	82,7	80,6	89,3	90	81,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi					
	53	24	3	2	6
P9_C_1	53	24	3	2	6
(0)-0	7,8	8,8	0	>50.0	0
(1)-1	3,8	4,2	>33.3	0	0
(3)-3	1,9	0	0	0	>16.7
(5)-5	7,6	12,6	0	>50.0	0
(6)-6	14,9	12,4	0	0	16,7
(7)-7	5,7	4,1	>33.3	0	0
(8)-8	17,1	20,9	0	0	16,7
(9)-9	7,5	8,3	0	0	0
(10)-10	31,8	28,6	33,3	0	33,3
(99)-NC	1,9	0	0	0	>16.7
	53	24	3	2	6
P9_C_1R	53	24	3	2	6
[9-10]	39,3	36,9	33,3	0	33,3
[7-8]	22,7	25,1	33,3	0	16,7
[5-6]	22,5	25	0	50	16,7
[3-4]	1,9	0	0	0	>16.7
[0-2]	11,6	13	33,3	50	0
Ns/Nc	1,9	0	0	0	>16.7
	53	24	3	2	6
P9_C_1M	53	24	3	2	6
Casos vàlids	98,1	100	100	100	<83.3
Mitjana	7,13	6,99	6	2,5	7,4
Desviació	3,1	3,16	4,58	3,54	2,97
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	750	297	70	42	77
P9_A_2	757	300	70	44	76
SI	48,8	46,7	44,3	54,4	53,2
NO	51,2	53,3	55,7	45,6	46,8
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de					
	366	139	31	23	41
P9_B_2	367	140	31	22	40
SI	11,7	15	19,4	8,1	10,2
NO	88,3	85	80,6	91,9	89,8
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció					
	43	21	6	2	4
P9_C_2	43	21	6	2	4
(0)-0	5,1	4,8	0	0	>28.6
(2)-2	9	4,7	16,7	46,2	23,8
(3)-3	2,3	0	0	0	0
(4)-4	7	0	>33.3	0	0
(5)-5	7	0	16,7	>53.8	0
(6)-6	6,9	9,4	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
(7)-7	9,3	14,4	0	0	0
(8)-8	11,6	19,1	16,7	0	0
(9)-9	11,5	14,3	0	0	0
(10)-10	28	33,4	16,7	0	23,8
(99)-NC	2,3	0	0	0	>23.8
	43	21	6	2	4
P9_C_2R	43	21	6	2	4
[9-10]	39,5	47,7	16,7	0	23,8
[7-8]	20,9	>33.5	16,7	0	0
[5-6]	13,9	9,4	16,7	53,8	0
[3-4]	9,3	<0.0	>33.3	0	0
[0-2]	14,1	9,5	16,7	46,2	>52.4
Ns/Nc	2,3	0	0	0	>23.8
	43	21	6	2	4
P9_C_2M	43	21	6	2	4
Casos vàlids	97,7	100	100	100	<76.2
Mitjana	6,87	7,81	5,5	3,62	3,75
Desviació	3,1	2,66	2,95	2,2	5,18
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:					
	750	297	70	42	77
P9_A_3	757	300	70	44	76
SI	38,7	40,3	41,4	48	42,3
NO	61,3	59,7	58,6	52	57,7
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j					
	290	119	29	20	33
P9_B_3	292	121	29	20	32
SI	10,2	10,7	10,3	5	15,3
NO	89,8	89,3	89,7	95	84,7
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c					
	30	13	3	1	5
P9_C_3	30	13	3	1	5
(4)-4	9,9	15,2	33,3	0	0
(5)-5	3,4	0	0	0	>20.0
(6)-6	16,5	22,7	0	>100.0	0
(7)-7	6,8	7,8	0	0	20
(8)-8	23,3	7,8	66,7	0	20
(9)-9	10,1	15,7	0	0	0
(10)-10	26,6	30,7	0	0	20
(99)-NC	3,4	0	0	0	>20.0
	30	13	3	1	5
P9_C_3R	30	13	3	1	5
[9-10]	36,7	46,4	0	0	20
[7-8]	30,1	15,7	66,7	0	40
[5-6]	19,9	22,7	0	>100.0	20
[3-4]	9,9	15,2	33,3	0	0
Ns/Nc	3,4	0	0	0	>20.0
	30	13	3	1	5
P9_C_3M	30	13	3	1	5
Casos vàlids	96,6	100	100	100	<80.0
Mitjana	7,73	7,63	6,67	6	7,5
Desviació	2	2,25	2,31		2,08

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	750	300	70	44	76
P9_A_4	750	300	70	44	76
SI	53,1	52,9	57,1	49,3	57,9
NO	46,9	47,1	42,9	50,7	42,1
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq					
	398	157	40	21	45
P9_B_4	402	159	40	21	44
SI	30,5	29,6	30	39,3	25,6
NO	69,5	70,4	70	60,7	74,4
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res					
	121	46	12	8	11
P9_C_4	121	47	12	7	11
(0)-0	13,1	19,4	8,3	>36.8	0
(1)-1	1,6	0	8,3	0	0
(2)-2	2,4	4,2	0	0	0
(3)-3	5,7	4,2	8,3	12,3	0
(4)-4	2,5	4,3	0	0	0
(5)-5	6,6	4,3	16,7	0	17,5
(6)-6	10,8	6,3	16,7	0	>28.1
(7)-7	4,8	>10.4	0	0	0
(8)-8	17,2	19,2	25	0	8,8
(9)-9	10,6	4,3	8,3	21,1	>28.1
(10)-10	20,7	19,2	8,3	29,8	17,5
(98)-NS	4,1	4,3	0	0	0
	121	46	12	8	11
P9_C_4R	121	47	12	7	11
[9-10]	31,3	23,5	16,7	50,9	45,6
[7-8]	22	29,6	25	0	8,8
[5-6]	17,4	10,6	33,3	0	>45.6
[3-4]	8,1	8,4	8,3	12,3	0
[0-2]	17,2	23,6	16,7	36,8	0
Ns/Nc	4,1	4,3	0	0	0
	121	46	12	8	11
P9_C_4M	121	47	12	7	11
Casos vàlids	95,9	95,7	100	100	100
Mitjana	6,3	5,79	5,75	5,25	7,54
Desviació	3,42	3,66	3,14	4,83	1,95
En disposa? - Telefonía fixa					
	750	297	70	42	77
P10A_A	757	300	70	44	76
SI	87,3	89,3	94,3	<77.6	89,7
NO	12,7	10,7	5,7	>22.4	10,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa					
	655	265	66	33	69
P10B_A	664	268	66	37	68
SI	17,7	16,9	19,7	13,6	19,5
NO	81,2	81,9	80,3	86,4	79
NC	1,1	1,2	0	0	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa					
	116	45	13	4	13
P10C_AML	117	45	13	5	13
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	>66.8	46,2	61,3	47,4
Li van oferir una oferta millor	14,8	<4.4	>38.5	0	16,3
Pack amb millors condicions	6,7	6,9	0	19,4	14,1

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	8,8	15,4	0	7,4
Insatisfacció amb la companyia	12,7	10,8	7,7	0	14,8
Altres	3,3	4,4	0	19,4	0
En disposa? - Internet					
	750	297	70	42	77
P10A_B	757	300	70	44	76
SI	87	87	84,3	87,4	89,9
NO	11,6	11	14,3	12,6	10,1
NC	1,3	2	1,4	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet					
	653	258	59	37	69
P10B_B	658	261	59	38	68
SI	18,9	17,7	22	17,9	18,2
NO	78,8	80,7	78	82,1	80,3
NC	2,3	1,5	0	0	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet					
	124	46	13	7	13
P10C_BML	123	46	13	6	12
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	61	46,2	58,7	58,7
Li van oferir una oferta millor	12,4	6,5	23,1	15,2	9,5
Pack amb millors condicions	5,7	6,8	7,7	0	7,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	15,1	15,4	0	7,9
Insatisfacció amb la companyia	16,8	13	7,7	0	7,9
Altres	3,1	2,2	0	13	7,9
NS/NC	2,3	2,1	0	13	0
En disposa? - Telefonía mòbil					
	750	297	70	42	77
P10A_C	757	300	70	44	76
SI	94,7	93,7	92,9	98	94,5
NO	3,7	4	5,7	0	5,5
NC	1,6	2,3	1,4	2	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil					
	710	278	65	41	73
P10B_C	717	281	65	43	72
SI	17,6	18,6	18,5	16	19,8
NO	81,3	80,7	81,5	84	80,2
NC	1,1	0,7	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil					
	125	52	12	7	14
P10C_CML	125	52	12	6	14
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	46,4	41,7	13	50
Li van oferir una oferta millor	22,5	25,2	33,3	>73,9	15,3
Pack amb millors condicions	7,1	5,7	8,3	0	13,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	1,9	8,3	0	6,9
Insatisfacció amb la companyia	17,3	13,3	8,3	0	13,9
Altres	5,4	9,5	0	13	0
NS/NC	0,8	0	0	0	0
En disposa? - Internet mòbil					
	750	297	70	42	77
P10A_D	757	300	70	44	76
SI	84,9	82,1	80	87,8	87,4
NO	13,2	15,6	18,6	10,2	12,6
NC	2	2,3	1,4	2	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil					

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
	637	243	56	37	67
P10B_D	641	246	56	38	66
SI	17,5	18,4	19,6	12,8	15,5
NO	81,3	80,4	80,4	87,2	84,5
NC	1,2	1,2	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil					
	111	45	11	5	10
P10C_DML	111	45	11	4	10
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	51,4	45,5	39,4	40,4
Li van oferir una oferta millor	18,1	15,5	27,3	42,4	21,2
Pack amb millors condicions	7,1	6,6	0	0	19,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	4,4	18,2	0	9,6
Insatisfacció amb la companyia	17,8	15,6	9,1	0	9,6
Altres	4,3	6,5	0	18,2	0
NS/NC	1,8	2,2	0	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?					
	750	297	70	42	77
P11	757	300	70	44	76
Si	56,4	55	52,9	55,8	56,8
No	43,1	44,3	45,7	44,2	41,9
Ns/Nc	0,5	0,7	1,4	0	1,3
Amb quina freqüència compra per internet?					
	423	163	37	23	44
P12	424	165	37	22	43
Més d'un cop a la setmana	9,4	10,9	10,8	12,8	6,6
Un cop a la setmana	15,6	12,7	18,9	3,7	19,2
Menys d'un cop a la setmana	74,1	75,8	70,3	83,5	74,1
Ns/Nc	0,9	0,6	0	0	0
Alimentació i begudes					
	423	163	37	23	44
P13_A_1	424	165	37	22	43
SI	15,5	13,9	18,9	20,1	16,9
NO	84	85,5	81,1	79,9	83,1
NC	0,5	0,6	0	0	0
Alimentació i begudes					
	66	23	7	5	7
P13_B_1	65	23	7	4	7
SI	5,9	4,4	0	>60.6	0
NO	94,1	95,6	100	<39.4	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	423	163	37	23	44
P13_A_2	424	165	37	22	43
SI	49,4	49,7	48,6	<28.7	>65.4
NO	50,2	49,7	51,4	>71.3	<34.6
NC	0,5	0,6	0	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	209	81	18	7	29
P13_B_2	210	82	18	7	28
SI	8,5	4,8	0	0	14,3
NO	91	95,2	100	100	85,7
NS/NC	0,5	0	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	423	163	37	23	44
P13_A_3	424	165	37	22	43

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
SI	1,9	2,4	2,7	0	2,3
NO	97,4	97	97,3	100	97,7
NC	0,7	0,6	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)					
	8	4	1	0	1
P13_B_3	8	4	1	0	1
SI	25,1	25,1	100	0	0
NO	74,9	74,9	0	0	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	423	163	37	23	44
P13_A_4	424	165	37	22	43
SI	14,9	16,4	16,2	7,3	8,9
NO	84,4	83	83,8	92,7	91,1
NC	0,7	0,6	0	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	63	27	6	2	4
P13_B_4	64	27	6	2	4
SI	8,1	7,9	16,7	0	0
NO	91,9	92,1	83,3	100	100
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	423	163	37	23	44
P13_A_5	424	165	37	22	43
SI	26,4	27,2	27	20,7	25,2
NO	72,9	72,2	73	79,3	74,8
NC	0,7	0,6	0	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	112	44	10	5	11
P13_B_5	111	45	10	3	11
SI	7,9	11,1	20	0	9,1
NO	92,1	88,9	80	100	90,9
Electrodomèstics					
	423	163	37	23	44
P13_A_6	424	165	37	22	43
SI	19	16,3	27	31,1	28,8
NO	80,1	83,1	73	68,9	71,2
NC	0,9	0,6	0	0	0
Electrodomèstics					
	80	27	10	7	13
P13_B_6	79	27	10	6	12
SI	9,6	3,7	0	>37.3	7,9
NO	89,2	96,3	100	<62.7	92,1
NS/NC	1,2	0	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	423	163	37	23	44
P13_A_7	424	165	37	22	43
SI	32,1	32,8	24,3	36	37,1
NO	67,2	66,6	75,7	64	62,9
NC	0,7	0,6	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	136	54	9	8	16
P13_B_7	135	54	9	7	16
SI	13,8	13	22,2	22	18,5
NO	86,2	87	77,8	78	81,5

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Formació (cursos,...)					
	423	163	37	23	44
P13_A_8	424	165	37	22	43
SI	0,2	0,6	0	0	0
NO	99,1	98,8	100	100	100
NC	0,7	0,6	0	0	0
Formació (cursos,...)					
	1	1	0	0	0
P13_B_8	1	1	0	0	0
NO	100	100	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?					
	423	163	37	23	44
P14	424	165	37	22	43
SI	97,2	98,1	100	95,7	100
NO	2,4	1,9	0	4,3	0
NS/NC	0,5	0	0	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?					
	10	3	0	1	0
P15_1	10	3	0	1	0
Que arribi el que demanes	60,7	100	0	0	0
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0	0	0
Altres	19,8	0	0	0	0
NS/NC	10	0	0	>100.0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres					
	423	163	37	23	44
P16	424	165	37	22	43
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	60,5	56,8	67,7	51,3
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	37,1	43,2	28	48,7
Ns/Nc	1,4	2,4	0	4,3	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica					
	750	297	70	42	77
P17	757	300	70	44	76
SI	54,9	55,4	50	59,9	52,1
NO	44,3	44	50	40,1	43,5
NS/NC	0,9	0,7	0	0	>4.4
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	297	70	42	77
P18	757	300	70	44	76
SI	13,2	12,9	5,7	13,3	16,4
NO	85,1	86,1	91,4	86,7	82,1
NS/NC	1,8	1	2,9	0	1,6
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?					
	99	38	4	6	13
P19_1	99	39	4	5	12
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	48,5	50	69,2	55,6
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	13,1	25	0	17,5
Li arriba publicitat	25	30,9	25	12,8	19
Altres	10,9	7,5	0	17,9	7,9
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?					
	750	297	70	42	77
P20R	757	300	70	44	76
Facua	0,6	0,7	0	0	1,6
Ocu	8,5	9	8,6	3,7	5,1

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Amazon	1,4	2	1,4	0	1,6
Gencat	3,1	2,7	2,9	7,8	2,6
Ajuntament	0,3	0,3	0	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0,7	0	0	0
Agència Catalana del Consum	0,8	0,7	0	>4.8	1,3
No coneix cap	79,9	79	77,1	81,6	84
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0,7	1,4	1,7	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	4	>8.6	0	2,9
Ns/Nc	2,9	2,7	2,9	2	2,6
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?					
	750	297	70	42	77
P21	757	300	70	44	76
Si	9,3	7	10	12,6	7,8
No	90,7	93	90	87,4	92,2
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al					
	750	297	70	42	77
P22	757	300	70	44	76
Si	13	12,3	12,9	10,9	14,2
No	86,7	87,3	87,1	87,1	85,8
Ns/Nc	0,2	0,3	0	>2.0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	750	297	70	42	77
P23_A_1	757	300	70	44	76
SI	54,2	>59.9	52,9	61,6	46,2
NO	45,8	<40.1	47,1	38,4	53,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	406	178	37	26	36
P23_B_1	411	180	37	27	35
SI	22,5	26,6	16,2	14,4	20,2
NO	77,5	73,4	83,8	85,6	79,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	92	47	6	4	7
P23_C_1	91	48	6	2	7
(0)-0	7,5	10,4	>33.3	0	0
(2)-2	1,1	0	0	0	0
(3)-3	3,2	0	16,7	0	0
(4)-4	1,1	2,1	0	0	0
(5)-5	16,2	<8.3	16,7	>80.8	27,8
(6)-6	6,4	8,3	0	0	>27.8
(7)-7	14,1	12,5	0	0	16,7
(8)-8	22,5	25,2	16,7	19,2	13,9
(9)-9	13,9	14,4	16,7	0	13,9
(10)-10	14	18,9	0	0	0
	92	47	6	4	7
P23_C_1R	91	48	6	2	7
[9-10]	27,9	33,3	16,7	0	13,9
[7-8]	36,6	37,7	16,7	19,2	30,6
[5-6]	22,7	16,6	16,7	>80.8	>55.6
[3-4]	4,3	2,1	16,7	0	0
[0-2]	8,6	10,4	>33.3	0	0
	92	47	6	4	7
P23_C_1M	91	48	6	2	7
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,79	7,07	4,17	5,58	6,58

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Desviació	2,71	2,89	3,87	1,38	1,49
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	750	297	70	42	77
P23_A_2	757	300	70	44	76
SI	25,8	>31.7	>35.7	27,2	31,3
NO	74,2	<68.3	<64.3	72,8	68,7
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	194	94	25	11	24
P23_B_2	197	95	25	13	24
SI	20,4	17,8	28	23,8	25,7
NO	79,6	82,2	72	76,2	74,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	40	17	7	3	6
P23_C_2	40	17	7	3	6
(0)-0	5,1	6	0	0	16,1
(1)-1	2,5	0	>14.3	0	0
(2)-2	2,5	5,8	0	0	0
(3)-3	7,5	5,7	>28.6	0	0
(4)-4	2,5	5,9	0	0	0
(5)-5	17,4	23,5	14,3	0	16,1
(6)-6	12	5,7	0	>68.4	0
(7)-7	5	11,9	0	0	0
(8)-8	22,6	17,7	28,6	0	16,1
(9)-9	13,1	11,9	14,3	0	35,5
(10)-10	9,8	6	0	31,6	16,1
	40	17	7	3	6
P23_C_2R	40	17	7	3	6
[9-10]	22,9	17,8	14,3	31,6	51,6
[7-8]	27,6	29,6	28,6	0	16,1
[5-6]	29,4	29,2	14,3	68,4	16,1
[3-4]	10	11,6	28,6	0	0
[0-2]	10,1	11,8	14,3	0	16,1
	40	17	7	3	6
P23_C_2M	40	17	7	3	6
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,31	5,95	5,29	7,26	6,9
Desviació	2,76	2,71	3,09	2,34	3,71
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	750	297	70	42	77
P23_A_3	757	300	70	44	76
SI	62,2	62,1	52,9	61,2	69,4
NO	37,8	37,9	47,1	38,8	30,6
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	466	184	37	26	53
P23_B_3	472	186	37	28	53
SI	8,3	7	10,8	7,2	5,6
NO	91,7	93	89,2	92,8	94,4
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	39	13	4	2	3
P23_C_3	39	13	4	2	3
(0)-0	7,8	0	>50.0	0	0
(2)-2	2,2	0	0	>46.2	0
(3)-3	7,8	0	25	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
(4)-4	7,6	7,7	0	0	0
(5)-5	5,2	>15.4	0	0	0
(6)-6	15,3	15,3	0	0	33,3
(7)-7	18,1	15,5	0	53,8	33,3
(8)-8	15,5	30,7	25	0	0
(9)-9	12,8	15,3	0	0	33,3
(10)-10	7,7	0	0	0	0
	39	13	4	2	3
P23_C_3R	39	13	4	2	3
[9-10]	20,5	15,3	0	0	33,3
[7-8]	33,6	46,3	25	53,8	33,3
[5-6]	20,5	30,7	0	0	33,3
[3-4]	15,4	7,7	25	0	0
[0-2]	10	0	>50.0	46,2	0
	39	13	4	2	3
P23_C_3M	39	13	4	2	3
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,19	6,92	2,75	4,69	7,33
Desviació	2,75	1,6	3,77	3,67	1,53
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	750	297	70	42	77
P23_A_4	757	300	70	44	76
SI	15,4	17	11,4	18	15,6
NO	84,6	83	88,6	82	84,4
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	115	51	8	8	12
P23_B_4	117	51	8	8	12
SI	12,7	9,8	>50.0	22,6	8,3
NO	87,3	90,2	<50.0	77,4	91,7
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	15	5	4	2	1
P23_C_4	15	5	4	2	1
(0)-0	6,8	0	0	0	0
(1)-1	6,7	0	0	0	0
(3)-3	6,8	0	25	0	0
(4)-4	6,8	20,2	0	0	0
(6)-6	6,5	19,3	0	0	0
(7)-7	20,5	20,2	25	58,3	0
(8)-8	18,4	0	25	41,7	0
(9)-9	13,7	0	25	0	>100.0
(10)-10	13,6	>40.2	0	0	0
	15	5	4	2	1
P23_C_4R	15	5	4	2	1
[9-10]	27,3	40,2	25	0	100
[7-8]	39	20,2	50	100	0
[5-6]	6,5	19,3	0	0	0
[3-4]	13,7	20,2	25	0	0
[0-2]	13,5	0	0	0	0
	15	5	4	2	1
P23_C_4M	15	5	4	2	1
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,44	7,41	6,75	7,42	9
Desviació	3,14	2,62	2,63	0,76	

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Associacions de consumidors					
	750	297	70	42	77
P23_A_5	757	300	70	44	76
SI	63	63,3	52,9	67,7	62,2
NO	37	36,7	47,1	32,3	37,8
Associacions de consumidors					
	472	188	37	28	48
P23_B_5	477	190	37	30	47
SI	8,5	10,5	8,1	0	6,3
NO	91,5	89,5	91,9	100	93,7
Associacions de consumidors					
	40	20	3	0	3
P23_C_5	41	20	3	0	3
(0)-0	7,4	10,2	0	0	0
(2)-2	4,8	0	0	0	0
(3)-3	7,4	0	33,3	0	>66.7
(4)-4	4,8	5	0	0	0
(5)-5	4,9	10	0	0	0
(6)-6	12,1	19,8	0	0	0
(7)-7	19,5	20,2	0	0	0
(8)-8	12,1	9,8	0	0	0
(9)-9	12,2	10	33,3	0	0
(10)-10	14,8	15	33,3	0	33,3
	40	20	3	0	3
P23_C_5R	41	20	3	0	3
[9-10]	27	25,1	66,7	0	33,3
[7-8]	31,7	30	0	0	0
[5-6]	17	>29.7	0	0	0
[3-4]	12,3	5	33,3	0	>66.7
[0-2]	12,2	10,2	0	0	0
	40	20	3	0	3
P23_C_5M	41	20	3	0	3
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	6,39	6,49	7,33		5,33
Desviació	2,92	2,83	3,79		4,04
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets					
	750	297	70	42	77
P24	757	300	70	44	76
(0)-0	3	>4.7	1,4	1,7	1,3
(1)-1	0,5	0	>2.9	>3.7	0
(2)-2	2,1	1,6	1,4	2	2,9
(3)-3	1,3	1	1,4	>7.1	0
(4)-4	3,3	3,3	0	2,4	2,6
(5)-5	12,6	14,4	12,9	7,1	11,6
(6)-6	11,9	<8.0	14,3	9,5	14,4
(7)-7	15,9	15,3	10	19,7	19,6
(8)-8	12,8	13,4	17,1	5,8	14,4
(9)-9	5	5,6	5,7	8,5	5,2
(10)-10	3,9	3	7,1	6,1	4
(98)-NS	27,5	29,6	25,7	24,1	24
(99)-NC	0,1	0	0	>2.0	0
	750	297	70	42	77
P24R	757	300	70	44	76
[9-10]	8,9	8,7	12,9	14,6	9,2

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
[7-8]	28,7	28,7	27,1	25,5	34
[5-6]	24,5	22,4	27,1	16,7	26
[3-4]	4,6	4,3	1,4	9,5	2,6
[0-2]	5,6	6,3	5,7	7,5	4,2
Ns/Nc	27,7	29,6	25,7	26,2	24
P24M	750	297	70	42	77
Casos vàlids	757	300	70	44	76
	72,3	70,4	74,3	73,8	76
Mitjana	6,28	6,18	6,6	6,15	6,58
Desviació	2,23	2,38	2,31	2,6	1,93
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca					
	750	297	70	42	77
P25	757	300	70	44	76
Sí	24,2	23,7	25,7	36,1	23,6
No	75,3	75,6	74,3	63,9	75,1
Ns/Nc	0,5	0,7	0	0	1,3
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10					
	181	70	18	15	18
P26	183	71	18	16	18
(0)-0	1,7	1,4	5,6	0	5,5
(2)-2	0,6	1,4	0	0	0
(3)-3	0,6	0	>5.6	0	0
(4)-4	1,6	1,4	0	6,6	0
(5)-5	6,6	5,7	0	6,6	>22.0
(6)-6	6	8,4	0	6,6	10,4
(7)-7	15,5	12,8	16,7	19,8	6,6
(8)-8	15,9	18,3	27,8	6,6	0
(9)-9	6,9	4,2	5,6	10,4	15,9
(10)-10	7,4	4,2	0	>21.7	12,1
(98)-NS	37,4	42,1	38,9	21,7	27,5
	181	70	18	15	18
P26R	183	71	18	16	18
[9-10]	14,3	8,5	5,6	>32.1	28
[7-8]	31,4	31,1	44,4	26,4	<6.6
[5-6]	12,6	14,1	0	13,2	>32.4
[3-4]	2,2	1,4	5,6	6,6	0
[0-2]	2,2	2,8	5,6	0	5,5
Ns/Nc	37,4	42,1	38,9	21,7	27,5
	181	70	18	15	18
P26M	183	71	18	16	18
Casos vàlids	62,6	57,9	61,1	78,3	72,5
Mitjana	7,18	6,97	6,64	7,67	6,66
Desviació	2,04	1,98	2,69	2,05	2,82
Nacionalitat					
	750	297	70	42	77
D1_1	757	300	70	44	76
Argentina	0,1	0	0	0	>1.3
Brasilera	0,4	0	0	0	1,3
Britànica	0,1	0,3	0	0	0
Espanyola	97,8	98,7	98,6	100	96,1
Colombiana	0,4	0,7	0	0	0
Dominicana	0,1	0	0	0	0
Equatoriana	0,3	0	0	0	0
Francesa	0,1	0	0	0	0

	Total	Resta Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
% Verticals Valor jhi					
Total	750	297	70	42	77
Muestra real	757	300	70	44	76
Hondurenya	0,1	0	>1.4	0	0
Italiana	0,1	0	0	0	>1.3
Paraguaiana	0,1	0	0	0	0
Peruana	0,1	0	0	0	0
Romanesa	0,1	0,3	0	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?					
Total	750	297	70	42	77
D2	757	300	70	44	76
Treballa	49,7	48,7	45,7	46,6	53,4
No treballa	45,7	46	51,4	43,9	44,2
Està de baixa	4,2	4,3	2,9	9,5	2,5
No contesta	0,4	>1.0	0	0	0
Vostè és? - No treballa					
Total	343	136	36	18	34
D3	349	138	36	22	34
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	64,2	55,6	76	46,8
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	10,1	19,4	5,4	15
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	8,7	11,1	3,9	14,7
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0,7	0	0	>5.9
Estudiant	9,3	9,1	11,1	5,4	11,8
Treball domèstic no remunerat	6,6	6,5	2,8	9,3	5,9
No contesta	0,6	0,7	0	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa					
Total	404	157	34	24	43
D4	405	159	34	22	42
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	1,2	>11.8	3,6	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	14,4	20,6	11,5	>26.7
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	67,3	50	60	54,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	16,4	17,6	24,8	18,6
No contesta	0,5	0,6	0	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?					
Total	750	297	70	42	77
D5	757	300	70	44	76
No sap llegir i escriure	0,4	0	1,4	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	2,6	2,9	2	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	<3.7	>14.3	>12.9	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	25,7	22,9	17,7	27,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	17,4	12,9	13,9	11,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	9	4,3	4,1	3,8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	18	8,6	8,5	16
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	<6.3	11,4	8,2	13,4
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	<11.6	20	23,1	19,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	4,6	1,4	9,5	2,9
Doctorat	0,9	0,7	0	0	1,3
Nc	0,3	0,3	0	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?					
Total	750	297	70	42	77
D6	757	300	70	44	76
Català (valencià/balear)	41,7	39,7	>55.7	>63.9	>63.4
Castellà	36,5	38,6	<25.7	<20.7	<22.7
Totes dues igual: català i castellà	20,1	20,7	15,7	15,3	13,9
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1	1,4	0	0
No contesta	0,3	0	>1.4	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Sexe			
	750	36	112
Q1	757	38	114
Home	48,4	39,3	44,5
Dona	51,6	60,7	55,5
Edat (Trams)			
	750	36	112
Q2	757	38	114
De 18 a 24	7,9	5,5	7,3
De 25 a 34	12,5	13,8	8,9
De 35 a 49	29,1	21,5	32,5
De 50 a 64	24,8	27,7	29,9
65 o més	25,7	31,5	21,4
Edat			
	750	36	112
EDAT	757	38	114
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	53,86	49,77
Desviació	16,96	18,61	15,74
Província			
	750	36	112
Q3	757	38	114
BARCELONA	74,8	<22.0	<53.0
GIRONA	9,3	>30.4	>18.7
LLEIDA	5,6	>26.1	>10.6
TARRAGONA	10,3	>21.6	>17.7
Província			
	750	36	112
Q3R	757	38	114
Barcelona ciutat	21	<0.0	<0.0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	<0.0	<5.3
Resta Barcelona	39,5	<22.0	47,8
Girona	9,3	>30.4	>18.7
Lleida	5,6	>26.1	>10.6
Tarragona	10,3	>21.6	>17.7
Grandària			
	750	36	112
Q4	757	38	114
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	>100.0	<0.0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	<0.0	>100.0
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	<0.0	<0.0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	<0.0	<0.0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	<0.0	<0.0
més d'1 milió d'hab	21	<0.0	<0.0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	36	112
PO	757	38	114
CATALÀ	58,3	>78.9	>67.6
CASTELLÀ	38,3	<21.1	<28.1
Indiferent/NC/NC	3,3	0	4,3
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil			
	750	36	112
P1	757	38	114
(0)-0	3,2	2,8	4,4

% Verticals Valor jhi	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(1)-1	1,1	0	0,9
(2)-2	2,5	0	2,7
(3)-3	4,2	0	6,8
(4)-4	6,4	5,5	6,2
(5)-5	21,7	>39.1	19,4
(6)-6	18,9	13,3	15,1
(7)-7	19,1	15,4	16,7
(8)-8	13,2	7,2	15,7
(9)-9	2,7	5,5	0,9
(10)-10	3,4	5,5	5,1
(98)-NS	3,7	5,7	6,2
	750	36	112
P1R	757	38	114
[9-10]	6,1	11	6
[7-8]	32,3	22,6	32,4
[5-6]	40,6	52,4	34,4
[3-4]	10,6	5,5	13
[0-2]	6,7	2,8	8
Ns/Nc	3,7	5,7	6,2
	750	36	112
P1M	757	38	114
Casos vàlids	96,3	94,3	93,8
Mitjana	5,85	6,02	5,76
Desviació	2,08	1,93	2,3
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers			
	750	36	112
P2	757	38	114
(0)-0	5,3	0	6
(1)-1	1,5	0	0,9
(2)-2	4,6	5,1	2,5
(3)-3	5,6	2,8	4,6
(4)-4	9,6	17,7	12,2
(5)-5	23,1	18,6	26,5
(6)-6	16,4	18,7	15,8
(7)-7	15	7,6	14,1
(8)-8	10,9	20,6	8,8
(9)-9	3,9	0	3,4
(10)-10	3,6	8,8	3,5
(98)-NS	0,7	0	1,8
	750	36	112
P2R	757	38	114
[9-10]	7,5	8,8	7
[7-8]	25,8	28,2	22,9
[5-6]	39,5	37,3	42,2
[3-4]	15,1	20,5	16,7
[0-2]	11,4	5,1	9,4
Ns/Nc	0,7	0	1,8
	750	36	112
P2M	757	38	114
Casos vàlids	99,3	100	98,2
Mitjana	5,46	6,01	5,4
Desviació	2,32	2,1	2,26

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P3	757	38	114
Sí	28,5	21,7	26,2
No	70,6	78,3	73,8
Nc/No ho recorda	0,9	0	0
	214	8	29
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	8	30
Producte o servei			
	214	8	29
P4	213	8	30
Alimentació i beguda	4,1	10,9	0
Roba	4,2	0	0
Vehicles	2,8	0	3,4
Habitatge	0,9	0	0
Compra on-line	8,4	0	17
Telefonia fixa/mòbil	39,7	50,9	35,7
Internet	3,8	0	6,8
Companyia elèctrica	5	0	3,4
Electrodomèstics	9,8	12,7	3,3
Restauració	0,9	0	0
Hotels	1	0	3,8
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	12,7	6,7
Serveis bancaris	1,4	0	3,3
Transport aeri	9,2	0	3,4
Tren	0,4	0	0
Altres (anotar)	17	12,7	20,1
	9	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	1	0
P4_C_A	9	1	0
SI	55,4	100	0
NO	44,6	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	1	0
P4_E_A	5	1	0
SI	82,2	<0.0	0
NO	17,8	>100.0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	0	0
P4_F_A	4	0	0
Empresa proveïdora	74,8	0	0
Comerciant	25,2	0	0
Satisfacció			
	4	0	0
P4_G_A	4	0	0
(1)-1	24,8	0	0
(8)-8	25,2	0	0
(10)-10	50,1	0	0
	4	0	0
P4_G_AR	4	0	0
[9-10]	50,1	0	0
[7-8]	25,2	0	0
[0-2]	24,8	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
P4_G_AM	4	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	7,27		
Desviació	4,26		
Base Incidència a: Roba	9	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	0	0
P4_C_B	9	0	0
SI	66,8	0	0
NO	33,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	6	0	0
P4_E_B	6	0	0
SI	50	0	0
NO	50	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	0
P4_F_B	3	0	0
Empresa proveïdora	66,7	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	0	0
P4_G_B	3	0	0
(8)-8	33,3	0	0
(10)-10	66,7	0	0
	3	0	0
P4_G_BR	3	0	0
[9-10]	66,7	0	0
[7-8]	33,3	0	0
	3	0	0
P4_G_BM	3	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	9,33		
Desviació	1,15		
Base Incidència a: Vehicles	6	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	0	1
P4_C_C	6	0	1
SI	83,3	0	100
NO	16,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_C	5	0	1
SI	60,5	0	100
NO	39,5	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_C	3	0	1
Ell/lla mateix	33,1	0	0
Empresa proveïdora	33,5	0	100
Altres (anotar)	33,5	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_C	3	0	1
(5)-5	33,5	0	100
(9)-9	33,1	0	0
(10)-10	33,5	0	0
	3	0	1
P4_G_CR	3	0	1
[9-10]	66,5	0	0
[5-6]	33,5	0	100
	3	0	1
P4_G_CM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8		5
Desviació	2,65		
	2	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	48,8	0	0
NO	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	0	5
Base Incidència a: Compra on-line	18	0	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	0	5
P4_C_E	18	0	5
SI	72,6	0	59,8
NO	27,4	0	40,2

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Es va resoldre la incidència?			
	13	0	3
P4_E_E	13	0	3
SI	92,4	0	100
NO	7,6	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	0	3
P4_F_E	12	0	3
Ell/lla mateix	32,7	0	33,6
Empresa proveïdora	18,3	0	0
Distribuïdor	32,7	0	0
Altres (anotar)	16,3	0	>66,4
Satisfacció			
	12	0	3
P4_G_E	12	0	3
(0)-0	7,9	0	0
(5)-5	8,3	0	0
(7)-7	8,3	0	33,6
(8)-8	9,1	0	0
(9)-9	16,3	0	32,8
(10)-10	50,1	0	33,6
	12	0	3
P4_G_ER	12	0	3
[9-10]	66,4	0	66,4
[7-8]	17,4	0	33,6
[5-6]	8,3	0	0
[0-2]	7,9	0	0
	12	0	3
P4_G_EM	12	0	3
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8,2		8,66
Desviació	2,95		1,54
	85	4	10
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	4	11
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	4	10
P4_B_F_COD	85	4	11
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	50	18,9
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	0	9,3
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	25	35,4
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	0	9,6
Problemes per donar-se de baixa	11,7	25	9,6
Altres	11,5	25	17,3
Ns/Nc	1,1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	4	10
P4_C_F	85	4	11
SI	80,1	100	100
NO	19,9	0	0
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	4	10
P4_D_F_COD	69	4	11

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	25	28,4
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	0	27,2
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	0	9,3
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	0	6,8
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	25	>28.7
Altres	29,2	50	18,7
Es va resoldre la incidència?			
	68	4	10
P4_E_F	69	4	11
SI	56,4	50	55,6
NO	40,7	50	44,4
NC	2,9	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	2	6
P4_F_F	39	2	6
Ell/lla mateix	36,2	100	34,1
Empresa proveïdora	45,7	0	65,9
Altres (anotar)	18,1	0	0
Satisfacció			
	38	2	6
P4_G_F	39	2	6
(0)-0	10,2	0	17
(1)-1	2,6	0	0
(2)-2	12,6	0	0
(3)-3	10,2	50	0
(4)-4	10,4	0	17,2
(5)-5	15,2	0	31,9
(6)-6	5,2	0	0
(7)-7	10,3	0	17,2
(8)-8	5,2	>50.0	0
(10)-10	13,1	0	16,8
(98)-NS	5	0	0
	38	2	6
P4_G_FR	39	2	6
[9-10]	13,1	0	16,8
[7-8]	15,5	50	17,2
[5-6]	20,4	0	31,9
[3-4]	20,6	50	17,2
[0-2]	25,4	0	17
Ns/Nc	5	0	0
	38	2	6
P4_G_FM	39	2	6
Casos vàlids	95	100	100
Mitjana	4,76	5,5	5,16
Desviació	3,08	3,54	3,35
	8	0	2
Base Incidència a: Internet	8	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0	2
P4_C_G	8	0	2
SI	61,6	0	100
NO	38,4	0	0
Es va resoldre la incidència?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	5	0	2
P4_E_G	5	0	2
SI	60,3	0	50,3
NO	39,7	0	49,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_G	3	0	1
Ell/lla mateix	33,3	0	100
Empresa proveïdora	33,3	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_G	3	0	1
(5)-5	33,3	0	100
(10)-10	66,7	0	0
	3	0	1
P4_G_GR	3	0	1
[9-10]	66,7	0	0
[5-6]	33,3	0	100
	3	0	1
P4_G_GM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8,33		5
Desviació	2,89		
	11	0	1
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	0	1
P4_C_H	11	0	1
SI	72,9	0	100
NO	17,8	0	0
NC	9,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	0	1
P4_E_H	8	0	1
SI	12,8	0	>100,0
NO	87,2	0	<0,0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_H	1	0	1
Distribuïdor	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_H	1	0	1
(0)-0	100	0	100
	1	0	1
P4_G_HR	1	0	1
[0-2]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_HM	1	0	1

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	0		0
	21	1	1
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	1	1
Incidències - Electrodomèstics			
	18	1	1
P4_B_I_COD	16	1	1
Mal funcionament/està trencat	67	100	100
El producte arriba tard	5,6	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	100	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	1	1
P4_C_I	19	1	1
SI	70,7	100	100
NO	29,3	0	0
Mesures - Electrodomèstics			
	14	1	1
P4_D_I_COD	12	1	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	100	100
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	1	1
P4_E_I	13	1	1
SI	46,6	0	0
NO	53,4	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	0	0
P4_F_I	7	0	0
Ell/lla mateix	13,8	0	0
Empresa proveïdora	71,7	0	0
Distribuïdor	14,5	0	0
Satisfacció			
	7	0	0
P4_G_I	7	0	0
(0)-0	14,5	0	0
(5)-5	14,5	0	0
(6)-6	14,5	0	0
(7)-7	13,8	0	0
(8)-8	14,5	0	0
(10)-10	14,5	0	0
(98)-NS	13,8	0	0
	7	0	0
P4_G_IR	7	0	0
[9-10]	14,5	0	0
[7-8]	28,3	0	0
[5-6]	29	0	0
[0-2]	14,5	0	0
Ns/Nc	13,8	0	0
	7	0	0
P4_G_IM	7	0	0
Casos vàlids	86,2	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Mitjana	5,99		
Desviació	3,42		
Base Incidència a: Restauració	2	0	0
	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_J	2	0	0
NO	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	1
	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_K	2	0	1
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	1
P4_E_K	2	0	1
SI	47,5	0	0
NO	52,5	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_K	1	0	0
Empresa proveïdora	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_K	1	0	0
(8)-8	100	0	0
P4_G_KR	1	0	0
[7-8]	100	0	0
P4_G_KM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Mitjana	8		
	8	1	2
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	2
P4_C_L	8	1	2
SI	62,7	0	100
NO	37,3	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	2
P4_E_L	5	0	2
SI	59,5	0	100
NO	40,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	2
P4_F_L	3	0	2
Ei/lla mateix	32,8	0	48,8
Distribuïdor	32,8	0	0
Altres (anotar)	34,4	0	51,2
Satisfacció			
	3	0	2
P4_G_L	3	0	2
(0)-0	34,4	0	51,2
(7)-7	65,6	0	48,8
	3	0	2
P4_G_LR	3	0	2
[7-8]	65,6	0	48,8
[0-2]	34,4	0	51,2
	3	0	2
P4_G_LM	3	0	2
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		3,42
Desviació	4,11		5,01
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	3	0	1
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	1
P4_C_N	3	0	1
SI	33,3	0	100
NO	66,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_N	1	0	1
SI	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_N	1	0	1
Altres (anotar)	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_N	1	0	1
(10)-10	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NR	1	0	1
[9-10]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	10		10
	20	0	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	0	1
Incidències - Transport aeri			
	20	0	1
P4_B_O_COD	20	0	1
Retards/cancel·lacions	69,7	0	100
Problema tècnic	5	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	0	1
P4_C_O	20	0	1
SI	84,9	0	<0,0
NO	15,1	0	>100,0
Mesures - Transport aeri			
	14	0	0
P4_D_O_COD	14	0	0
Retornen els diners	6,9	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	0	0
Paga per el seient	7,3	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	0	0
P4_E_O	17	0	0
SI	41,3	0	0
NO	58,7	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	0	0
P4_F_O	7	0	0
Ell/lla mateix	28,2	0	0
Empresa proveïdora	57,3	0	0
Altres (anotar)	14,4	0	0
Satisfacció			
	7	0	0
P4_G_O	7	0	0
(0)-0	14,4	0	0
(2)-2	13,8	0	0
(3)-3	14,4	0	0
(4)-4	14,4	0	0
(6)-6	42,9	0	0
	7	0	0
P4_G_OR	7	0	0
[5-6]	42,9	0	0
[3-4]	28,9	0	0
[0-2]	28,2	0	0
	7	0	0
P4_G_OM	7	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	3,86		
Desviació	2,34		
Base Incidència a: Tren	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	1	6
Base Incidència a: Altres	37	1	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	1	6
P4_C_Q	37	1	6
SI	83,8	100	83,2
NO	16,2	0	16,8
Es va resoldre la incidència?			
	30	1	5
P4_E_Q	31	1	5
SI	48,6	100	40,1
NO	48,2	0	59,9
NC	3,1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	1	2
P4_F_Q	15	1	2
Ell/lla mateix	33,3	100	49,7
Empresa proveïdora	33,2	0	0
Comerciant	13,4	0	0
Altres (anotar)	20	0	50,3
Satisfacció			
	15	1	2
P4_G_Q	15	1	2
(0)-0	19,8	>100.0	49,7
(1)-1	6,8	0	0
(4)-4	6,6	0	0
(5)-5	20,1	0	0
(7)-7	13,2	0	0
(8)-8	6,7	0	>50.3
(9)-9	6,6	0	0
(10)-10	20,2	0	0
	15	1	2
P4_G_QR	15	1	2
[9-10]	26,8	0	0
[7-8]	19,9	0	50,3
[5-6]	20,1	0	0
[3-4]	6,6	0	0
[0-2]	26,6	100	49,7
	15	1	2
P4_G_QM	15	1	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	5,41	0	4,02
Desviació	3,76		5,71
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Botigues especialitzades de barri			
	750	36	112
P5_1	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	47,9	36,4	52,3
Un cop a la setmana	29,9	34,7	30,8

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Menys d'un cop a la setmana	7,5	2,8	4,4
No hi he comprat mai	14,7	>26.2	12,4
Mercats municipals			
	750	36	112
P5_2	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	13,5	8,3	10,5
Un cop a la setmana	24	12,8	28
Menys d'un cop a la setmana	16,3	7,6	<8.6
No hi he comprat mai	46,2	>71.3	53
Supermercats de barri			
	750	36	112
P5_3	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	47,7	<29.7	<35.8
Un cop a la setmana	32,7	30,5	>41.2
Menys d'un cop a la setmana	8,8	7,9	8
No hi he comprat mai	10,8	>31.9	14,9
Grans superfícies			
	750	36	112
P5_4	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	13	8,3	14
Un cop a la setmana	22,4	17,1	>30.0
Menys d'un cop a la setmana	35	35,2	29,5
No hi he comprat mai	29,5	39,4	26,6
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	36	112
P5_5	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	5,4	5,5	2,6
Un cop a la setmana	9,6	7,5	10,4
Menys d'un cop a la setmana	20,3	12,6	14,9
No hi he comprat mai	64,7	74,3	72
Dietètiques			
	750	36	112
P5_6	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	1,7	2,8	0,9
Un cop a la setmana	6,3	7,8	4,4
Menys d'un cop a la setmana	14,9	12,4	13,7
No hi he comprat mai	77	77	81
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	36	112
P6_1	757	38	114
SI	75,9	76,8	75,3
NO	24,1	23,2	24,7
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	36	112
P6_2	757	38	114
SI	26,6	24,8	26
NO	73,4	75,2	74
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quím			
	750	36	112
P6_3	757	38	114
SI	53,6	58,3	47,3
NO	46,4	41,7	52,7
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P7_A	757	38	114
SI	30,4	28,4	29,7
NO	69,6	71,6	70,3
	228	10	33
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	11	34
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	10	33
P7_A_AML	229	11	34
Tenen preus més econòmics	50,5	54,1	65,1
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	37,6	9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	0	0
Compra productes específics/per costum	9	8,4	2,9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	0
Proximitat	1,3	0	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0	6
No ho té en compte / li és igual	5,6	0	3
Altres	5,1	0	5,1
NS/NC	2,6	0	>9.0
	522	26	79
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	27	80
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	26	79
P7_A_AML	527	27	80
Tenen preus més econòmics	0,2	0	>1.3
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0	2,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	22,3	32,3
Compra productes específics/per costum	3,2	3,9	6,3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	13,8	8,8
Depèn del producte	6,1	7,3	3,8
Compra productes ecològics	0,9	0	0
Proximitat	1,5	3,3	0
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	33,7	33,6
Altres	7,6	4,6	5,1
NS/NC	2,7	>11.0	>6.4
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	36	112
P7_B	757	38	114
SI	37,4	47,5	42,8
NO	62,6	52,5	57,2
	280	17	48
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	18	49
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	17	48
P7_A_BML	283	18	49
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	45,8	53,2
Per proximitat	33,4	34,2	26,3
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	1,9
Linteressa la qualitat	0,3	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	0	4,1

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Altres	11,8	15	10,3
NS/NC	1,4	5	4,2
	470	19	64
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	20	65
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	19	64
P7_A_BML	474	20	65
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0
Per proximitat	0,6	>5.3	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	4,7	1,6
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	0	1,5
Linteressa la qualitat	4,2	0	3,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	90	87,5
Altres	2,8	0	6,2
NS/NC	0,4	0	0
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	36	112
P7_C	757	38	114
SI	75,6	74,1	76
NO	24,4	25,9	24
	567	27	85
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	28	87
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	27	85
P7_A_CML	575	28	87
Proximitat	62,5	52,2	71,2
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	17,8	<5.7
Per curiositat/Informació	8	6,9	5,7
Qualitat	4,6	7,5	5,9
Productes ecològics	1	0	0
Per costum/el de sempre	1,1	3,7	1,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	0	3,4
Altres	9,1	15,1	8,2
NS/NC	1	0	0
	183	9	27
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	10	27
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	9	27
P7_A_CML	182	10	27
Proximitat	4,3	0	>14.7
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0	0
Qualitat	3,2	0	3,7
Per costum/el de sempre	4,9	7,6	4,1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	92,4	63,1
Altres	8,1	0	6,9
NS/NC	13	0	7,4
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P7_D	757	38	114
SI	66	58,1	<56.2
NO	34	41,9	>43.8
	495	21	63
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	22	64
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	21	63
P7_A_DML	499	22	64
Per estar informat/da/Per curiositat	22	33,8	21,9
Per salut	28,4	29,9	29,4
Per la composició	35,8	27,4	32,6
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	1,6
Compra el mateix/costum	0,6	0	1,6
A vegades	3,8	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	0	6,3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0	>4.8
Altres	6,1	8,8	3,2
NS/NC	1	0	1,6
	255	15	49
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	16	50
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	15	49
P7_A_DML	258	16	50
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0
Per salut	0,4	0	0
Per la composició	3,5	6,6	4,1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	0	7,7
Compra el mateix/costum	10	6,6	7,7
A vegades	1,6	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	>12.2	4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	48,5	56,2
Altres	9,5	0	6,1
NS/NC	14,1	26,1	14,2
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	36	112
P7_E	757	38	114
SI	92,9	92,5	94
NO	7,1	7,5	6
	697	33	105
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	35	107
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	33	105
P7_A_EML	704	35	107
Només importa el consum / vendre més	28,4	40,3	29,8
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	56,9	56,2
A vegades	2,9	3,6	2,8
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0	0
Altres	10,2	5,1	10,2
NS/NC	2,8	0	2,8

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	53	3	7
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	3	7
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	3	7
P7_A_EML	53	3	7
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	0	27,6
A vegades	9,3	0	29,7
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	31,6	29,9
Altres	25,4	31,6	0
NS/NC	23,7	36,8	12,8
	750	36	112
Base TOTAL	0	38	114
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	36	112
P8_1	757	38	114
Sempre	39,1	38,9	34
Habitualment	17,3	23,9	18,4
Algunes vegades	21,4	10,7	22
Gairebé mai	11,3	10,7	11,4
Mai	10,9	15,8	14,1
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	36	112
P8_2	757	38	114
Sempre	74,9	70,4	71,7
Habitualment	17,3	24,6	14,1
Algunes vegades	5,2	2,7	>11.5
Gairebé mai	1,1	0	0
Mai	1,4	2,4	2,7
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	36	112
P8_3	757	38	114
Sempre	30,6	28,6	24,4
Habitualment	24,1	15,5	20,1
Algunes vegades	28,7	40,7	28,2
Gairebé mai	9,8	10,4	>15.8
Mai	6,8	4,7	>11.5
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	36	112
P8_4	757	38	114
Sempre	28,2	26,1	24,4
Habitualment	26,2	17,7	23,5
Algunes vegades	26,4	29,7	>35.2
Gairebé mai	11,7	8,3	9,8
Mai	7,5	>18.2	7
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	36	112
P8_5	757	38	114
Sempre	50,3	47,5	44,4
Habitualment	14,4	15,4	15,8
Algunes vegades	18,6	20,9	17,1
Gairebé mai	8,1	7,9	10,5
Mai	8,7	8,3	12,2

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P9_A_1	757	38	114
SI	40,7	40,5	40,5
NO	59,3	59,5	59,5
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	15	45
P9_B_1	309	15	46
SI	17,3	6,8	21,8
NO	82,7	93,2	78,2
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	1	10
P9_C_1	53	1	10
(0)-0	7,8	0	10,1
(1)-1	3,8	0	0
(3)-3	1,9	0	0
(5)-5	7,6	>100.0	10,1
(6)-6	14,9	0	19,8
(7)-7	5,7	0	0
(8)-8	17,1	0	30,2
(9)-9	7,5	0	0
(10)-10	31,8	0	29,9
(99)-NC	1,9	0	0
	53	1	10
P9_C_1R	53	1	10
[9-10]	39,3	0	29,9
[7-8]	22,7	0	30,2
[5-6]	22,5	100	29,9
[3-4]	1,9	0	0
[0-2]	11,6	0	10,1
Ns/Nc	1,9	0	0
	53	1	10
P9_C_1M	53	1	10
Casos vàlids	98,1	100	100
Mitjana	7,13	5	7,09
Desviació	3,1		3,08
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	36	112
P9_A_2	757	38	114
SI	48,8	45,3	41,9
NO	51,2	54,7	58,1
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	366	16	47
P9_B_2	367	17	48
SI	11,7	6,1	14,8
NO	88,3	93,9	85,2
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	1	7
P9_C_2	43	1	7
(0)-0	5,1	0	0
(2)-2	9	0	0
(3)-3	2,3	0	0
(4)-4	7	0	14,4
(5)-5	7	>100.0	14,4
(6)-6	6,9	0	13,7

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(7)-7	9,3	0	0
(8)-8	11,6	0	>43,1
(9)-9	11,5	0	0
(10)-10	28	0	14,4
(99)-NC	2,3	0	0
	43	1	7
P9_C_2R	43	1	7
[9-10]	39,5	0	14,4
[7-8]	20,9	0	43,1
[5-6]	13,9	>100.0	28,1
[3-4]	9,3	0	14,4
[0-2]	14,1	0	0
Ns/Nc	2,3	0	0
	43	1	7
P9_C_2M	43	1	7
Casos vàlids	97,7	100	100
Mitjana	6,87	5	7,01
Desviació	3,1		2,09
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	36	112
P9_A_3	757	38	114
SI	38,7	41,9	34,5
NO	61,3	58,1	65,5
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	15	39
P9_B_3	292	16	39
SI	10,2	0	>20.5
NO	89,8	100	<79.5
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	0	8
P9_C_3	30	0	8
(4)-4	9,9	0	24,6
(5)-5	3,4	0	12,6
(6)-6	16,5	0	0
(7)-7	6,8	0	0
(8)-8	23,3	0	>50.3
(9)-9	10,1	0	0
(10)-10	26,6	0	12,6
(99)-NC	3,4	0	0
	30	0	8
P9_C_3R	30	0	8
[9-10]	36,7	0	12,6
[7-8]	30,1	0	50,3
[5-6]	19,9	0	12,6
[3-4]	9,9	0	24,6
Ns/Nc	3,4	0	0
	30	0	8
P9_C_3M	30	0	8
Casos vàlids	96,6	0	100
Mitjana	7,73		6,89
Desviació	2		2,23

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P9_A_4	757	38	114
SI	53,1	44,3	49,2
NO	46,9	55,7	50,8
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	16	55
P9_B_4	402	17	56
SI	30,5	28,6	35,7
NO	69,5	71,4	64,3
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	5	20
P9_C_4	121	5	20
(0)-0	13,1	0	20
(1)-1	1,6	0	5,1
(2)-2	2,4	0	0
(3)-3	5,7	0	5
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	6,6	0	5,1
(6)-6	10,8	0	>25.1
(7)-7	4,8	0	0
(8)-8	17,2	21,9	25,4
(9)-9	10,6	18,7	4,3
(10)-10	20,7	>59.4	10,1
(98)-NS	4,1	0	0
	121	5	20
P9_C_4R	121	5	20
[9-10]	31,3	>78.1	14,4
[7-8]	22	21,9	25,4
[5-6]	17,4	0	30,2
[3-4]	8,1	0	5
[0-2]	17,2	0	25,1
Ns/Nc	4,1	0	0
	121	5	20
P9_C_4M	121	5	20
Casos vàlids	95,9	100	100
Mitjana	6,3	9,37	5,39
Desviació	3,42	0,93	3,5
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	36	112
P10A_A	757	38	114
SI	87,3	94,9	84,1
NO	12,7	5,1	15,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	34	94
P10B_A	664	36	96
SI	17,7	23,1	18,7
NO	81,2	76,9	80,1
NC	1,1	0	1,2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	8	18
P10C_AML	117	8	18
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	63,9	33,8
Li van oferir una oferta millor	14,8	12,6	16,9
Pack amb millors condicions	6,7	0	>21.3

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	12,6	16,9
Insatisfacció amb la companyia	12,7	0	16,8
Altres	3,3	10,8	0
En disposa? - Internet			
	750	36	112
P10A_B	757	38	114
SI	87	84,5	87,7
NO	11,6	15,5	12,3
NC	1,3	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	31	98
P10B_B	658	32	100
SI	18,9	22,6	21,2
NO	78,8	77,4	78,8
NC	2,3	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	7	21
P10C_BML	123	7	21
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	58,7	47,8
Li van oferir una oferta millor	12,4	14,5	9,5
Pack amb millors condicions	5,7	0	9,6
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	14,5	>28.6
Insatisfacció amb la companyia	16,8	0	9,4
Altres	3,1	12,4	4,8
NS/NC	2,3	0	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	36	112
P10A_C	757	38	114
SI	94,7	<83.0	95,5
NO	3,7	>17.0	4,5
NC	1,6	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	30	107
P10B_C	717	32	109
SI	17,6	15,2	23,1
NO	81,3	84,8	76
NC	1,1	0	0,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	5	25
P10C_CML	125	5	25
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	18,7	40
Li van oferir una oferta millor	22,5	40,6	36,2
Pack amb millors condicions	7,1	0	8,1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	21,9	8
Insatisfacció amb la companyia	17,3	0	11,8
Altres	5,4	18,7	0
NS/NC	0,8	0	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	36	112
P10A_D	757	38	114
SI	84,9	73,7	85,1
NO	13,2	>26.3	14,9
NC	2	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	637	27	95
P10B_D	641	28	97
SI	17,5	13,9	21,8
NO	81,3	86,1	76,2
NC	1,2	0	2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	4	21
P10C_DML	111	4	21
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	23,1	47,6
Li van oferir una oferta millor	18,1	26,9	19,1
Pack amb millors condicions	7,1	0	14,4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	26,9	14,3
Insatisfacció amb la companyia	17,8	0	9,4
Altres	4,3	23,1	0
NS/NC	1,8	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	36	112
P11	757	38	114
Si	56,4	47,4	56,5
No	43,1	52,6	43,5
Ns/Nc	0,5	0	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	17	63
P12	424	18	64
Més d'un cop a la setmana	9,4	0	12,4
Un cop a la setmana	15,6	27,2	10,9
Menys d'un cop a la setmana	74,1	72,8	76,7
Ns/Nc	0,9	0	0
Alimentació i begudes			
	423	17	63
P13_A_1	424	18	64
SI	15,5	16,7	9,3
NO	84	83,3	90,7
NC	0,5	0	0
Alimentació i begudes			
	66	3	6
P13_B_1	65	3	6
SI	5,9	30	0
NO	94,1	70	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	17	63
P13_A_2	424	18	64
SI	49,4	39,4	53,3
NO	50,2	60,6	46,7
NC	0,5	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	7	34
P13_B_2	210	7	34
SI	8,5	13,3	0
NO	91	86,7	>100.0
NS/NC	0,5	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	17	63
P13_A_3	424	18	64

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
SI	1,9	0	1,6
NO	97,4	100	98,4
NC	0,7	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	0	1
P13_B_3	8	0	1
SI	25,1	0	0
NO	74,9	0	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	17	63
P13_A_4	424	18	64
SI	14,9	16,1	20,5
NO	84,4	83,9	79,5
NC	0,7	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	3	13
P13_B_4	64	3	13
SI	8,1	0	8,5
NO	91,9	100	91,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	17	63
P13_A_5	424	18	64
SI	26,4	28,6	25
NO	72,9	71,4	75
NC	0,7	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	5	16
P13_B_5	111	5	16
SI	7,9	0	12,6
NO	92,1	100	87,4
Electrodomèstics			
	423	17	63
P13_A_6	424	18	64
SI	19	>38.6	14
NO	80,1	<61.4	86
NC	0,9	0	0
Electrodomèstics			
	80	7	9
P13_B_6	79	7	9
SI	9,6	15,1	11,3
NO	89,2	84,9	88,7
NS/NC	1,2	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	17	63
P13_A_7	424	18	64
SI	32,1	26,4	34,3
NO	67,2	73,6	65,7
NC	0,7	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	5	22
P13_B_7	135	5	22
SI	13,8	0	18,4
NO	86,2	100	81,6

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Formació (cursos,...)			
	423	17	63
P13_A_8	424	18	64
SI	0,2	0	0
NO	99,1	100	100
NC	0,7	0	0
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	100	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	17	63
P14	424	18	64
SI	97,2	100	98,3
NO	2,4	0	1,7
NS/NC	0,5	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	0	1
P15_1	10	0	1
Que arribi el que demanes	60,7	0	100
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0
Altres	19,8	0	0
NS/NC	10	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	17	63
P16	424	18	64
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	49,7	54,9
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	44,5	43,6
Ns/Nc	1,4	5,8	1,5
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica			
	750	36	112
P17	757	38	114
SI	54,9	45,5	56,1
NO	44,3	54,5	43,1
NS/NC	0,9	0	0,9
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	36	112
P18	757	38	114
SI	13,2	2,8	13
NO	85,1	>97.2	85,2
NS/NC	1,8	0	1,8
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	1	15
P19_1	99	1	15
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	0	68
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	0	13,4
Li arriba publicitat	25	100	4,9
Altres	10,9	0	13,7
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	36	112
P20R	757	38	114
Facua	0,6	0	0,9
Ocu	8,5	6,8	7,1

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Amazon	1,4	0	1,8
Gencat	3,1	2	5,4
Ajuntament	0,3	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0	>1,7
Agència Catalana del Consum	0,8	0	1,7
No coneix cap	79,9	90,4	77
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	2,8	2,7
Ns/Nc	2,9	0	3,4
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
Total	750	36	112
P21	757	38	114
Si	9,3	8,8	12
No	90,7	91,2	88
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
Total	750	36	112
P22	757	38	114
Si	13	5,3	15
No	86,7	94,7	84,3
Ns/Nc	0,2	0	0,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
Total	750	36	112
P23_A_1	757	38	114
SI	54,2	45,4	53,5
NO	45,8	54,6	46,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
Total	406	16	60
P23_B_1	411	17	61
SI	22,5	<0.0	<11.5
NO	77,5	>100.0	>88.5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
Total	92	0	7
P23_C_1	91	0	7
(0)-0	7,5	0	14,4
(2)-2	1,1	0	0
(3)-3	3,2	0	0
(4)-4	1,1	0	0
(5)-5	16,2	0	28,2
(6)-6	6,4	0	0
(7)-7	14,1	0	14,3
(8)-8	22,5	0	28,9
(9)-9	13,9	0	14,3
(10)-10	14	0	0
Total	92	0	7
P23_C_1R	91	0	7
[9-10]	27,9	0	14,3
[7-8]	36,6	0	43,1
[5-6]	22,7	0	28,2
[3-4]	4,3	0	0
[0-2]	8,6	0	14,4
Total	92	0	7
P23_C_1M	91	0	7
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	6,79		6

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Desviació	2,71		3,07
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	36	112
P23_A_2	757	38	114
SI	25,8	>51.0	>36.1
NO	74,2	<49.0	<63.9
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	18	40
P23_B_2	197	19	41
SI	20,4	15,5	24,6
NO	79,6	84,5	75,4
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	3	10
P23_C_2	40	3	10
(0)-0	5,1	>35.0	10,1
(1)-1	2,5	0	10,1
(2)-2	2,5	0	0
(3)-3	7,5	0	0
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	17,4	0	19,7
(6)-6	12	0	10,1
(7)-7	5	0	0
(8)-8	22,6	35	19,9
(9)-9	13,1	0	10,1
(10)-10	9,8	30	20,1
	40	3	10
P23_C_2R	40	3	10
[9-10]	22,9	30	30,2
[7-8]	27,6	35	19,9
[5-6]	29,4	0	29,7
[3-4]	10	0	0
[0-2]	10,1	35	20,1
	40	3	10
P23_C_2M	40	3	10
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	5,8	6,2
Desviació	2,76	5,37	3,53
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	36	112
P23_A_3	757	38	114
SI	62,2	76	61,3
NO	37,8	24	38,7
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	27	69
P23_B_3	472	29	70
SI	8,3	0	8,7
NO	91,7	100	91,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	0	6
P23_C_3	39	0	6
(0)-0	7,8	0	16,8
(2)-2	2,2	0	0
(3)-3	7,8	0	0

% Verticals Valor jhi	Total	Q4	
		menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(4)-4	7,6	0	0
(5)-5	5,2	0	0
(6)-6	15,3	0	33,1
(7)-7	18,1	0	0
(8)-8	15,5	0	16,8
(9)-9	12,8	0	33,3
(10)-10	7,7	0	0
	39	0	6
P23_C_3R	39	0	6
[9-10]	20,5	0	33,3
[7-8]	33,6	0	16,8
[5-6]	20,5	0	33,1
[3-4]	15,4	0	0
[0-2]	10	0	16,8
	39	0	6
P23_C_3M	39	0	6
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	6,19		6,33
Desviació	2,75		3,4
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	36	112
P23_A_4	757	38	114
SI	15,4	16,5	16,5
NO	84,6	83,5	83,5
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	6	19
P23_B_4	117	6	19
SI	12,7	0	20
NO	87,3	100	80
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	0	4
P23_C_4	15	0	4
(0)-0	6,8	0	27
(1)-1	6,7	0	0
(3)-3	6,8	0	0
(4)-4	6,8	0	0
(6)-6	6,5	0	0
(7)-7	20,5	0	27
(8)-8	18,4	0	19,3
(9)-9	13,7	0	0
(10)-10	13,6	0	26,7
	15	0	4
P23_C_4R	15	0	4
[9-10]	27,3	0	26,7
[7-8]	39	0	46,3
[5-6]	6,5	0	0
[3-4]	13,7	0	0
[0-2]	13,5	0	27
	15	0	4
P23_C_4M	15	0	4
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	6,44		6,1
Desviació	3,14		4,54

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Associacions de consumidors			
	750	36	112
P23_A_5	757	38	114
SI	63	62,5	58,6
NO	37	37,5	41,4
Associacions de consumidors			
	472	23	66
P23_B_5	477	24	67
SI	8,5	4,4	6
NO	91,5	95,6	94
Associacions de consumidors			
	40	1	4
P23_C_5	41	1	4
(0)-0	7,4	0	24,7
(2)-2	4,8	0	0
(3)-3	7,4	0	25,3
(4)-4	4,8	0	0
(5)-5	4,9	0	0
(6)-6	12,1	0	24,7
(7)-7	19,5	0	0
(8)-8	12,1	0	0
(9)-9	12,2	0	0
(10)-10	14,8	>100.0	25,3
	40	1	4
P23_C_5R	41	1	4
[9-10]	27	100	25,3
[7-8]	31,7	0	0
[5-6]	17	0	24,7
[3-4]	12,3	0	25,3
[0-2]	12,2	0	24,7
	40	1	4
P23_C_5M	41	1	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	10	4,77
Desviació	2,92		4,28
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	36	112
P24	757	38	114
(0)-0	3	2,8	3,5
(1)-1	0,5	0	0,9
(2)-2	2,1	0	0,9
(3)-3	1,3	0	0,9
(4)-4	3,3	0	5,3
(5)-5	12,6	13,5	13,4
(6)-6	11,9	20,1	11,2
(7)-7	15,9	18,4	13,1
(8)-8	12,8	8	17,6
(9)-9	5	10,6	2,5
(10)-10	3,9	8,4	3,3
(98)-NS	27,5	18,2	27,4
(99)-NC	0,1	0	0
	750	36	112
P24R	757	38	114
[9-10]	8,9	>19.0	5,9

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
[7-8]	28,7	26,4	30,7
[5-6]	24,5	33,7	24,5
[3-4]	4,6	0	6,2
[0-2]	5,6	2,8	5,3
Ns/Nc	27,7	18,2	27,4
P24M	750	36	112
Casos vàlids	757	38	114
	72,3	81,8	72,6
Mitjana	6,28	6,85	6,18
Desviació	2,23	2,05	2,25
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	36	112
P25	757	38	114
Sí	24,2	23,9	>32,2
No	75,3	76,1	<67,8
Ns/Nc	0,5	0	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	9	36
P26	183	9	37
(0)-0	1,7	0	2,8
(2)-2	0,6	0	>2.8
(3)-3	0,6	0	>2.8
(4)-4	1,6	0	2,6
(5)-5	6,6	0	11,3
(6)-6	6	0	2,5
(7)-7	15,5	11,5	5,5
(8)-8	15,9	0	19,3
(9)-9	6,9	18,6	5,1
(10)-10	7,4	>35.3	7,5
(98)-NS	37,4	34,5	37,9
P26R	181	9	36
[9-10]	183	9	37
	14,3	>53.9	12,6
[7-8]	31,4	11,5	24,8
[5-6]	12,6	0	13,8
[3-4]	2,2	0	5,4
[0-2]	2,2	0	5,5
Ns/Nc	37,4	34,5	37,9
P26M	181	9	36
Casos vàlids	183	9	37
	62,6	65,5	62,1
Mitjana	7,18	9,19	6,59
Desviació	2,04	1,21	2,65
Nacionalitat			
	750	36	112
D1_1	757	38	114
Argentina	0,1	0	0
Brasilera	0,4	0	0
Britànica	0,1	0	0
Espanyola	97,8	100	99,1
Colombiana	0,4	0	0
Dominicana	0,1	0	0
Equatoriana	0,3	0	0
Francesa	0,1	0	0

	Total	Q4 menor o igual a 2.000 hab.	de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals Valor jhi			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Hondurenya	0,1	0	>0.9
Italiana	0,1	0	0
Paraguaiana	0,1	0	0
Peruana	0,1	0	0
Romanesa	0,1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
D2	750	36	112
Treballa	49,7	51,5	52,2
No treballa	45,7	45,8	41,7
Està de baixa	4,2	2,7	6,1
No contesta	0,4	0	0
Vostè és? - No treballa			
D3	343	17	47
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	72,4	55
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	0	12,8
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	10,3	12,7
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0	2,1
Estudiant	9,3	12,1	6,6
Treball domèstic no remunerat	6,6	5,2	10,7
No contesta	0,6	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
D4	404	20	65
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	0	4,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	>40.8	12
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	49,7	63,6
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	9,5	18,3
No contesta	0,5	0	1,5
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
D5	750	36	112
No sap llegir i escriure	0,4	>2.8	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	5,1	0,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	11,1	9,6
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	29,8	27,1
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	10,8	13,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	7,2	4,4
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	7,9	13,2
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	9,6	7,9
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	15,8	18,4
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	0	4,4
Doctorat	0,9	0	0,9
Nc	0,3	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
D6	750	36	112
D6	757	38	114
Català (valencià/balear)	41,7	>75.5	>56.9
Castellà	36,5	<11.1	<22.9
Totes dues igual: català i castellà	20,1	7,9	19,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	2,8	0,9
No contesta	0,3	>2.8	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Sexe		
	750	201
Q1	757	203
Home	48,4	45,6
Dona	51,6	54,4
Edat (Trams)		
	750	201
Q2	757	203
De 18 a 24	7,9	6,1
De 25 a 34	12,5	15,4
De 35 a 49	29,1	33
De 50 a 64	24,8	23,1
65 o més	25,7	22,4
Edat		
	750	201
EDAT	757	203
Casos vàlids	100	100
Mitjana	50,36	48,86
Desviació	16,96	15,87
Província		
	750	201
Q3	757	203
BARCELONA	74,8	<69,3
GIRONA	9,3	>14,4
LLEIDA	5,6	<2,5
TARRAGONA	10,3	13,7
Província		
	750	201
Q3R	757	203
Barcelona ciutat	21	<0,0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	>20,1
Resta Barcelona	39,5	>49,2
Girona	9,3	>14,4
Lleida	5,6	<2,5
Tarragona	10,3	13,7
Grandària		
	750	201
Q4	757	203
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	<0,0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	<0,0
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	>100,0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	<0,0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	<0,0
més d'1 milió d'hab	21	<0,0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?		
	750	201
PO	757	203
CATALÀ	58,3	62,7
CASTELLÀ	38,3	33,9
Indiferent/NC/NC	3,3	3,5
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil		
	750	201
P1	757	203
(0)-0	3,2	2,4

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
(1)-1	1,1	1,5
(2)-2	2,5	2,9
(3)-3	4,2	3,9
(4)-4	6,4	<2.5
(5)-5	21,7	20,3
(6)-6	18,9	21,8
(7)-7	19,1	19,4
(8)-8	13,2	15,4
(9)-9	2,7	3,5
(10)-10	3,4	2
(98)-NS	3,7	4,4
	750	201
P1R	757	203
[9-10]	6,1	5,5
[7-8]	32,3	34,8
[5-6]	40,6	42,1
[3-4]	10,6	<6.4
[0-2]	6,7	6,8
Ns/Nc	3,7	4,4
	750	201
P1M	757	203
Casos vàlids	96,3	95,6
Mitjana	5,85	5,98
Desviació	2,08	2
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers		
	750	201
P2	757	203
(0)-0	5,3	3,9
(1)-1	1,5	0,5
(2)-2	4,6	5,5
(3)-3	5,6	7,3
(4)-4	9,6	10,4
(5)-5	23,1	27,6
(6)-6	16,4	14,6
(7)-7	15	13,9
(8)-8	10,9	10,3
(9)-9	3,9	2,9
(10)-10	3,6	2
(98)-NS	0,7	1
	750	201
P2R	757	203
[9-10]	7,5	4,9
[7-8]	25,8	24,2
[5-6]	39,5	42,3
[3-4]	15,1	17,7
[0-2]	11,4	9,9
Ns/Nc	0,7	1
	750	201
P2M	757	203
Casos vàlids	99,3	99
Mitjana	5,46	5,32
Desviació	2,32	2,12

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P3	757	203
Sí	28,5	27,1
No	70,6	72,4
Nc/No ho recorda	0,9	0,5
	214	54
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	55
Producte o servei		
	214	54
P4	213	55
Alimentació i beguda	4,1	1,8
Roba	4,2	1,8
Vehícles	2,8	3,6
Habitatge	0,9	1,8
Compra on-line	8,4	5,4
Telefonia fixa/mòbil	39,7	>54,9
Internet	3,8	1,8
Companyia elèctrica	5	5,2
Electrodomèstics	9,8	10,9
Restauració	0,9	1,8
Hotels	1	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	1,8
Serveis bancaris	1,4	3,6
Transport aeri	9,2	9,1
Tren	0,4	1,8
Altres (anotar)	17	14,5
	9	1
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	1
P4_C_A	9	1
SI	55,4	100
NO	44,6	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	1
P4_E_A	5	1
SI	82,2	100
NO	17,8	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	4	1
P4_F_A	4	1
Empresa proveïdora	74,8	100
Comerciant	25,2	0
Satisfacció		
	4	1
P4_G_A	4	1
(1)-1	24,8	0
(8)-8	25,2	0
(10)-10	50,1	100
	4	1
P4_G_AR	4	1
[9-10]	50,1	100
[7-8]	25,2	0
[0-2]	24,8	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	4	1
P4_G_AM	4	1
Casos vàlids	100	100
	7,27	10
Mitjana	4,26	
Desviació		
	9	1
Base Incidència a: Roba	9	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	1
P4_C_B	9	1
SI	66,8	100
NO	33,2	0
Es va resoldre la incidència?		
	6	1
P4_E_B	6	1
SI	50	0
NO	50	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_B	3	0
Empresa proveïdora	66,7	0
Altres (anotar)	33,3	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_B	3	0
(8)-8	33,3	0
(10)-10	66,7	0
	3	0
P4_G_BR	3	0
[9-10]	66,7	0
[7-8]	33,3	0
	3	0
P4_G_BM	3	0
Casos vàlids	100	0
	9,33	
Mitjana	1,15	
Desviació		
	6	2
Base Incidència a: Vehicles	6	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	6	2
P4_C_C	6	2
SI	83,3	100
NO	16,7	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	2
P4_E_C	5	2
SI	60,5	<0.0
NO	39,5	>100.0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_C	3	0
Ell/lla mateix	33,1	0
Empresa proveïdora	33,5	0
Altres (anotar)	33,5	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_C	3	0
(5)-5	33,5	0
(9)-9	33,1	0
(10)-10	33,5	0
	3	0
P4_G_CR	3	0
[9-10]	66,5	0
[5-6]	33,5	0
	3	0
P4_G_CM	3	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	8	
Desviació	2,65	
	2	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	1
P4_C_D	2	1
SI	48,8	100
NO	51,2	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	1
P4_E_D	1	1
NO	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_D	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_D	0	0
	0	0
P4_G_DR	0	0
	0	0
P4_G_DM	0	0
	18	3
Base Incidència a: Compra on-line	18	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	18	3
P4_C_E	18	3
SI	72,6	67,7
NO	27,4	32,3

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Es va resoldre la incidència?		
	13	2
P4_E_E	13	2
SI	92,4	100
NO	7,6	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	12	2
P4_F_E	12	2
Ell/lla mateix	32,7	50
Empresa proveïdora	18,3	0
Distribuïdor	32,7	50
Altres (anotar)	16,3	0
Satisfacció		
	12	2
P4_G_E	12	2
(0)-0	7,9	0
(5)-5	8,3	0
(7)-7	8,3	0
(8)-8	9,1	0
(9)-9	16,3	0
(10)-10	50,1	100
	12	2
P4_G_ER	12	2
[9-10]	66,4	100
[7-8]	17,4	0
[5-6]	8,3	0
[0-2]	7,9	0
	12	2
P4_G_EM	12	2
Casos vàlids	100	100
Mitjana	8,2	10
Desviació	2,95	0
	85	30
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	30
Incidències - Alimentació i beguda		
	85	30
P4_B_F_COD	85	30
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	36,9
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	19,7
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	23,8
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	9,9
Problemes per donar-se de baixa	11,7	16,7
Altres	11,5	6,7
Ns/Nc	1,1	3,2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	85	30
P4_C_F	85	30
SI	80,1	70,5
NO	19,9	29,5
Mesures - Alimentació i beguda		
	68	21
P4_D_F_COD	69	21

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	>52,8
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	32,9
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	4,7
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0
Altres	29,2	28,2
Es va resoldre la incidència?		
	68	21
P4_E_F	69	21
SI	56,4	<37,5
NO	40,7	57,7
NC	2,9	4,8
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	38	8
P4_F_F	39	8
Ell/lla mateix	36,2	25,4
Empresa proveïdora	45,7	37,3
Altres (anotar)	18,1	37,3
Satisfacció		
	38	8
P4_G_F	39	8
(0)-0	10,2	12,4
(1)-1	2,6	>12,7
(2)-2	12,6	0
(3)-3	10,2	0
(4)-4	10,4	0
(5)-5	15,2	25,2
(6)-6	5,2	0
(7)-7	10,3	24,8
(8)-8	5,2	12,5
(10)-10	13,1	0
(98)-NS	5	12,5
	38	8
P4_G_FR	39	8
[9-10]	13,1	0
[7-8]	15,5	37,3
[5-6]	20,4	25,2
[3-4]	20,6	0
[0-2]	25,4	25,1
Ns/Nc	5	12,5
	38	8
P4_G_FM	39	8
Casos vàlids	95	87,5
Mitjana	4,76	4,71
Desviació	3,08	3,1
	8	1
Base Incidència a: Internet	8	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	1
P4_C_G	8	1
SI	61,6	0
NO	38,4	100
Es va resoldre la incidència?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
P4_E_G	5	0
SI	60,3	0
NO	39,7	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
P4_F_G	3	0
Ell/lla mateix	33,3	0
Empresa proveïdora	33,3	0
Altres (anotar)	33,3	0
Satisfacció		
P4_G_G	3	0
(5)-5	33,3	0
(10)-10	66,7	0
P4_G_GR	3	0
[9-10]	66,7	0
[5-6]	33,3	0
P4_G_GM	3	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	8,33	
Desviació	2,89	
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
P4_C_H	11	3
SI	72,9	66,1
NO	17,8	33,9
NC	9,2	0
Es va resoldre la incidència?		
P4_E_H	8	2
SI	12,8	0
NO	87,2	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
P4_F_H	1	0
Distribuïdor	100	0
Satisfacció		
P4_G_H	1	0
(0)-0	100	0
P4_G_HR	1	0
[0-2]	100	0
P4_G_HM	1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Casos vàlids	100	0
Mitjana	0	
	21	6
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	6
Incidències - Electrodomèstics		
	18	4
P4_B_I_COD	16	4
Mal funcionament/està trencat	67	50,4
El producte arriba tard	5,6	25,4
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	49,3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	21	6
P4_C_I	19	6
SI	70,7	49,7
NO	29,3	50,3
Mesures - Electrodomèstics		
	14	2
P4_D_I_COD	12	2
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	50
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	>50.0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0
Es va resoldre la incidència?		
	15	3
P4_E_I	13	3
SI	46,6	66,1
NO	53,4	33,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	2
P4_F_I	7	2
Ell/lla mateix	13,8	0
Empresa proveïdora	71,7	100
Distribuïdor	14,5	0
Satisfacció		
	7	2
P4_G_I	7	2
(0)-0	14,5	0
(5)-5	14,5	0
(6)-6	14,5	0
(7)-7	13,8	48,8
(8)-8	14,5	0
(10)-10	14,5	51,2
(98)-NS	13,8	0
	7	2
P4_G_IR	7	2
[9-10]	14,5	51,2
[7-8]	28,3	48,8
[5-6]	29	0
[0-2]	14,5	0
Ns/Nc	13,8	0
	7	2
P4_G_IM	7	2
Casos vàlids	86,2	100

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Mitjana	5,99	8,54
Desviació	3,42	2,15
	2	1
Base Incidència a: Restauració	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	1
P4_C_J	2	1
NO	100	100
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_J	0	0
P4_F_J		
	0	0
P4_F_J	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_J	0	0
	0	0
P4_G_JR	0	0
	0	0
P4_G_JM	0	0
	2	0
Base Incidència a: Hotels	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0
P4_C_K	2	0
SI	100	0
Es va resoldre la incidència?		
	2	0
P4_E_K	2	0
SI	47,5	0
NO	52,5	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_K	1	0
Empresa proveïdora	100	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_K	1	0
(8)-8	100	0
	1	0
P4_G_KR	1	0
[7-8]	100	0
	1	0
P4_G_KM	1	0
Casos vàlids	100	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Mitjana	8	
	8	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	1
P4_C_L	8	1
SI	62,7	0
NO	37,3	100
Es va resoldre la incidència?		
	5	0
P4_E_L	5	0
SI	59,5	0
NO	40,5	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_L	3	0
Ei/lla mateix	32,8	0
Distribuïdor	32,8	0
Altres (anotar)	34,4	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_L	3	0
(0)-0	34,4	0
(7)-7	65,6	0
	3	0
P4_G_LR	3	0
[7-8]	65,6	0
[0-2]	34,4	0
	3	0
P4_G_LM	3	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	4,59	
Desviació	4,11	
	750	201
Base TOTAL	0	203
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	0	0
P4_C_M	0	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_M	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_M	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_M	0	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
P4_G_MR	0	0
P4_G_MM	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	3	2
P4_C_N	3	2
SI	33,3	0
NO	66,7	100
Es va resoldre la incidència?	1	0
P4_E_N	1	0
SI	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	1	0
P4_F_N	1	0
Altres (anotar)	100	0
Satisfacció	1	0
P4_G_N	1	0
(10)-10	100	0
P4_G_NR	1	0
[9-10]	100	0
P4_G_NM	1	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	10	
Base Incidència a: Transport aeri	20	5
Incidències - Transport aeri	20	5
P4_B_O_COD	20	5
Retards/cancel·lacions	69,7	59,5
Problema tècnic	5	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	40,5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	20	5
P4_C_O	20	5
SI	84,9	100
NO	15,1	0
Mesures - Transport aeri	14	5
P4_D_O_COD	14	5
Retornen els diners	6,9	19,3
Va reclamar a la companyia	78,7	80,7
Paga per el seient	7,3	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Passa la nit a l'hotel	7,1	0
Es va resoldre la incidència?		
	17	5
P4_E_O	17	5
SI	41,3	19,3
NO	58,7	80,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	1
P4_F_O	7	1
Ell/lla mateix	28,2	100
Empresa proveïdora	57,3	0
Altres (anotar)	14,4	0
Satisfacció		
	7	1
P4_G_O	7	1
(0)-0	14,4	0
(2)-2	13,8	>100.0
(3)-3	14,4	0
(4)-4	14,4	0
(6)-6	42,9	0
	7	1
P4_G_OR	7	1
[5-6]	42,9	0
[3-4]	28,9	0
[0-2]	28,2	100
	7	1
P4_G_OM	7	1
Casos vàlids	100	100
Mitjana	3,86	2
Desviació	2,34	
Base Incidència a: Tren	1	1
	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	1	1
P4_C_P	1	1
SI	100	100
Es va resoldre la incidència?		
	1	1
P4_E_P	1	1
NO	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_P	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_P	0	0
	0	0
P4_G_PR	0	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
P4_G_PM	0	0
	0	0
	36	8
Base Incidència a: Altres	37	8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	36	8
P4_C_Q	37	8
SI	83,8	87,3
NO	16,2	12,7
Es va resoldre la incidència?		
	30	7
P4_E_Q	31	7
SI	48,6	28,5
NO	48,2	57,6
NC	3,1	13,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	15	2
P4_F_Q	15	2
Ell/lla mateix	33,3	0
Empresa proveïdora	33,2	>100.0
Comerciant	13,4	0
Altres (anotar)	20	0
Satisfacció		
	15	2
P4_G_Q	15	2
(0)-0	19,8	0
(1)-1	6,8	0
(4)-4	6,6	0
(5)-5	20,1	51,2
(7)-7	13,2	48,8
(8)-8	6,7	0
(9)-9	6,6	0
(10)-10	20,2	0
	15	2
P4_G_QR	15	2
[9-10]	26,8	0
[7-8]	19,9	48,8
[5-6]	20,1	51,2
[3-4]	6,6	0
[0-2]	26,6	0
	15	2
P4_G_QM	15	2
Casos vàlids	100	100
Mitjana	5,41	5,98
Desviació	3,76	1,43
	750	201
Base TOTAL	0	203
Botigues especialitzades de barri		
	750	201
P5_1	757	203
Més d'un cop a la setmana	47,9	<39.3
Un cop a la setmana	29,9	>35.4

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Menys d'un cop a la setmana	7,5	>11,5
No hi he comprat mai	14,7	13,7
Mercats municipals		
	750	201
P5_2	757	203
Més d'un cop a la setmana	13,5	12,3
Un cop a la setmana	24	21
Menys d'un cop a la setmana	16,3	19,3
No hi he comprat mai	46,2	47,4
Supermercats de barri		
	750	201
P5_3	757	203
Més d'un cop a la setmana	47,7	41,9
Un cop a la setmana	32,7	35,5
Menys d'un cop a la setmana	8,8	10,7
No hi he comprat mai	10,8	11,8
Grans superfícies		
	750	201
P5_4	757	203
Més d'un cop a la setmana	13	16,8
Un cop a la setmana	22,4	25,6
Menys d'un cop a la setmana	35	36,5
No hi he comprat mai	29,5	<21,2
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables		
	750	201
P5_5	757	203
Més d'un cop a la setmana	5,4	5,9
Un cop a la setmana	9,6	9,8
Menys d'un cop a la setmana	20,3	19,8
No hi he comprat mai	64,7	64,6
Dietètiques		
	750	201
P5_6	757	203
Més d'un cop a la setmana	1,7	3
Un cop a la setmana	6,3	4,9
Menys d'un cop a la setmana	14,9	16,1
No hi he comprat mai	77	76
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?		
	750	201
P6_1	757	203
SI	75,9	75,4
NO	24,1	24,6
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament		
	750	201
P6_2	757	203
SI	26,6	29,9
NO	73,4	70,1
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químic)		
	750	201
P6_3	757	203
SI	53,6	56,5
NO	46,4	43,5
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P7_A	757	203
SI	30,4	30
NO	69,6	70
	228	60
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	61
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	228	60
P7_A_AML	229	61
Tenen preus més econòmics	50,5	50,1
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	20
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3,3
Compra productes específics/per costum	9	9,8
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0
Proximitat	1,3	1,7
Tot correcte/ho troba bé	2,3	3,6
No ho té en compte / li és igual	5,6	9,9
Altres	5,1	3,3
NS/NC	2,6	0
	522	141
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	142
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	521	141
P7_A_AML	527	142
Tenen preus més econòmics	0,2	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	25,4
Compra productes específics/per costum	3,2	2,1
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	>21.8
Depèn del producte	6,1	7,1
Compra productes ecològics	0,9	0,7
Proximitat	1,5	2,1
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	32,4
Altres	7,6	7,7
NS/NC	2,7	1,4
	750	201
Base TOTAL	0	203
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	750	201
P7_B	757	203
SI	37,4	38,1
NO	62,6	61,9
	280	77
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	77
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	280	77
P7_A_BML	283	77
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	50,7
Per proximitat	33,4	41,6
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	1,3
Linteressa la qualitat	0,3	1,3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	3,9

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Altres	11,8	<2,5
NS/NC	1,4	0
	470	124
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	126
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	470	124
P7_A_BML	474	126
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0
Per proximitat	0,6	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	3,2
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	6,3
Linteressa la qualitat	4,2	3,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	85
Altres	2,8	2,3
NS/NC	0,4	0
	750	201
Base TOTAL	0	203
Es fixa en la procedència dels productes?		
	750	201
P7_C	757	203
SI	75,6	75,3
NO	24,4	24,7
	567	151
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	153
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	567	151
P7_A_CML	575	153
Proximitat	62,5	65,2
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	16,3
Per curiositat/Informació	8	6,5
Qualitat	4,6	4,7
Productes ecològics	1	0,6
Per costum/el de sempre	1,1	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	0,7
Altres	9,1	7,4
NS/NC	1	1,3
	183	50
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	50
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	183	50
P7_A_CML	182	50
Proximitat	4,3	4
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	2
Per curiositat/Informació	1,1	2
Qualitat	3,2	2
Per costum/el de sempre	4,9	2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	58,2
Altres	8,1	6,1
NS/NC	13	>23,7
	750	201
Base TOTAL	0	203
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P7_D	757	203
SI	66	67,4
NO	34	32,6
	495	135
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	137
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	495	135
P7_A_DML	499	137
Per estar informat/da/Per curiositat	22	21,2
Per salut	28,4	25,3
Per la composició	35,8	37,6
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0
Compra el mateix/costum	0,6	0
A vegades	3,8	5,1
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	2,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0
Altres	6,1	>10,1
NS/NC	1	0,7
	255	65
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	66
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	255	65
P7_A_DML	258	66
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	1,5
Per salut	0,4	0
Per la composició	3,5	3
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	6,1
Compra el mateix/costum	10	11,9
A vegades	1,6	1,5
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	1,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	51,4
Altres	9,5	4,9
NS/NC	14,1	18,2
	750	201
Base TOTAL	0	203
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	750	201
P7_E	757	203
SI	92,9	94,3
NO	7,1	5,7
	697	189
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	191
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	697	189
P7_A_EML	704	191
Només importa el consum / vendre més	28,4	26,7
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	61,1
A vegades	2,9	4,1
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0,5
Altres	10,2	7,4
NS/NC	2,8	2,6

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	53	12
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	12
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	53	12
P7_A_EML	53	12
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	8,3
A vegades	9,3	17,1
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	>49,1
Altres	25,4	16,9
NS/NC	23,7	8,7
	750	201
Base TOTAL	0	203
Pregunta per les condicions/garanties?		
	750	201
P8_1	757	203
Sempre	39,1	41,2
Habitualment	17,3	18,4
Algunes vegades	21,4	17,7
Gairebé mai	11,3	12,4
Mai	10,9	10,3
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum		
	750	201
P8_2	757	203
Sempre	74,9	79,8
Habitualment	17,3	14,3
Algunes vegades	5,2	3
Gairebé mai	1,1	1,5
Mai	1,4	1,5
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?		
	750	201
P8_3	757	203
Sempre	30,6	32,4
Habitualment	24,1	24,9
Algunes vegades	28,7	29,4
Gairebé mai	9,8	7,9
Mai	6,8	5,3
Acostuma a comparar diferents preus?		
	750	201
P8_4	757	203
Sempre	28,2	24,2
Habitualment	26,2	25,5
Algunes vegades	26,4	27,2
Gairebé mai	11,7	>15,7
Mai	7,5	7,4
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?		
	750	201
P8_5	757	203
Sempre	50,3	<44,1
Habitualment	14,4	15,9
Algunes vegades	18,6	>23,2
Gairebé mai	8,1	6,9
Mai	8,7	9,8
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P9_A_1	757	203
SI	40,7	38,8
NO	59,3	61,2
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els		
	305	78
P9_B_1	309	79
SI	17,3	17,8
NO	82,7	82,2
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi		
	53	14
P9_C_1	53	14
(0)-0	7,8	7,2
(1)-1	3,8	7,2
(3)-3	1,9	7,2
(5)-5	7,6	7,2
(6)-6	14,9	14,4
(7)-7	5,7	14,3
(8)-8	17,1	14,4
(9)-9	7,5	7,1
(10)-10	31,8	21,1
(99)-NC	1,9	0
	53	14
P9_C_1R	53	14
[9-10]	39,3	28,2
[7-8]	22,7	28,7
[5-6]	22,5	21,6
[3-4]	1,9	7,2
[0-2]	11,6	14,4
Ns/Nc	1,9	0
	53	14
P9_C_1M	53	14
Casos vàlids	98,1	100
Mitjana	7,13	6,41
Desviació	3,1	3,23
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de		
	750	201
P9_A_2	757	203
SI	48,8	48,5
NO	51,2	51,5
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de		
	366	97
P9_B_2	367	98
SI	11,7	>18.4
NO	88,3	<81.6
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	43	18
P9_C_2	43	18
(0)-0	5,1	12,2
(2)-2	9	16
(3)-3	2,3	0
(4)-4	7	5,6
(5)-5	7	0
(6)-6	6,9	11,1

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
(7)-7	9,3	5,5
(8)-8	11,6	5,3
(9)-9	11,5	11
(10)-10	28	33,3
(99)-NC	2,3	0
	43	18
P9_C_2R	43	18
[9-10]	39,5	44,3
[7-8]	20,9	10,8
[5-6]	13,9	11,1
[3-4]	9,3	5,6
[0-2]	14,1	>28.2
Ns/Nc	2,3	0
	43	18
P9_C_2M	43	18
Casos vàlids	97,7	100
Mitjana	6,87	6,34
Desviació	3,1	3,8
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:		
	750	201
P9_A_3	757	203
SI	38,7	38
NO	61,3	62
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j		
	290	76
P9_B_3	292	77
SI	10,2	12,9
NO	89,8	87,1
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c		
	30	10
P9_C_3	30	10
(4)-4	9,9	0
(5)-5	3,4	0
(6)-6	16,5	29,9
(7)-7	6,8	10,2
(8)-8	23,3	19,9
(9)-9	10,1	>30.4
(10)-10	26,6	9,7
(99)-NC	3,4	0
	30	10
P9_C_3R	30	10
[9-10]	36,7	40,1
[7-8]	30,1	30
[5-6]	19,9	29,9
[3-4]	9,9	0
Ns/Nc	3,4	0
	30	10
P9_C_3M	30	10
Casos vàlids	96,6	100
Mitjana	7,73	7,8
Desviació	2	1,47
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	750	201
P9_A_4	757	203
SI	53,1	54
NO	46,9	46
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq		
	398	109
P9_B_4	402	110
SI	30,5	25,8
NO	69,5	74,2
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res		
	121	28
P9_C_4	121	28
(0)-0	13,1	10,6
(1)-1	1,6	0
(2)-2	2,4	3,5
(3)-3	5,7	3,6
(4)-4	2,5	0
(5)-5	6,6	14,3
(6)-6	10,8	7,1
(7)-7	4,8	6,9
(8)-8	17,2	10,7
(9)-9	10,6	18,5
(10)-10	20,7	17,7
(98)-NS	4,1	7,1
	121	28
P9_C_4R	121	28
[9-10]	31,3	36,2
[7-8]	22	17,6
[5-6]	17,4	21,4
[3-4]	8,1	3,6
[0-2]	17,2	14,1
Ns/Nc	4,1	7,1
	121	28
P9_C_4M	121	28
Casos vàlids	95,9	92,9
Mitjana	6,3	6,56
Desviació	3,42	3,27
En disposa? - Telefonía fixa		
	750	201
P10A_A	757	203
SI	87,3	87,7
NO	12,7	12,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa		
	655	176
P10B_A	664	178
SI	17,7	17,2
NO	81,2	82,3
NC	1,1	0,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa		
	116	30
P10C_AML	117	30
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	56,1
Li van oferir una oferta millor	14,8	17,2
Pack amb millors condicions	6,7	7

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	6,6
Insatisfacció amb la companyia	12,7	9,9
Altres	3,3	6,5
En disposa? - Internet		
	750	201
P10A_B	757	203
SI	87	86,3
NO	11,6	11,7
NC	1,3	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet		
	653	173
P10B_B	658	175
SI	18,9	16,9
NO	78,8	80,8
NC	2,3	2,3
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet		
	124	29
P10C_BML	123	29
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	>68,2
Li van oferir una oferta millor	12,4	7,5
Pack amb millors condicions	5,7	7,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	6,8
Insatisfacció amb la companyia	16,8	10,3
Altres	3,1	3,4
NS/NC	2,3	0
En disposa? - Telefonía mòbil		
	750	201
P10A_C	757	203
SI	94,7	95,1
NO	3,7	2,9
NC	1,6	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil		
	710	191
P10B_C	717	193
SI	17,6	18,3
NO	81,3	81,7
NC	1,1	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil		
	125	35
P10C_CML	125	35
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	51,5
Li van oferir una oferta millor	22,5	11,8
Pack amb millors condicions	7,1	11,2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0
Insatisfacció amb la companyia	17,3	17,2
Altres	5,4	8,3
NS/NC	0,8	0
En disposa? - Internet mòbil		
	750	201
P10A_D	757	203
SI	84,9	84,5
NO	13,2	13,6
NC	2	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil		

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
	637	170
P10B_D	641	171
SI	17,5	17,1
NO	81,3	82,9
NC	1,2	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil		
	111	29
P10C_DML	111	29
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	51,8
Li van oferir una oferta millor	18,1	14,3
Pack amb millors condicions	7,1	6,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	3,4
Insatisfacció amb la companyia	17,8	10,3
Altres	4,3	10
NS/NC	1,8	3,4
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?		
	750	201
P11	757	203
Si	56,4	57,7
No	43,1	41,3
Ns/Nc	0,5	1
Amb quina freqüència compra per internet?		
	423	116
P12	424	117
Més d'un cop a la setmana	9,4	8,5
Un cop a la setmana	15,6	17,5
Menys d'un cop a la setmana	74,1	74,1
Ns/Nc	0,9	0
Alimentació i begudes		
	423	116
P13_A_1	424	117
SI	15,5	17,1
NO	84	82,9
NC	0,5	0
Alimentació i begudes		
	66	20
P13_B_1	65	20
SI	5,9	5
NO	94,1	95
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	423	116
P13_A_2	424	117
SI	49,4	51,4
NO	50,2	48,6
NC	0,5	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	209	60
P13_B_2	210	60
SI	8,5	7
NO	91	93
NS/NC	0,5	0
Vehicles (lloguer, compra...)		
	423	116
P13_A_3	424	117

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
SI	1,9	2,6
NO	97,4	97,4
NC	0,7	0
Vehicles (lloguer, compra...)		
	8	3
P13_B_3	8	3
SI	25,1	33,5
NO	74,9	66,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	423	116
P13_A_4	424	117
SI	14,9	13,5
NO	84,4	86,5
NC	0,7	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	63	16
P13_B_4	64	16
SI	8,1	6,4
NO	91,9	93,6
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	423	116
P13_A_5	424	117
SI	26,4	26,5
NO	72,9	73,5
NC	0,7	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	112	31
P13_B_5	111	31
SI	7,9	9,6
NO	92,1	90,4
Electrodomèstics		
	423	116
P13_A_6	424	117
SI	19	20,8
NO	80,1	79,2
NC	0,9	0
Electrodomèstics		
	80	24
P13_B_6	79	24
SI	9,6	0
NO	89,2	>100.0
NS/NC	1,2	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	423	116
P13_A_7	424	117
SI	32,1	35,2
NO	67,2	64,8
NC	0,7	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	136	41
P13_B_7	135	41
SI	13,8	14,3
NO	86,2	85,7

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Formació (cursos,...)		
	423	116
P13_A_8	424	117
SI	0,2	0,9
NO	99,1	99,1
NC	0,7	0
Formació (cursos,...)		
	1	1
P13_B_8	1	1
NO	100	100
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?		
	423	116
P14	424	117
SI	97,2	99,2
NO	2,4	0,8
NS/NC	0,5	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?		
	10	1
P15_1	10	1
Que arribi el que demanes	60,7	0
Que et comuniquin les incidències	9,5	>100.0
Altres	19,8	0
NS/NC	10	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres		
	423	116
P16	424	117
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	64,7
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	34,5
Ns/Nc	1,4	0,8
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?		
	750	201
P17	757	203
SI	54,9	57,1
NO	44,3	41,8
NS/NC	0,9	1,1
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (per exemple, no poder accedir a un servei, no poder fer una compra, etc.)		
	750	201
P18	757	203
SI	13,2	15,4
NO	85,1	83,2
NS/NC	1,8	1,5
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?		
	99	31
P19_1	99	31
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51,7	53,7
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	12,9
Li arriba publicitat	25	33,4
Altres	10,9	<0.0
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?		
	750	201
P20R	757	203
Facua	0,6	0,5
Ocu	8,5	9,8

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Amazon	1,4	1,6
Gencat	3,1	3,9
Ajuntament	0,3	0
Associacions de consumidors	0,4	0
Agència Catalana del Consum	0,8	0,5
No coneix cap	79,9	79,2
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	5,1
Ns/Nc	2,9	2
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?		
	750	201
P21	757	203
Si	9,3	7,7
No	90,7	92,3
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al		
	750	201
P22	757	203
Si	13	10,6
No	86,7	88,9
Ns/Nc	0,2	0,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	750	201
P23_A_1	757	203
SI	54,2	53,4
NO	45,8	46,6
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	406	107
P23_B_1	411	109
SI	22,5	23,1
NO	77,5	76,9
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	92	25
P23_C_1	91	25
(0)-0	7,5	11,8
(2)-2	1,1	0
(3)-3	3,2	0
(4)-4	1,1	4
(5)-5	16,2	16
(6)-6	6,4	8,1
(7)-7	14,1	12,5
(8)-8	22,5	20,1
(9)-9	13,9	11,6
(10)-10	14	15,8
	92	25
P23_C_1R	91	25
[9-10]	27,9	27,5
[7-8]	36,6	32,7
[5-6]	22,7	24
[3-4]	4,3	4
[0-2]	8,6	11,8
	92	25
P23_C_1M	91	25
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,79	6,56

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Desviació	2,71	3,02
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	750	201
P23_A_2	757	203
SI	25,8	28,7
NO	74,2	71,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	194	58
P23_B_2	197	59
SI	20,4	22,4
NO	79,6	77,6
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	40	13
P23_C_2	40	13
(0)-0	5,1	0
(1)-1	2,5	0
(2)-2	2,5	7,5
(3)-3	7,5	7,7
(4)-4	2,5	7,6
(5)-5	17,4	30,4
(6)-6	12	6,6
(7)-7	5	7,7
(8)-8	22,6	15,3
(9)-9	13,1	9,3
(10)-10	9,8	7,7
	40	13
P23_C_2R	40	13
[9-10]	22,9	17
[7-8]	27,6	23,1
[5-6]	29,4	37
[3-4]	10	15,4
[0-2]	10,1	7,5
	40	13
P23_C_2M	40	13
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,31	5,98
Desviació	2,76	2,39
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	750	201
P23_A_3	757	203
SI	62,2	58,1
NO	37,8	41,9
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	466	117
P23_B_3	472	118
SI	8,3	7,5
NO	91,7	92,5
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	39	9
P23_C_3	39	9
(0)-0	7,8	0
(2)-2	2,2	9,7
(3)-3	7,8	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
(4)-4	7,6	22,3
(5)-5	5,2	>22.6
(6)-6	15,3	0
(7)-7	18,1	11,4
(8)-8	15,5	34
(9)-9	12,8	0
(10)-10	7,7	0
	39	9
P23_C_3R	39	9
[9-10]	20,5	0
[7-8]	33,6	45,3
[5-6]	20,5	22,6
[3-4]	15,4	22,3
[0-2]	10	9,7
	39	9
P23_C_3M	39	9
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,19	5,73
Desviació	2,75	2,14
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	750	201
P23_A_4	757	203
SI	15,4	11,9
NO	84,6	88,1
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	115	24
P23_B_4	117	24
SI	12,7	12,6
NO	87,3	87,4
Juntes arbitral de consum (JAC)		
	15	3
P23_C_4	15	3
(0)-0	6,8	0
(1)-1	6,7	0
(3)-3	6,8	0
(4)-4	6,8	>33.3
(6)-6	6,5	0
(7)-7	20,5	0
(8)-8	18,4	33,3
(9)-9	13,7	33,3
(10)-10	13,6	0
	15	3
P23_C_4R	15	3
[9-10]	27,3	33,3
[7-8]	39	33,3
[5-6]	6,5	0
[3-4]	13,7	33,3
[0-2]	13,5	0
	15	3
P23_C_4M	15	3
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,44	7
Desviació	3,14	2,65

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Associacions de consumidors		
	750	201
P23_A_5	757	203
SI	63	60,8
NO	37	39,2
Associacions de consumidors		
	472	122
P23_B_5	477	123
SI	8,5	11,3
NO	91,5	88,7
Associacions de consumidors		
	40	14
P23_C_5	41	14
(0)-0	7,4	0
(2)-2	4,8	0
(3)-3	7,4	7,3
(4)-4	4,8	7,2
(5)-5	4,9	>14.3
(6)-6	12,1	0
(7)-7	19,5	28,5
(8)-8	12,1	14,2
(9)-9	12,2	>28.5
(10)-10	14,8	0
	40	14
P23_C_5R	41	14
[9-10]	27	28,5
[7-8]	31,7	42,7
[5-6]	17	14,3
[3-4]	12,3	14,4
[0-2]	12,2	0
	40	14
P23_C_5M	41	14
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,39	6,92
Desviació	2,92	1,99
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets		
	750	201
P24	757	203
(0)-0	3	2
(1)-1	0,5	0,4
(2)-2	2,1	2,5
(3)-3	1,3	0,5
(4)-4	3,3	1,5
(5)-5	12,6	13,8
(6)-6	11,9	10,3
(7)-7	15,9	14,8
(8)-8	12,8	14,4
(9)-9	5	6,3
(10)-10	3,9	4,5
(98)-NS	27,5	29
(99)-NC	0,1	0
	750	201
P24R	757	203
[9-10]	8,9	10,8

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
[7-8]	28,7	29,2
[5-6]	24,5	24,2
[3-4]	4,6	<2.0
[0-2]	5,6	4,9
Ns/Nc	27,7	29
P24M	750	201
Casos vàlids	757	203
	72,3	71
Mitjana	6,28	6,54
Desviació	2,23	2,15
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca		
	750	201
P25	757	203
Sí	24,2	21,5
No	75,3	78
Ns/Nc	0,5	0,5
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10		
	181	43
P26	183	44
(0)-0	1,7	0
(2)-2	0,6	0
(3)-3	0,6	0
(4)-4	1,6	0
(5)-5	6,6	6,9
(6)-6	6	9,1
(7)-7	15,5	16,7
(8)-8	15,9	22,9
(9)-9	6,9	6,9
(10)-10	7,4	2,3
(98)-NS	37,4	35,1
	181	43
P26R	183	44
[9-10]	14,3	9,2
[7-8]	31,4	39,6
[5-6]	12,6	16,1
[3-4]	2,2	0
[0-2]	2,2	0
Ns/Nc	37,4	35,1
	181	43
P26M	183	44
Casos vàlids	62,6	64,9
Mitjana	7,18	7,32
Desviació	2,04	1,27
Nacionalitat		
	750	201
D1_1	757	203
Argentina	0,1	0
Brasilera	0,4	0,5
Britànica	0,1	0,5
Espanyola	97,8	97
Colombiana	0,4	0,5
Dominicana	0,1	0
Equatoriana	0,3	0
Francesa	0,1	0

	Total	de 10.001 a 50.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	201
Muestra real	757	203
Hondurenya	0,1	0
Italiana	0,1	0,5
Paraguaiana	0,1	0,5
Peruana	0,1	0
Romanesa	0,1	0,5
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?		
D2	750	201
Treballa	49,7	53,4
No treballa	45,7	42,2
Està de baixa	4,2	3
No contesta	0,4	>1.5
Vostè és? - No treballa		
D3	343	85
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	56,5
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	13,9
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	5,8
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0
Estudiant	9,3	13,4
Treball domèstic no remunerat	6,6	9,2
No contesta	0,6	1,2
Vostè és? Treballa o Està de baixa		
D4	404	113
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	1,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	17,8
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	63
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	17,6
No contesta	0,5	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?		
D5	750	201
No sap llegir i escriure	0,4	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	2
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	6,2
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	24,2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	15,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	6,9
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	17,2
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	11,4
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	12,3
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	3
Doctorat	0,9	0,5
Nc	0,3	0,5
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?		
D6	750	201
D6	757	203
Català (valencià/balear)	41,7	43,9
Castellà	36,5	34,3
Totes dues igual: català i castellà	20,1	20,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1
No contesta	0,3	0,5

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Sexe		
	750	153
Q1	757	152
Home	48,4	49,8
Dona	51,6	50,2
Edat (Trams)		
	750	153
Q2	757	152
De 18 a 24	7,9	7,3
De 25 a 34	12,5	15
De 35 a 49	29,1	26
De 50 a 64	24,8	24,2
65 o més	25,7	27,4
Edat		
	750	153
EDAT	757	152
Casos vàlids	100	100
Mitjana	50,36	51,05
Desviació	16,96	17,78
Província		
	750	153
Q3	757	152
BARCELONA	74,8	69,7
GIRONA	9,3	5,9
LLEIDA	5,6	>10,3
TARRAGONA	10,3	14,2
Província		
	750	153
Q3R	757	152
Barcelona ciutat	21	<0,0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	>21,2
Resta Barcelona	39,5	>48,4
Girona	9,3	5,9
Lleida	5,6	>10,3
Tarragona	10,3	14,2
Grandària		
	750	153
Q4	757	152
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	<0,0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	<0,0
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	<0,0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	>100,0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	<0,0
més d'1 milió d'hab	21	<0,0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?		
	750	153
PO	757	152
CATALÀ	58,3	<51,0
CASTELLÀ	38,3	>47,0
Indiferent/NC/NC	3,3	2,1
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil		
	750	153
P1	757	152
(0)-0	3,2	3,9

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
(1)-1	1,1	0
(2)-2	2,5	2,5
(3)-3	4,2	3,9
(4)-4	6,4	6,4
(5)-5	21,7	20,1
(6)-6	18,9	19,1
(7)-7	19,1	18,1
(8)-8	13,2	14
(9)-9	2,7	3,7
(10)-10	3,4	4,5
(98)-NS	3,7	3,9
	750	153
P1R	757	152
[9-10]	6,1	8,2
[7-8]	32,3	32
[5-6]	40,6	39,3
[3-4]	10,6	10,3
[0-2]	6,7	6,4
Ns/Nc	3,7	3,9
	750	153
P1M	757	152
Casos vàlids	96,3	96,1
Mitjana	5,85	5,97
Desviació	2,08	2,15
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers		
	750	153
P2	757	152
(0)-0	5,3	7,9
(1)-1	1,5	>3.9
(2)-2	4,6	4,5
(3)-3	5,6	5,2
(4)-4	9,6	<4.5
(5)-5	23,1	17,6
(6)-6	16,4	15,5
(7)-7	15	>20.9
(8)-8	10,9	10,4
(9)-9	3,9	5
(10)-10	3,6	4,5
(98)-NS	0,7	0
	750	153
P2R	757	152
[9-10]	7,5	9,5
[7-8]	25,8	31,4
[5-6]	39,5	33
[3-4]	15,1	<9.7
[0-2]	11,4	>16.4
Ns/Nc	0,7	0
	750	153
P2M	757	152
Casos vàlids	99,3	100
Mitjana	5,46	5,47
Desviació	2,32	2,64

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P3	757	152
Sí	28,5	27,9
No	70,6	70,8
Nc/No ho recorda	0,9	1,3
	214	43
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	40
Producte o servei		
	214	43
P4	213	40
Alimentació i beguda	4,1	0
Roba	4,2	4,7
Vehícles	2,8	0
Habitatge	0,9	2,3
Compra on-line	8,4	4,7
Telefonia fixa/mòbil	39,7	41,4
Internet	3,8	4,7
Companyia elèctrica	5	0
Electrodomèstics	9,8	16,7
Restauració	0,9	0
Hotels	1	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	6,8
Serveis bancaris	1,4	0
Transport aeri	9,2	14
Tren	0,4	0
Altres (anotar)	17	11,7
	9	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	0
P4_C_A	9	0
SI	55,4	0
NO	44,6	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	0
P4_E_A	5	0
SI	82,2	0
NO	17,8	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	4	0
P4_F_A	4	0
Empresa proveïdora	74,8	0
Comerciant	25,2	0
Satisfacció		
	4	0
P4_G_A	4	0
(1)-1	24,8	0
(8)-8	25,2	0
(10)-10	50,1	0
	4	0
P4_G_AR	4	0
[9-10]	50,1	0
[7-8]	25,2	0
[0-2]	24,8	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	4	0
P4_G_AM	4	0
Casos vàlids	100	0
	7,27	
Mitjana	7,27	
Desviació	4,26	
	9	2
Base Incidència a: Roba	9	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	9	2
P4_C_B	9	2
SI	66,8	50
NO	33,2	50
Es va resoldre la incidència?		
	6	1
P4_E_B	6	1
SI	50	0
NO	50	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_B	3	0
Empresa proveïdora	66,7	0
Altres (anotar)	33,3	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_B	3	0
(8)-8	33,3	0
(10)-10	66,7	0
	3	0
P4_G_BR	3	0
[9-10]	66,7	0
[7-8]	33,3	0
	3	0
P4_G_BM	3	0
Casos vàlids	100	0
	9,33	
Mitjana	9,33	
Desviació	1,15	
	6	0
Base Incidència a: Vehicles	6	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	6	0
P4_C_C	6	0
SI	83,3	0
NO	16,7	0
Es va resoldre la incidència?		
	5	0
P4_E_C	5	0
SI	60,5	0
NO	39,5	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_C	3	0
Ell/lla mateix	33,1	0
Empresa proveïdora	33,5	0
Altres (anotar)	33,5	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_C	3	0
(5)-5	33,5	0
(9)-9	33,1	0
(10)-10	33,5	0
	3	0
P4_G_CR	3	0
[9-10]	66,5	0
[5-6]	33,5	0
	3	0
P4_G_CM	3	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	8	
Desviació	2,65	
	2	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	1
P4_C_D	2	1
SI	48,8	0
NO	51,2	100
Es va resoldre la incidència?		
	1	0
P4_E_D	1	0
NO	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_D	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_D	0	0
	0	0
P4_G_DR	0	0
	0	0
P4_G_DM	0	0
	18	2
Base Incidència a: Compra on-line	18	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	18	2
P4_C_E	18	2
SI	72,6	100
NO	27,4	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Es va resoldre la incidència?		
	13	2
P4_E_E	13	2
SI	92,4	<50.0
NO	7,6	>50.0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	12	1
P4_F_E	12	1
Ell/lla mateix	32,7	0
Empresa proveïdora	18,3	0
Distribuïdor	32,7	100
Altres (anotar)	16,3	0
Satisfacció		
	12	1
P4_G_E	12	1
(0)-0	7,9	0
(5)-5	8,3	>100.0
(7)-7	8,3	0
(8)-8	9,1	0
(9)-9	16,3	0
(10)-10	50,1	0
	12	1
P4_G_ER	12	1
[9-10]	66,4	0
[7-8]	17,4	0
[5-6]	8,3	>100.0
[0-2]	7,9	0
	12	1
P4_G_EM	12	1
Casos vàlids	100	100
Mitjana	8,2	5
Desviació	2,95	
	85	18
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	17
Incidències - Alimentació i beguda		
	85	18
P4_B_F_COD	85	17
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	43,8
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	16,8
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	10,5
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	28,1
Problemes per donar-se de baixa	11,7	5,4
Altres	11,5	5,6
Ns/Nc	1,1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	85	18
P4_C_F	85	17
SI	80,1	77,4
NO	19,9	22,6
Mesures - Alimentació i beguda		
	68	14
P4_D_F_COD	69	14

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	27,9
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	21,4
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	7,3
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0
Altres	29,2	43,4
Es va resoldre la incidència?		
	68	14
P4_E_F	69	14
SI	56,4	49,7
NO	40,7	43,2
NC	2,9	7,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	38	7
P4_F_F	39	7
Ell/lla mateix	36,2	29,1
Empresa proveïdora	45,7	41,5
Altres (anotar)	18,1	29,3
Satisfacció		
	38	7
P4_G_F	39	7
(0)-0	10,2	0
(1)-1	2,6	0
(2)-2	12,6	27,1
(3)-3	10,2	14,5
(4)-4	10,4	14,7
(5)-5	15,2	14,5
(6)-6	5,2	14,7
(7)-7	10,3	0
(8)-8	5,2	0
(10)-10	13,1	14,7
(98)-NS	5	0
	38	7
P4_G_FR	39	7
[9-10]	13,1	14,7
[7-8]	15,5	0
[5-6]	20,4	29,1
[3-4]	20,6	29,1
[0-2]	25,4	27,1
Ns/Nc	5	0
	38	7
P4_G_FM	39	7
Casos vàlids	95	100
Mitjana	4,76	4,63
Desviació	3,08	2,83
	8	2
Base Incidència a: Internet	8	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	2
P4_C_G	8	2
SI	61,6	50
NO	38,4	50
Es va resoldre la incidència?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	5	1
P4_E_G	5	1
SI	60,3	100
NO	39,7	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	1
P4_F_G	3	1
Ell/lla mateix	33,3	0
Empresa proveïdora	33,3	0
Altres (anotar)	33,3	100
Satisfacció		
	3	1
P4_G_G	3	1
(5)-5	33,3	0
(10)-10	66,7	100
	3	1
P4_G_GR	3	1
[9-10]	66,7	100
[5-6]	33,3	0
	3	1
P4_G_GM	3	1
Casos vàlids	100	100
Mitjana	8,33	10
Desviació	2,89	
	11	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	11	0
P4_C_H	11	0
SI	72,9	0
NO	17,8	0
NC	9,2	0
Es va resoldre la incidència?		
	8	0
P4_E_H	8	0
SI	12,8	0
NO	87,2	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_H	1	0
Distribuïdor	100	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_H	1	0
(0)-0	100	0
	1	0
P4_G_HR	1	0
[0-2]	100	0
	1	0
P4_G_HM	1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Casos vàlids	100	0
Mitjana	0	
	21	7
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	5
Incidències - Electrodomèstics		
	18	6
P4_B_I_COD	16	4
Mal funcionament/està trencat	67	67,2
El producte arriba tard	5,6	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	32,8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	21	7
P4_C_I	19	5
SI	70,7	69,9
NO	29,3	30,1
Mesures - Electrodomèstics		
	14	5
P4_D_I_COD	12	3
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	40
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	60
Es va resoldre la incidència?		
	15	5
P4_E_I	13	3
SI	46,6	20
NO	53,4	80
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	1
P4_F_I	7	1
Ell/lla mateix	13,8	0
Empresa proveïdora	71,7	0
Distribuïdor	14,5	>100.0
Satisfacció		
	7	1
P4_G_I	7	1
(0)-0	14,5	0
(5)-5	14,5	0
(6)-6	14,5	>100.0
(7)-7	13,8	0
(8)-8	14,5	0
(10)-10	14,5	0
(98)-NS	13,8	0
	7	1
P4_G_IR	7	1
[9-10]	14,5	0
[7-8]	28,3	0
[5-6]	29	100
[0-2]	14,5	0
Ns/Nc	13,8	0
	7	1
P4_G_IM	7	1
Casos vàlids	86,2	100

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Mitjana	5,99	6
Desviació	3,42	
Base Incidència a: Restauració	2	0
	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0
P4_C_J	2	0
NO	100	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_J	0	0
P4_F_J		
	0	0
P4_F_J	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_J	0	0
	0	0
P4_G_JR	0	0
	0	0
P4_G_JM	0	0
	2	0
Base Incidència a: Hotels	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	2	0
P4_C_K	2	0
SI	100	0
Es va resoldre la incidència?		
	2	0
P4_E_K	2	0
SI	47,5	0
NO	52,5	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_K	1	0
Empresa proveïdora	100	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_K	1	0
(8)-8	100	0
	1	0
P4_G_KR	1	0
[7-8]	100	0
	1	0
P4_G_KM	1	0
Casos vàlids	100	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Mitjana	8	
	8	3
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	8	3
P4_C_L	8	3
SI	62,7	67,5
NO	37,3	32,5
Es va resoldre la incidència?		
	5	2
P4_E_L	5	2
SI	59,5	<0.0
NO	40,5	>100.0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	3	0
P4_F_L	3	0
Ei/lla mateix	32,8	0
Distribuïdor	32,8	0
Altres (anotar)	34,4	0
Satisfacció		
	3	0
P4_G_L	3	0
(0)-0	34,4	0
(7)-7	65,6	0
	3	0
P4_G_LR	3	0
[7-8]	65,6	0
[0-2]	34,4	0
	3	0
P4_G_LM	3	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	4,59	
Desviació	4,11	
	750	153
Base TOTAL	0	152
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	0	0
P4_C_M	0	0
Es va resoldre la incidència?		
	0	0
P4_E_M	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_M	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_M	0	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
P4_G_MR	0	0
	0	0
P4_G_MM	0	0
	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0
	3	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	3	0
P4_C_N	3	0
SI	33,3	0
NO	66,7	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	0
P4_E_N	1	0
SI	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	1	0
P4_F_N	1	0
Altres (anotar)	100	0
Satisfacció		
	1	0
P4_G_N	1	0
(10)-10	100	0
	1	0
P4_G_NR	1	0
[9-10]	100	0
	1	0
P4_G_NM	1	0
Casos vàlids	100	0
Mitjana	10	
	20	6
Base Incidència a: Transport aeri	20	6
Incidències - Transport aeri		
	20	6
P4_B_O_COD	20	6
Retards/cancel·lacions	69,7	66,8
Problema tècnic	5	16,4
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	16,7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	20	6
P4_C_O	20	6
SI	84,9	100
NO	15,1	0
Mesures - Transport aeri		
	14	4
P4_D_O_COD	14	4
Retornen els diners	6,9	0
Va reclamar a la companyia	78,7	75,3
Paga per el seient	7,3	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Passa la nit a l'hotel	7,1	24,7
Es va resoldre la incidència?		
	17	6
P4_E_O	17	6
SI	41,3	49,9
NO	58,7	50,1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	7	3
P4_F_O	7	3
Ell/lla mateix	28,2	0
Empresa proveïdora	57,3	66,5
Altres (anotar)	14,4	33,5
Satisfacció		
	7	3
P4_G_O	7	3
(0)-0	14,4	0
(2)-2	13,8	0
(3)-3	14,4	33,5
(4)-4	14,4	0
(6)-6	42,9	66,5
	7	3
P4_G_OR	7	3
[5-6]	42,9	66,5
[3-4]	28,9	33,5
[0-2]	28,2	0
	7	3
P4_G_OM	7	3
Casos vàlids	100	100
Mitjana	3,86	4,99
Desviació	2,34	1,74
Base Incidència a: Tren	1	0
	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	1	0
P4_C_P	1	0
SI	100	0
Es va resoldre la incidència?		
	1	0
P4_E_P	1	0
NO	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	0	0
P4_F_P	0	0
Satisfacció		
	0	0
P4_G_P	0	0
	0	0
P4_G_PR	0	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
P4_G_PM	0	0
	0	0
	36	5
Base Incidència a: Altres	37	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?		
	36	5
P4_C_Q	37	5
SI	83,8	100
NO	16,2	0
Es va resoldre la incidència?		
	30	5
P4_E_Q	31	5
SI	48,6	80
NO	48,2	20
NC	3,1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?		
	15	4
P4_F_Q	15	4
Ell/lla mateix	33,3	50
Empresa proveïdora	33,2	25
Comerciant	13,4	25
Altres (anotar)	20	0
Satisfacció		
	15	4
P4_G_Q	15	4
(0)-0	19,8	0
(1)-1	6,8	25
(4)-4	6,6	0
(5)-5	20,1	25
(7)-7	13,2	0
(8)-8	6,7	0
(9)-9	6,6	0
(10)-10	20,2	50
	15	4
P4_G_QR	15	4
[9-10]	26,8	50
[7-8]	19,9	0
[5-6]	20,1	25
[3-4]	6,6	0
[0-2]	26,6	25
	15	4
P4_G_QM	15	4
Casos vàlids	100	100
Mitjana	5,41	6,5
Desviació	3,76	4,36
	750	153
Base TOTAL	0	152
Botigues especialitzades de barri		
	750	153
P5_1	757	152
Més d'un cop a la setmana	47,9	47,9
Un cop a la setmana	29,9	29,1

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Menys d'un cop a la setmana	7,5	7,2
No hi he comprat mai	14,7	15,9
Mercats municipals		
	750	153
P5_2	757	152
Més d'un cop a la setmana	13,5	16,8
Un cop a la setmana	24	26,5
Menys d'un cop a la setmana	16,3	20,6
No hi he comprat mai	46,2	<36.0
Supermercats de barri		
	750	153
P5_3	757	152
Més d'un cop a la setmana	47,7	47
Un cop a la setmana	32,7	34,3
Menys d'un cop a la setmana	8,8	9,7
No hi he comprat mai	10,8	9
Grans superfícies		
	750	153
P5_4	757	152
Més d'un cop a la setmana	13	8,7
Un cop a la setmana	22,4	22,3
Menys d'un cop a la setmana	35	40,2
No hi he comprat mai	29,5	28,7
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables		
	750	153
P5_5	757	152
Més d'un cop a la setmana	5,4	2,6
Un cop a la setmana	9,6	10,1
Menys d'un cop a la setmana	20,3	25,3
No hi he comprat mai	64,7	62
Dietètiques		
	750	153
P5_6	757	152
Més d'un cop a la setmana	1,7	0,7
Un cop a la setmana	6,3	7,7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	16
No hi he comprat mai	77	75,6
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?		
	750	153
P6_1	757	152
SI	75,9	79,2
NO	24,1	20,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament		
	750	153
P6_2	757	152
SI	26,6	30
NO	73,4	70
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quí		
	750	153
P6_3	757	152
SI	53,6	59,6
NO	46,4	40,4
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P7_A	757	152
SI	30,4	30,4
NO	69,6	69,6
	228	47
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	45
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	228	47
P7_A_AML	229	45
Tenen preus més econòmics	50,5	44,7
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	25,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	2,1
Compra productes específics/per costum	9	14,9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	2,1
Proximitat	1,3	2,1
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0
No ho té en compte / li és igual	5,6	4,3
Altres	5,1	4,2
NS/NC	2,6	0
	522	107
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	107
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?		
	521	106
P7_A_AML	527	106
Tenen preus més econòmics	0,2	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	32,8
Compra productes específics/per costum	3,2	3,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	10,2
Depèn del producte	6,1	4,7
Compra productes ecològics	0,9	0,9
Proximitat	1,5	1,9
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	37,8
Altres	7,6	7,2
NS/NC	2,7	0
	750	153
Base TOTAL	0	152
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	750	153
P7_B	757	152
SI	37,4	42,2
NO	62,6	57,8
	280	65
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	64
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	280	65
P7_A_BML	283	64
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	43,3
Per proximitat	33,4	32,2
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0
Linteressa la qualitat	0,3	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	4,6

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Altres	11,8	18,4
NS/NC	1,4	1,5
	470	89
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	88
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?		
	470	89
P7_A_BML	474	88
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	>2.2
Per proximitat	0,6	1,1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	9,7
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	1,9
Linteressa la qualitat	4,2	4,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	74,9
Altres	2,8	3,6
NS/NC	0,4	>2.1
	750	153
Base TOTAL	0	152
Es fixa en la procedència dels productes?		
	750	153
P7_C	757	152
SI	75,6	74,6
NO	24,4	25,4
	567	114
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	115
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	567	114
P7_A_CML	575	115
Proximitat	62,5	60
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	15,5
Per curiositat/Informació	8	11,4
Qualitat	4,6	4,3
Productes ecològics	1	0
Per costum/el de sempre	1,1	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,7
Altres	9,1	9,6
NS/NC	1	0
	183	39
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	37
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?		
	183	39
P7_A_CML	182	37
Proximitat	4,3	2,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	2,6
Per curiositat/Informació	1,1	0
Qualitat	3,2	7,7
Per costum/el de sempre	4,9	5,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	56,2
Altres	8,1	15,2
NS/NC	13	10,3
	750	153
Base TOTAL	0	152
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P7_D	757	152
SI	66	71,5
NO	34	28,5
	495	110
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	108
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	495	110
P7_A_DML	499	108
Per estar informat/da/Per curiositat	22	18,9
Per salut	28,4	29,4
Per la composició	35,8	36,9
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,9
Compra el mateix/costum	0,6	1,8
A vegades	3,8	5,4
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	6,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0
Altres	6,1	<1.8
NS/NC	1	1,8
	255	44
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	44
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?		
	255	44
P7_A_DML	258	44
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0
Per salut	0,4	>2.3
Per la composició	3,5	6,8
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	11,3
Compra el mateix/costum	10	13,4
A vegades	1,6	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	<36.2
Altres	9,5	16,3
NS/NC	14,1	13,7
	750	153
Base TOTAL	0	152
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	750	153
P7_E	757	152
SI	92,9	91
NO	7,1	9
	697	140
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	140
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	697	140
P7_A_EML	704	140
Només importa el consum / vendre més	28,4	30
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	58,2
A vegades	2,9	1,4
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0,7
Altres	10,2	10,6
NS/NC	2,8	2,7

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	53	14
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	12
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?		
	53	14
P7_A_EML	53	12
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	7,1
A vegades	9,3	7,3
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	21,8
Altres	25,4	42,1
NS/NC	23,7	21,6
	750	153
Base TOTAL	0	152
Pregunta per les condicions/garanties?		
	750	153
P8_1	757	152
Sempre	39,1	42,7
Habitualment	17,3	17,4
Algunes vegades	21,4	20,3
Gairebé mai	11,3	10,2
Mai	10,9	9,5
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum		
	750	153
P8_2	757	152
Sempre	74,9	69,7
Habitualment	17,3	>24,3
Algunes vegades	5,2	3,4
Gairebé mai	1,1	1,3
Mai	1,4	1,3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?		
	750	153
P8_3	757	152
Sempre	30,6	33,1
Habitualment	24,1	27
Algunes vegades	28,7	26,5
Gairebé mai	9,8	9,7
Mai	6,8	3,7
Acostuma a comparar diferents preus?		
	750	153
P8_4	757	152
Sempre	28,2	29,2
Habitualment	26,2	30,6
Algunes vegades	26,4	23,2
Gairebé mai	11,7	10,3
Mai	7,5	6,7
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?		
	750	153
P8_5	757	152
Sempre	50,3	53,1
Habitualment	14,4	14,9
Algunes vegades	18,6	16,3
Gairebé mai	8,1	>12,6
Mai	8,7	<3,2

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P9_A_1	757	152
SI	40,7	46,3
NO	59,3	53,7
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els		
	305	71
P9_B_1	309	72
SI	17,3	15,6
NO	82,7	84,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi		
	53	11
P9_C_1	53	11
(0)-0	7,8	10
(1)-1	3,8	9
(3)-3	1,9	0
(5)-5	7,6	9
(6)-6	14,9	9
(7)-7	5,7	0
(8)-8	17,1	18
(9)-9	7,5	0
(10)-10	31,8	35,9
(99)-NC	1,9	9
	53	11
P9_C_1R	53	11
[9-10]	39,3	35,9
[7-8]	22,7	18
[5-6]	22,5	18
[3-4]	1,9	0
[0-2]	11,6	19
Ns/Nc	1,9	9
	53	11
P9_C_1M	53	11
Casos vàlids	98,1	91
Mitjana	7,13	6,73
Desviació	3,1	3,81
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de		
	750	153
P9_A_2	757	152
SI	48,8	50
NO	51,2	50
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	366	77
P9_B_2	367	74
SI	11,7	<5.2
NO	88,3	>94.8
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció		
	43	4
P9_C_2	43	4
(0)-0	5,1	0
(2)-2	9	0
(3)-3	2,3	0
(4)-4	7	0
(5)-5	7	0
(6)-6	6,9	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
(7)-7	9,3	>50.0
(8)-8	11,6	0
(9)-9	11,5	0
(10)-10	28	25
(99)-NC	2,3	>25.0
	43	4
P9_C_2R	43	4
[9-10]	39,5	25
[7-8]	20,9	50
[5-6]	13,9	0
[3-4]	9,3	0
[0-2]	14,1	0
Ns/Nc	2,3	>25.0
	43	4
P9_C_2M	43	4
Casos vàlids	97,7	<75.0
Mitjana	6,87	8
Desviació	3,1	1,73
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:		
	750	153
P9_A_3	757	152
SI	38,7	44,5
NO	61,3	55,5
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j		
	290	68
P9_B_3	292	67
SI	10,2	5,9
NO	89,8	94,1
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c		
	30	4
P9_C_3	30	4
(4)-4	9,9	0
(5)-5	3,4	0
(6)-6	16,5	25
(7)-7	6,8	0
(8)-8	23,3	0
(9)-9	10,1	0
(10)-10	26,6	50
(99)-NC	3,4	>25.0
	30	4
P9_C_3R	30	4
[9-10]	36,7	50
[7-8]	30,1	0
[5-6]	19,9	25
[3-4]	9,9	0
Ns/Nc	3,4	>25.0
	30	4
P9_C_3M	30	4
Casos vàlids	96,6	<75.0
Mitjana	7,73	8,67
Desviació	2	2,31
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	750	153
P9_A_4	757	152
SI	53,1	59,6
NO	46,9	40,4
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq		
	398	91
P9_B_4	402	90
SI	30,5	27,2
NO	69,5	72,8
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res		
	121	25
P9_C_4	121	23
(0)-0	13,1	24,5
(1)-1	1,6	0
(2)-2	2,4	0
(3)-3	5,7	7,9
(4)-4	2,5	4
(5)-5	6,6	0
(6)-6	10,8	8,7
(7)-7	4,8	4
(8)-8	17,2	16
(9)-9	10,6	12,1
(10)-10	20,7	19
(98)-NS	4,1	4
	121	25
P9_C_4R	121	23
[9-10]	31,3	31
[7-8]	22	20
[5-6]	17,4	8,7
[3-4]	8,1	11,8
[0-2]	17,2	24,5
Ns/Nc	4,1	4
	121	25
P9_C_4M	121	23
Casos vàlids	95,9	96
Mitjana	6,3	5,68
Desviació	3,42	3,95
En disposa? - Telefonía fixa		
	750	153
P10A_A	757	152
SI	87,3	90,4
NO	12,7	9,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa		
	655	139
P10B_A	664	140
SI	17,7	15,1
NO	81,2	83,4
NC	1,1	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa		
	116	21
P10C_AML	117	21
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	>81.0
Li van oferir una oferta millor	14,8	9,5
Pack amb millors condicions	6,7	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	4,8
Insatisfacció amb la companyia	12,7	0
Altres	3,3	4,8
En disposa? - Internet		
	750	153
P10A_B	757	152
SI	87	89,7
NO	11,6	7,7
NC	1,3	2,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet		
	653	137
P10B_B	658	136
SI	18,9	15,3
NO	78,8	84
NC	2,3	0,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet		
	124	21
P10C_BML	123	20
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	53,3
Li van oferir una oferta millor	12,4	14,2
Pack amb millors condicions	5,7	4,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	9,5
Insatisfacció amb la companyia	16,8	10
Altres	3,1	4,7
NS/NC	2,3	>8.7
En disposa? - Telefonía mòbil		
	750	153
P10A_C	757	152
SI	94,7	94,9
NO	3,7	1,3
NC	1,6	>3.8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil		
	710	145
P10B_C	717	144
SI	17,6	13,2
NO	81,3	86,8
NC	1,1	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil		
	125	19
P10C_CML	125	18
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	42,3
Li van oferir una oferta millor	22,5	36,9
Pack amb millors condicions	7,1	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0
Insatisfacció amb la companyia	17,3	5,2
Altres	5,4	>15.6
NS/NC	0,8	0
En disposa? - Internet mòbil		
	750	153
P10A_D	757	152
SI	84,9	85,9
NO	13,2	9,6
NC	2	>4.5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil		

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
	637	132
P10B_D	641	130
SI	17,5	12,3
NO	81,3	>87,7
NC	1,2	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil		
	111	16
P10C_DML	111	15
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	50,2
Li van oferir una oferta millor	18,1	30,7
Pack amb millors condicions	7,1	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	0
Insatisfacció amb la companyia	17,8	19
Altres	4,3	6,2
NS/NC	1,8	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?		
	750	153
P11	757	152
Si	56,4	57,8
No	43,1	41,6
Ns/Nc	0,5	0,6
Amb quina freqüència compra per internet?		
	423	89
P12	424	86
Més d'un cop a la setmana	9,4	>15,8
Un cop a la setmana	15,6	11,4
Menys d'un cop a la setmana	74,1	70,5
Ns/Nc	0,9	2,2
Alimentació i begudes		
	423	89
P13_A_1	424	86
SI	15,5	17,1
NO	84	81,8
NC	0,5	1,1
Alimentació i begudes		
	66	15
P13_B_1	65	14
SI	5,9	13,2
NO	94,1	86,8
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	423	89
P13_A_2	424	86
SI	49,4	53,1
NO	50,2	46,9
NC	0,5	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu		
	209	47
P13_B_2	210	47
SI	8,5	10,6
NO	91	87,3
NS/NC	0,5	2,1
Vehicles (lloguer, compra...)		
	423	89
P13_A_3	424	86

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
SI	1,9	3,4
NO	97,4	95,5
NC	0,7	1,1
Vehicles (lloguer, compra...)		
	8	3
P13_B_3	8	3
SI	25,1	33,3
NO	74,9	66,7
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	423	89
P13_A_4	424	86
SI	14,9	<7,8
NO	84,4	91
NC	0,7	1,1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)		
	63	7
P13_B_4	64	7
SI	8,1	0
NO	91,9	100
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	423	89
P13_A_5	424	86
SI	26,4	27
NO	72,9	71,9
NC	0,7	1,1
Oci, entrades, llibres, música i joguines		
	112	24
P13_B_5	111	22
SI	7,9	8,4
NO	92,1	91,6
Electrodomèstics		
	423	89
P13_A_6	424	86
SI	19	24,6
NO	80,1	74,2
NC	0,9	1,1
Electrodomèstics		
	80	22
P13_B_6	79	20
SI	9,6	12,4
NO	89,2	83,1
NS/NC	1,2	4,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	423	89
P13_A_7	424	86
SI	32,1	31,8
NO	67,2	67,1
NC	0,7	1,1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)		
	136	28
P13_B_7	135	26
SI	13,8	17,7
NO	86,2	82,3

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Formació (cursos,...)		
	423	89
P13_A_8	424	86
SI	0,2	0
NO	99,1	98,9
NC	0,7	1,1
Formació (cursos,...)		
	1	0
P13_B_8	1	0
NO	100	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?		
	423	89
P14	424	86
SI	97,2	95,5
NO	2,4	3,4
NS/NC	0,5	1,1
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?		
	10	3
P15_1	10	3
Que arribi el que demanes	60,7	66,7
Que et comuniquin les incidències	9,5	0
Altres	19,8	0
NS/NC	10	33,3
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres		
	423	89
P16	424	86
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	62,9
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	34,9
Ns/Nc	1,4	2,2
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de protecció de dades personals?		
	750	153
P17	757	152
SI	54,9	48,6
NO	44,3	50,6
NS/NC	0,9	0,8
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (si és així, quins són?)		
	750	153
P18	757	152
SI	13,2	11,8
NO	85,1	86,1
NS/NC	1,8	2,1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?		
	99	18
P19_1	99	17
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51,7	65,5
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	12,7
Li arriba publicitat	25	16,5
Altres	10,9	5,4
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?		
	750	153
P20R	757	152
Facua	0,6	0,8
Ocu	8,5	6,5

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Amazon	1,4	1,3
Gencat	3,1	3,1
Ajuntament	0,3	>1.3
Associacions de consumidors	0,4	0
Agència Catalana del Consum	0,8	1,3
No coneix cap	79,9	78,9
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	>2.4
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	1,9
Ns/Nc	2,9	3,9
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?		
	750	153
P21	757	152
Si	9,3	11
No	90,7	89
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al		
	750	153
P22	757	152
Si	13	13,1
No	86,7	86,9
Ns/Nc	0,2	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	750	153
P23_A_1	757	152
SI	54,2	>61.5
NO	45,8	<38.5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	406	94
P23_B_1	411	94
SI	22,5	>31.3
NO	77,5	<68.7
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
	92	29
P23_C_1	91	28
(0)-0	7,5	10,1
(2)-2	1,1	0
(3)-3	3,2	3,4
(4)-4	1,1	0
(5)-5	16,2	27
(6)-6	6,4	6,8
(7)-7	14,1	16,5
(8)-8	22,5	19,4
(9)-9	13,9	6,8
(10)-10	14	10,1
	92	29
P23_C_1R	91	28
[9-10]	27,9	16,9
[7-8]	36,6	35,9
[5-6]	22,7	33,8
[3-4]	4,3	3,4
[0-2]	8,6	10,1
	92	29
P23_C_1M	91	28
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,79	6,19

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Desviació	2,71	2,75
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	750	153
P23_A_2	757	152
SI	25,8	23,4
NO	74,2	76,6
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	194	36
P23_B_2	197	36
SI	20,4	16,7
NO	79,6	83,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)		
	40	6
P23_C_2	40	6
(0)-0	5,1	0
(1)-1	2,5	0
(2)-2	2,5	0
(3)-3	7,5	16,7
(4)-4	2,5	0
(5)-5	17,4	16,7
(6)-6	12	0
(7)-7	5	16,4
(8)-8	22,6	16,7
(9)-9	13,1	33,4
(10)-10	9,8	0
	40	6
P23_C_2R	40	6
[9-10]	22,9	33,4
[7-8]	27,6	33,2
[5-6]	29,4	16,7
[3-4]	10	16,7
[0-2]	10,1	0
	40	6
P23_C_2M	40	6
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,31	6,83
Desviació	2,76	2,41
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	750	153
P23_A_3	757	152
SI	62,2	61,6
NO	37,8	38,4
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	466	94
P23_B_3	472	94
SI	8,3	9,5
NO	91,7	90,5
Agència Catalana del Consum (ACC)		
	39	9
P23_C_3	39	9
(0)-0	7,8	11,2
(2)-2	2,2	0
(3)-3	7,8	11,2

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
(4)-4	7,6	0
(5)-5	5,2	0
(6)-6	15,3	11,2
(7)-7	18,1	22,3
(8)-8	15,5	10,9
(9)-9	12,8	11
(10)-10	7,7	22,2
	39	9
P23_C_3R	39	9
[9-10]	20,5	33,2
[7-8]	33,6	33,2
[5-6]	20,5	11,2
[3-4]	15,4	11,2
[0-2]	10	11,2
	39	9
P23_C_3M	39	9
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,19	6,66
Desviació	2,75	3,32
Juntes arbitrals de consum (JAC)		
	750	153
P23_A_4	757	152
SI	15,4	14,9
NO	84,6	85,1
Juntes arbitrals de consum (JAC)		
	115	23
P23_B_4	117	23
SI	12,7	17,5
NO	87,3	82,5
Juntes arbitrals de consum (JAC)		
	15	4
P23_C_4	15	4
(0)-0	6,8	0
(1)-1	6,7	0
(3)-3	6,8	25
(4)-4	6,8	0
(6)-6	6,5	0
(7)-7	20,5	25
(8)-8	18,4	0
(9)-9	13,7	25
(10)-10	13,6	25
	15	4
P23_C_4R	15	4
[9-10]	27,3	50
[7-8]	39	25
[5-6]	6,5	0
[3-4]	13,7	25
[0-2]	13,5	0
	15	4
P23_C_4M	15	4
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,44	7,25
Desviació	3,14	3,1

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Associacions de consumidors		
	750	153
P23_A_5	757	152
SI	63	66,9
NO	37	33,1
Associacions de consumidors		
	472	103
P23_B_5	477	102
SI	8,5	6,8
NO	91,5	93,2
Associacions de consumidors		
	40	7
P23_C_5	41	7
(0)-0	7,4	14,4
(2)-2	4,8	0
(3)-3	7,4	14,4
(4)-4	4,8	0
(5)-5	4,9	0
(6)-6	12,1	14,1
(7)-7	19,5	28,8
(8)-8	12,1	14,2
(9)-9	12,2	0
(10)-10	14,8	14,1
	40	7
P23_C_5R	41	7
[9-10]	27	14,1
[7-8]	31,7	43
[5-6]	17	14,1
[3-4]	12,3	14,4
[0-2]	12,2	14,4
	40	7
P23_C_5M	41	7
Casos vàlids	100	100
Mitjana	6,39	5,84
Desviació	2,92	3,34
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets		
	750	153
P24	757	152
(0)-0	3	3
(1)-1	0,5	1,1
(2)-2	2,1	1,9
(3)-3	1,3	2,6
(4)-4	3,3	2,6
(5)-5	12,6	9,8
(6)-6	11,9	9,8
(7)-7	15,9	14,8
(8)-8	12,8	14,2
(9)-9	5	5,8
(10)-10	3,9	5,1
(98)-NS	27,5	28,6
(99)-NC	0,1	0,6
	750	153
P24R	757	152
[9-10]	8,9	10,9

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
[7-8]	28,7	29
[5-6]	24,5	19,6
[3-4]	4,6	5,2
[0-2]	5,6	6,1
Ns/Nc	27,7	29,2
P24M	750	153
Casos vàlids	757	152
	72,3	70,8
Mitjana	6,28	6,38
Desviació	2,23	2,41
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca		
	750	153
P25	757	152
Sí	24,2	21,4
No	75,3	78
Ns/Nc	0,5	0,7
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10		
	181	33
P26	183	32
(0)-0	1,7	>6.1
(2)-2	0,6	0
(3)-3	0,6	0
(4)-4	1,6	3,1
(5)-5	6,6	3,1
(6)-6	6	9,2
(7)-7	15,5	15,2
(8)-8	15,9	15,2
(9)-9	6,9	3,1
(10)-10	7,4	5,2
(98)-NS	37,4	39,9
	181	33
P26R	183	32
[9-10]	14,3	8,3
[7-8]	31,4	30,4
[5-6]	12,6	12,2
[3-4]	2,2	3,1
[0-2]	2,2	6,1
Ns/Nc	37,4	39,9
	181	33
P26M	183	32
Casos vàlids	62,6	60,1
Mitjana	7,18	6,5
Desviació	2,04	2,67
Nacionalitat		
	750	153
D1_1	757	152
Argentina	0,1	>0.7
Brasilera	0,4	0
Britànica	0,1	0
Espanyola	97,8	98,7
Colombiana	0,4	0,6
Dominicana	0,1	0
Equatoriana	0,3	0
Francesa	0,1	0

	Total	de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals Valor jhi		
Total	750	153
Muestra real	757	152
Hondurenya	0,1	0
Italiana	0,1	0
Paraguaiana	0,1	0
Peruana	0,1	0
Romanesa	0,1	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?		
D2	750	153
Treballa	49,7	43,3
No treballa	45,7	50,8
Està de baixa	4,2	5,9
No contesta	0,4	0
Vostè és? - No treballa		
D3	343	78
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	62,7
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	12,9
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	9
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	1,3
Estudiant	9,3	7,8
Treball domèstic no remunerat	6,6	6,4
No contesta	0,6	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa		
D4	404	75
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	3,9
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	10,4
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	65,6
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	20
No contesta	0,5	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?		
D5	750	153
No sap llegir i escriure	0,4	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	1,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	4,4
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	26,2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	13,6
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	7,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	16,4
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	7,3
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	13,9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	7,3
Doctorat	0,9	1,3
Nc	0,3	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?		
D6	750	153
D6	757	152
Català (valencià/balear)	41,7	36,7
Castellà	36,5	>43,7
Totes dues igual: català i castellà	20,1	19
Altres llengües o altres combinacions	1,4	0,6
No contesta	0,3	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Sexe			
	750	90	158
Q1	757	91	159
Home	48,4	54,2	52,2
Dona	51,6	45,8	47,8
Edat (Trams)			
	750	90	158
Q2	757	91	159
De 18 a 24	7,9	11,4	9,5
De 25 a 34	12,5	13,3	8,2
De 35 a 49	29,1	27,9	27,1
De 50 a 64	24,8	25,6	22,8
65 o més	25,7	21,8	>32,3
Edat			
	750	90	158
EDAT	757	91	159
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	48,79	52,11
Desviació	16,96	17,51	17,58
Província			
	750	90	158
Q3	757	91	159
BARCELONA	74,8	>100,0	>100,0
GIRONA	9,3	<0,0	<0,0
LLEIDA	5,6	<0,0	<0,0
TARRAGONA	10,3	<0,0	<0,0
Província			
	750	90	158
Q3R	757	91	159
Barcelona ciutat	21	<0,0	>100,0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	>30,9	<0,0
Resta Barcelona	39,5	>69,1	<0,0
Girona	9,3	<0,0	<0,0
Lleida	5,6	<0,0	<0,0
Tarragona	10,3	<0,0	<0,0
Grandària			
	750	90	158
Q4	757	91	159
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	<0,0	<0,0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	<0,0	<0,0
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	<0,0	<0,0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	<0,0	<0,0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	>100,0	<0,0
més d'1 milió d'hab	21	<0,0	>100,0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	90	158
PO	757	91	159
CATALÀ	58,3	<40,4	58,8
CASTELLÀ	38,3	>55,1	37,3
Indiferent/NC/NC	3,3	4,4	3,9
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possil			
	750	90	158
P1	757	91	159
(0)-0	3,2	3,3	2,5

% Verticals Valor jhi	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(1)-1	1,1	1,1	2
(2)-2	2,5	1,1	3,1
(3)-3	4,2	4,3	3,7
(4)-4	6,4	6,5	>11,8
(5)-5	21,7	29,6	18,1
(6)-6	18,9	17,6	19,6
(7)-7	19,1	18,9	22,3
(8)-8	13,2	11	10,6
(9)-9	2,7	2,2	1,9
(10)-10	3,4	3,3	2,5
(98)-NS	3,7	1,1	1,9
	750	90	158
P1R	757	91	159
[9-10]	6,1	5,4	4,4
[7-8]	32,3	29,9	32,9
[5-6]	40,6	47,3	37,7
[3-4]	10,6	10,9	>15,5
[0-2]	6,7	5,5	7,6
Ns/Nc	3,7	1,1	1,9
	750	90	158
P1M	757	91	159
Casos vàlids	96,3	98,9	98,1
Mitjana	5,85	5,75	5,68
Desviació	2,08	1,99	2,03
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a pers	750	90	158
P2	757	91	159
(0)-0	5,3	6,6	4,5
(1)-1	1,5	0	1,9
(2)-2	4,6	6,5	3,7
(3)-3	5,6	5,5	5,1
(4)-4	9,6	8,8	10,1
(5)-5	23,1	21,1	22,6
(6)-6	16,4	20,8	16,9
(7)-7	15	16,5	11,9
(8)-8	10,9	6,5	13,8
(9)-9	3,9	4,4	5
(10)-10	3,6	2,2	4,4
(98)-NS	0,7	1,1	0
	750	90	158
P2R	757	91	159
[9-10]	7,5	6,5	9,4
[7-8]	25,8	23	25,7
[5-6]	39,5	41,8	39,6
[3-4]	15,1	14,4	15,1
[0-2]	11,4	13,1	10,2
Ns/Nc	0,7	1,1	0
	750	90	158
P2M	757	91	159
Casos vàlids	99,3	98,9	100
Mitjana	5,46	5,29	5,62
Desviació	2,32	2,3	2,35

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona co

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P3	757	91	159
Sí	28,5	26,4	>35,2
No	70,6	72,6	<62,9
Nc/No ho recorda	0,9	1,1	1,9
	214	24	56
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	24	56
Producte o servei			
	214	24	56
P4	213	24	56
Alimentació i beguda	4,1	8,2	>8,8
Roba	4,2	>12,7	5,4
Vehicles	2,8	8,4	1,8
Habitatge	0,9	0	0
Compra on-line	8,4	8,2	11,1
Telefonia fixa/mòbil	39,7	25,5	30,3
Internet	3,8	4,2	3,8
Companyia elèctrica	5	8,2	8,9
Electrodomèstics	9,8	16,5	3,6
Restauració	0,9	0	1,7
Hotels	1	0	1,8
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	0	1,7
Serveis bancaris	1,4	0	0
Transport aeri	9,2	>20,7	5,3
Tren	0,4	0	0
Altres (anotar)	17	16,3	22,8
	9	2	5
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	2	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	2	5
P4_C_A	9	2	5
SI	55,4	0	60,6
NO	44,6	100	39,4
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	3
P4_E_A	5	0	3
SI	82,2	0	100
NO	17,8	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	0	3
P4_F_A	4	0	3
Empresa proveïdora	74,8	0	66,3
Comerciant	25,2	0	33,7
Satisfacció			
	4	0	3
P4_G_A	4	0	3
(1)-1	24,8	0	33,1
(8)-8	25,2	0	33,7
(10)-10	50,1	0	33,2
	4	0	3
P4_G_AR	4	0	3
[9-10]	50,1	0	33,2
[7-8]	25,2	0	33,7
[0-2]	24,8	0	33,1

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	4	0	3
P4_G_AM	4	0	3
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	7,27		6,35
Desviació	4,26		4,73
	9	3	3
Base Incidència a: Roba	9	3	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	3	3
P4_C_B	9	3	3
SI	66,8	100	33,6
NO	33,2	0	66,4
Es va resoldre la incidència?			
	6	3	1
P4_E_B	6	3	1
SI	50	66,7	100
NO	50	33,3	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_B	3	2	1
Empresa proveïdora	66,7	50	100
Altres (anotar)	33,3	50	0
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_B	3	2	1
(8)-8	33,3	0	100
(10)-10	66,7	100	0
	3	2	1
P4_G_BR	3	2	1
[9-10]	66,7	100	0
[7-8]	33,3	0	100
	3	2	1
P4_G_BM	3	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	9,33	10	8
Desviació	1,15	0	
	6	2	1
Base Incidència a: Vehicles	6	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	2	1
P4_C_C	6	2	1
SI	83,3	100	<0.0
NO	16,7	0	>100.0
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	0
P4_E_C	5	2	0
SI	60,5	100	0
NO	39,5	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	0
P4_F_C	3	2	0
Ell/lla mateix	33,1	49,7	0
Empresa proveïdora	33,5	0	0
Altres (anotar)	33,5	50,3	0
Satisfacció			
	3	2	0
P4_G_C	3	2	0
(5)-5	33,5	0	0
(9)-9	33,1	49,7	0
(10)-10	33,5	50,3	0
	3	2	0
P4_G_CR	3	2	0
[9-10]	66,5	100	0
[5-6]	33,5	0	0
	3	2	0
P4_G_CM	3	2	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8	9,5	
Desviació	2,65	0,71	
	2	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	48,8	0	0
NO	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	2	6
Base Incidència a: Compra on-line	18	2	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	2	6
P4_C_E	18	2	6
SI	72,6	49,1	83,8
NO	27,4	50,9	16,2

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Es va resoldre la incidència?			
	13	1	5
P4_E_E	13	1	5
SI	92,4	100	100
NO	7,6	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	1	5
P4_F_E	12	1	5
Ell/lla mateix	32,7	100	19,4
Empresa proveïdora	18,3	0	42,8
Distribuïdor	32,7	0	37,8
Altres (anotar)	16,3	0	0
Satisfacció			
	12	1	5
P4_G_E	12	1	5
(0)-0	7,9	>100.0	0
(5)-5	8,3	0	0
(7)-7	8,3	0	0
(8)-8	9,1	0	21,4
(9)-9	16,3	0	19,4
(10)-10	50,1	0	59,2
	12	1	5
P4_G_ER	12	1	5
[9-10]	66,4	0	78,6
[7-8]	17,4	0	21,4
[5-6]	8,3	0	0
[0-2]	7,9	>100.0	0
	12	1	5
P4_G_EM	12	1	5
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,2	0	9,38
Desviació	2,95		0,91
	85	6	17
Base Incidència a: Telefonía fixa/mòbil	85	6	17
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	6	17
P4_B_F_COD	85	6	17
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	16,2	53,5
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	16,6	0
Ofertes/tarifés enganyoses	20,7	0	23,2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	34,1	11,5
Problemes per donar-se de baixa	11,7	0	11,7
Altres	11,5	33,1	11,8
Ns/Nc	1,1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	6	17
P4_C_F	85	6	17
SI	80,1	81,7	82,4
NO	19,9	18,3	17,6
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	5	14
P4_D_F_COD	69	5	14

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	19,8	<7,0
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	0	36,4
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	0	14,2
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	19,3	>42,3
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0	13,9
Altres	29,2	60,9	<7,2
Es va resoldre la incidència?			
	68	5	14
P4_E_F	69	5	14
SI	56,4	>100,0	78,7
NO	40,7	0	21,3
NC	2,9	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	5	11
P4_F_F	39	5	11
Ell/lla mateix	36,2	39,1	36,6
Empresa proveïdora	45,7	40,6	54,3
Altres (anotar)	18,1	20,3	9,2
Satisfacció			
	38	5	11
P4_G_F	39	5	11
(0)-0	10,2	>39,6	0
(1)-1	2,6	0	0
(2)-2	12,6	19,8	18,3
(3)-3	10,2	0	17,7
(4)-4	10,4	0	18,1
(5)-5	15,2	0	9,2
(6)-6	5,2	20,3	0
(7)-7	10,3	0	9,2
(8)-8	5,2	0	0
(10)-10	13,1	20,3	18,8
(98)-NS	5	0	8,7
	38	5	11
P4_G_FR	39	5	11
[9-10]	13,1	20,3	18,8
[7-8]	15,5	0	9,2
[5-6]	20,4	20,3	9,2
[3-4]	20,6	0	35,8
[0-2]	25,4	59,4	18,3
Ns/Nc	5	0	8,7
	38	5	11
P4_G_FM	39	5	11
Casos vàlids	95	100	91,3
Mitjana	4,76	3,64	5,04
Desviació	3,08	4,35	3,04
	8	1	2
Base Incidència a: Internet	8	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	2
P4_C_G	8	1	2
SI	61,6	100	47,1
NO	38,4	0	52,9
Es va resoldre la incidència?			

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	5	1	1
P4_E_G	5	1	1
SI	60,3	100	0
NO	39,7	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	1	0
P4_F_G	3	1	0
Ell/lla mateix	33,3	0	0
Empresa proveïdora	33,3	100	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	1	0
P4_G_G	3	1	0
(5)-5	33,3	0	0
(10)-10	66,7	100	0
	3	1	0
P4_G_GR	3	1	0
[9-10]	66,7	100	0
[5-6]	33,3	0	0
	3	1	0
P4_G_GM	3	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8,33	10	
Desviació	2,89		
	11	2	5
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	2	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	2	5
P4_C_H	11	2	5
SI	72,9	100	60,6
NO	17,8	0	19,3
NC	9,2	0	20
Es va resoldre la incidència?			
	8	2	3
P4_E_H	8	2	3
SI	12,8	0	0
NO	87,2	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_H	1	0	0
Distribuïdor	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_H	1	0	0
(0)-0	100	0	0
	1	0	0
P4_G_HR	1	0	0
[0-2]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_HM	1	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	0		
	21	4	2
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	4	2
Incidències - Electrodomèstics			
	18	4	2
P4_B_I_COD	16	4	2
Mal funcionament/està trencat	67	75,6	50,3
El producte arriba tard	5,6	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	24,4	49,7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	4	2
P4_C_I	19	4	2
SI	70,7	100	50,3
NO	29,3	0	49,7
Mesures - Electrodomèstics			
	14	4	1
P4_D_I_COD	12	4	1
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	100	100
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	24,4	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	4	1
P4_E_I	13	4	1
SI	46,6	75,6	100
NO	53,4	24,4	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	3	1
P4_F_I	7	3	1
Ell/lla mateix	13,8	32,3	0
Empresa proveïdora	71,7	67,7	100
Distribuïdor	14,5	0	0
Satisfacció			
	7	3	1
P4_G_I	7	3	1
(0)-0	14,5	33,9	0
(5)-5	14,5	0	>100,0
(6)-6	14,5	0	0
(7)-7	13,8	0	0
(8)-8	14,5	33,9	0
(10)-10	14,5	0	0
(98)-NS	13,8	32,3	0
	7	3	1
P4_G_IR	7	3	1
[9-10]	14,5	0	0
[7-8]	28,3	33,9	0
[5-6]	29	0	100
[0-2]	14,5	33,9	0
Ns/Nc	13,8	32,3	0
	7	3	1
P4_G_IM	7	3	1
Casos vàlids	86,2	67,7	100

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Mitjana	5,99	4	5
Desviació	3,42	5,66	
	2	0	1
Base Incidència a: Restauració	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_J	2	0	1
NO	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	2	0	1
Base Incidència a: Hotels	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_K	2	0	1
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	1
P4_E_K	2	0	1
SI	47,5	0	100
NO	52,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_K	1	0	1
Empresa proveïdora	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_K	1	0	1
(8)-8	100	0	100
	1	0	1
P4_G_KR	1	0	1
[7-8]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_KM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Mitjana	8		8
	8	0	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0	1
P4_C_L	8	0	1
SI	62,7	0	100
NO	37,3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_L	5	0	1
SI	59,5	0	100
NO	40,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_L	3	0	1
Ei/lla mateix	32,8	0	0
Distribuïdor	32,8	0	100
Altres (anotar)	34,4	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_L	3	0	1
(0)-0	34,4	0	0
(7)-7	65,6	0	100
	3	0	1
P4_G_LR	3	0	1
[7-8]	65,6	0	100
[0-2]	34,4	0	0
	3	0	1
P4_G_LM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		7
Desviació	4,11		
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	3	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	0
P4_C_N	3	0	0
SI	33,3	0	0
NO	66,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_N	1	0	0
SI	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_N	1	0	0
Altres (anotar)	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_N	1	0	0
(10)-10	100	0	0
	1	0	0
P4_G_NR	1	0	0
[9-10]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_NM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	10		
	20	5	3
Base Incidència a: Transport aeri	20	5	3
Incidències - Transport aeri			
	20	5	3
P4_B_O_COD	20	5	3
Retards/cancel·lacions	69,7	59,2	100
Problema tècnic	5	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	>79.6	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	5	3
P4_C_O	20	5	3
SI	84,9	79,6	66
NO	15,1	20,4	34
Mesures - Transport aeri			
	14	3	2
P4_D_O_COD	14	3	2
Retornen els diners	6,9	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	65,6	100
Paga per el seient	7,3	>34.4	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	4	2
P4_E_O	17	4	2
SI	41,3	51,2	50,8
NO	58,7	48,8	49,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	2	1
P4_F_O	7	2	1
Ell/lla mateix	28,2	50	0
Empresa proveïdora	57,3	50	100
Altres (anotar)	14,4	0	0
Satisfacció			
	7	2	1
P4_G_O	7	2	1
(0)-0	14,4	50	0
(2)-2	13,8	0	0
(3)-3	14,4	0	0
(4)-4	14,4	50	0
(6)-6	42,9	0	100
	7	2	1
P4_G_OR	7	2	1
[5-6]	42,9	0	100
[3-4]	28,9	50	0
[0-2]	28,2	50	0
	7	2	1
P4_G_OM	7	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	2	6
Desviació	2,34	2,83	
Base Incidència a: Tren	1	0	0
	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	4	13
Base Incidència a: Altres	37	4	13
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	4	13
P4_C_Q	37	4	13
SI	83,8	100	69,3
NO	16,2	0	30,7
Es va resoldre la incidència?			
	30	4	9
P4_E_Q	31	4	9
SI	48,6	<0.0	66,8
NO	48,2	>100.0	33,2
NC	3,1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	0	6
P4_F_Q	15	0	6
Ell/lla mateix	33,3	0	16,2
Empresa proveïdora	33,2	0	33,3
Comerciant	13,4	0	16,8
Altres (anotar)	20	0	33,6
Satisfacció			
	15	0	6
P4_G_Q	15	0	6
(0)-0	19,8	0	16,2
(1)-1	6,8	0	0
(4)-4	6,6	0	16,6
(5)-5	20,1	0	16,6
(7)-7	13,2	0	17
(8)-8	6,7	0	0
(9)-9	6,6	0	16,7
(10)-10	20,2	0	16,8
	15	0	6
P4_G_QR	15	0	6
[9-10]	26,8	0	33,5
[7-8]	19,9	0	17
[5-6]	20,1	0	16,6
[3-4]	6,6	0	16,6
[0-2]	26,6	0	16,2
	15	0	6
P4_G_QM	15	0	6
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	5,41		5,87
Desviació	3,76		3,64
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Botigues especialitzades de barri			
	750	90	158
P5_1	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	47,9	49,1	>57,6
Un cop a la setmana	29,9	29,9	<22,1

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Menys d'un cop a la setmana	7,5	3,3	8,3
No hi he comprat mai	14,7	17,7	12
Mercats municipals			
	750	90	158
P5_2	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	13,5	12,1	15,7
Un cop a la setmana	24	20,9	27,1
Menys d'un cop a la setmana	16,3	16,3	15,7
No hi he comprat mai	46,2	50,7	41,5
Supermercats de barri			
	750	90	158
P5_3	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	47,7	>58.4	>62.2
Un cop a la setmana	32,7	26,2	<25.8
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,8	6,3
No hi he comprat mai	10,8	6,6	<5.7
Grans superfícies			
	750	90	158
P5_4	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	13	16,7	10,7
Un cop a la setmana	22,4	23,1	<14.0
Menys d'un cop a la setmana	35	35,1	32,1
No hi he comprat mai	29,5	25,2	>43.2
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			
	750	90	158
P5_5	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	5,4	5,4	>9.4
Un cop a la setmana	9,6	>15.4	5,5
Menys d'un cop a la setmana	20,3	19,8	22,1
No hi he comprat mai	64,7	59,4	63
Dietètiques			
	750	90	158
P5_6	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	1,7	3,5	0,6
Un cop a la setmana	6,3	8,8	6,2
Menys d'un cop a la setmana	14,9	9,7	16,8
No hi he comprat mai	77	78	76,3
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	90	158
P6_1	757	91	159
SI	75,9	<63.6	80,3
NO	24,1	>36.4	19,7
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament			
	750	90	158
P6_2	757	91	159
SI	26,6	<16.3	25,6
NO	73,4	>83.7	74,4
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements quím			
	750	90	158
P6_3	757	91	159
SI	53,6	47,2	51,4
NO	46,4	52,8	48,6
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P7_A	757	91	159
SI	30,4	36,4	28,5
NO	69,6	63,6	71,5
	228	33	45
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	33	45
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	33	45
P7_A_AML	229	33	45
Tenen preus més econòmics	50,5	45,9	48,9
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	30,3	13,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3	6,6
Compra productes específics/per costum	9	2,9	10,9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	2,2
Proximitat	1,3	0	2,1
Tot correcte/ho troba bé	2,3	3	0
No ho té en compte / li és igual	5,6	3	6,6
Altres	5,1	6	9,1
NS/NC	2,6	6	2,2
	522	57	113
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	58	114
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	57	113
P7_A_AML	527	58	114
Tenen preus més econòmics	0,2	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1,7	0,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	20,8	25,7
Compra productes específics/per costum	3,2	1,7	2,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	12	13,9
Depèn del producte	6,1	>12.0	4,4
Compra productes ecològics	0,9	0	>2.6
Proximitat	1,5	1,7	0,9
Tot correcte/ho troba bé	0,2	>1.7	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	37,9	36,8
Altres	7,6	7	10,5
NS/NC	2,7	3,4	1,8
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	90	158
P7_B	757	91	159
SI	37,4	<21.9	34,4
NO	62,6	>78.1	65,6
	280	20	54
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	20	55
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	280	20	54
P7_A_BML	283	20	55
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	35,3	51
Per proximitat	33,4	14,9	36,2
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	>5.0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	0
L'interessa la qualitat	0,3	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	>20.0	1,8

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Altres	11,8	24,7	12,7
NS/NC	1,4	0	0
	470	70	103
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	71	104
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	70	103
P7_A_BML	474	71	104
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0
Per proximitat	0,6	1,4	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	9,7	4,7
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	7,1	6,6
Linteressa la qualitat	4,2	4,2	6,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	76,2	80,1
Altres	2,8	1,4	1,9
NS/NC	0,4	0	0
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	90	158
P7_C	757	91	159
SI	75,6	72,2	79
NO	24,4	27,8	21
	567	65	125
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	66	126
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	65	125
P7_A_CML	575	66	126
Proximitat	62,5	57,6	60,2
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	13,6	15,1
Per curiositat/Informació	8	>16.6	3,9
Qualitat	4,6	4,6	3,3
Productes ecològics	1	0	>4.0
Per costum/el de sempre	1,1	0	>3.2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,5	0,8
Altres	9,1	10,6	9,4
NS/NC	1	0	>3.2
	183	25	33
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	25	33
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	25	33
P7_A_CML	182	25	33
Proximitat	4,3	0	3
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0	2,9
Qualitat	3,2	0	3
Per costum/el de sempre	4,9	11,9	3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	72,1	69,7
Altres	8,1	3,9	9,2
NS/NC	13	12	9,3
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P7_D	757	91	159
SI	66	65,7	67,8
NO	34	34,3	32,2
	495	59	107
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	60	108
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	59	107
P7_A_DML	499	60	108
Per estar informat/da/Per curiositat	22	23,3	23,2
Per salut	28,4	31,7	28,4
Per la composició	35,8	29,9	39,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	0
Compra el mateix/costum	0,6	0	0
A vegades	3,8	5	2,8
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,9	4,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	1,7	0
Altres	6,1	8,3	5,5
NS/NC	1	0	0,9
	255	31	51
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	31	51
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	31	51
P7_A_DML	258	31	51
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0
Per salut	0,4	0	0
Per la composició	3,5	3,2	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	6,4	1,9
Compra el mateix/costum	10	6,5	9,8
A vegades	1,6	3,2	3,9
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	3,2	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	61,3	58,8
Altres	9,5	3,2	>19,5
NS/NC	14,1	12,9	6,1
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	90	158
P7_E	757	91	159
SI	92,9	90,1	93,7
NO	7,1	9,9	6,3
	697	81	148
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	82	149
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	81	148
P7_A_EML	704	82	149
Només importa el consum / vendre més	28,4	28	25,5
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	58,7	52,9
A vegades	2,9	1,2	3,4
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0	1,3
Altres	10,2	9,7	>14,8
NS/NC	2,8	4,9	2,6

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	53	9	10
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	9	10
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	9	10
P7_A_EML	53	9	10
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	>44,5	9,9
A vegades	9,3	0	0
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	0	20,2
Altres	25,4	22,5	30,3
NS/NC	23,7	33	39,6
	750	90	158
Base TOTAL	0	91	159
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	90	158
P8_1	757	91	159
Sempre	39,1	39,5	36,3
Habitualment	17,3	18,7	12,7
Algunes vegades	21,4	19,8	>30,1
Gairebé mai	11,3	9,9	12
Mai	10,9	12,1	8,8
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum			
	750	90	158
P8_2	757	91	159
Sempre	74,9	76,9	75,9
Habitualment	17,3	17,5	15
Algunes vegades	5,2	5,5	5,8
Gairebé mai	1,1	0	2
Mai	1,4	0	1,3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	90	158
P8_3	757	91	159
Sempre	30,6	29,6	31,4
Habitualment	24,1	25,3	24,5
Algunes vegades	28,7	28,5	27,8
Gairebé mai	9,8	10	7,6
Mai	6,8	6,6	8,8
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	90	158
P8_4	757	91	159
Sempre	28,2	>39,8	29,1
Habitualment	26,2	26,3	26,5
Algunes vegades	26,4	20,8	24,4
Gairebé mai	11,7	7,7	12,4
Mai	7,5	5,4	7,5
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	90	158
P8_5	757	91	159
Sempre	50,3	>61,5	53,8
Habitualment	14,4	15,3	10,1
Algunes vegades	18,6	13,3	18,4
Gairebé mai	8,1	5,4	5,2
Mai	8,7	4,4	12,5

Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P9_A_1	757	91	159
SI	40,7	44	35,8
NO	59,3	56	64,2
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els			
	305	40	56
P9_B_1	309	40	57
SI	17,3	20	15,7
NO	82,7	80	84,3
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsi			
	53	8	9
P9_C_1	53	8	9
(0)-0	7,8	12,6	0
(1)-1	3,8	0	0
(3)-3	1,9	0	0
(5)-5	7,6	0	0
(6)-6	14,9	0	33
(7)-7	5,7	12,5	0
(8)-8	17,1	0	22,6
(9)-9	7,5	>25.1	11,3
(10)-10	31,8	49,8	33,2
(99)-NC	1,9	0	0
	53	8	9
P9_C_1R	53	8	9
[9-10]	39,3	>74.9	44,5
[7-8]	22,7	12,5	22,6
[5-6]	22,5	0	33
[3-4]	1,9	0	0
[0-2]	11,6	12,6	0
Ns/Nc	1,9	0	0
	53	8	9
P9_C_1M	53	8	9
Casos vàlids	98,1	100	100
Mitjana	7,13	8,11	8,12
Desviació	3,1	3,46	1,76
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	750	90	158
P9_A_2	757	91	159
SI	48,8	52,7	51,4
NO	51,2	47,3	48,6
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de			
	366	47	81
P9_B_2	367	48	82
SI	11,7	14,6	7,5
NO	88,3	85,4	92,5
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció			
	43	7	6
P9_C_2	43	7	6
(0)-0	5,1	0	0
(2)-2	9	14,2	0
(3)-3	2,3	0	>16,5
(4)-4	7	0	16,5
(5)-5	7	0	16,5
(6)-6	6,9	0	0

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(7)-7	9,3	14,4	0
(8)-8	11,6	14,4	0
(9)-9	11,5	28,7	16,2
(10)-10	28	28,2	34,4
(99)-NC	2,3	0	0
	43	7	6
P9_C_2R	43	7	6
[9-10]	39,5	56,9	50,6
[7-8]	20,9	28,9	0
[5-6]	13,9	0	16,5
[3-4]	9,3	0	>32,9
[0-2]	14,1	14,2	0
Ns/Nc	2,3	0	0
	43	7	6
P9_C_2M	43	7	6
Casos vàlids	97,7	100	100
Mitjana	6,87	7,85	6,88
Desviació	3,1	2,79	3,19
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants del:			
	750	90	158
P9_A_3	757	91	159
SI	38,7	38,4	36,4
NO	61,3	61,6	63,6
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o j			
	290	34	57
P9_B_3	292	35	58
SI	10,2	14,2	5,1
NO	89,8	85,8	94,9
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants c			
	30	5	3
P9_C_3	30	5	3
(4)-4	9,9	20,1	0
(5)-5	3,4	0	0
(6)-6	16,5	19,5	0
(7)-7	6,8	20,4	0
(8)-8	23,3	0	32,6
(9)-9	10,1	0	0
(10)-10	26,6	39,9	67,4
(99)-NC	3,4	0	0
	30	5	3
P9_C_3R	30	5	3
[9-10]	36,7	39,9	67,4
[7-8]	30,1	20,4	32,6
[5-6]	19,9	19,5	0
[3-4]	9,9	20,1	0
Ns/Nc	3,4	0	0
	30	5	3
P9_C_3M	30	5	3
Casos vàlids	96,6	100	100
Mitjana	7,73	7,4	9,35
Desviació	2	2,62	1,16

Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respo

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P9_A_4	757	91	159
SI	53,1	51,5	51,4
NO	46,9	48,5	48,6
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aq			
	398	46	81
P9_B_4	402	47	82
SI	30,5	40,2	31,6
NO	69,5	59,8	68,4
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no res			
	121	19	26
P9_C_4	121	19	26
(0)-0	13,1	15,6	<0,0
(1)-1	1,6	0	3,9
(2)-2	2,4	5,1	3,9
(3)-3	5,7	0	11,4
(4)-4	2,5	5,4	3,9
(5)-5	6,6	5,4	7,8
(6)-6	10,8	10,7	7,7
(7)-7	4,8	10,2	3,9
(8)-8	17,2	21,1	15,4
(9)-9	10,6	0	11,5
(10)-10	20,7	26,5	22,9
(98)-NS	4,1	0	7,7
	121	19	26
P9_C_4R	121	19	26
[9-10]	31,3	26,5	34,4
[7-8]	22	31,3	19,2
[5-6]	17,4	16,1	15,5
[3-4]	8,1	5,4	15,3
[0-2]	17,2	20,7	7,8
Ns/Nc	4,1	0	7,7
	121	19	26
P9_C_4M	121	19	26
Casos vàlids	95,9	100	92,3
Mitjana	6,3	6,28	6,82
Desviació	3,42	3,53	2,93
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	90	158
P10A_A	757	91	159
SI	87,3	90,1	82,9
NO	12,7	9,9	17,1
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	81	131
P10B_A	664	82	132
SI	17,7	17,1	19,6
NO	81,2	80,4	79,7
NC	1,1	2,5	0,8
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	14	26
P10C_AML	117	14	26
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	71,9	<34,4
Li van oferir una oferta millor	14,8	7,2	19,7
Pack amb millors condicions	6,7	0	7,6

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	0	19
Insatisfacció amb la companyia	12,7	20,9	23,1
Altres	3,3	0	0
En disposa? - Internet			
	750	90	158
P10A_B	757	91	159
SI	87	83,6	87,4
NO	11,6	15,3	11,9
NC	1,3	1,1	0,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	75	138
P10B_B	658	76	139
SI	18,9	19,6	22,3
NO	78,8	73,9	74,1
NC	2,3	>6.5	3,6
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	15	31
P10C_BML	123	15	31
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	60,2	<32,3
Li van oferir una oferta millor	12,4	6,8	19,9
Pack amb millors condicions	5,7	0	6,4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	6,7	15,8
Insatisfacció amb la companyia	16,8	26,4	>31.8
Altres	3,1	0	0
NS/NC	2,3	0	3,3
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	90	158
P10A_C	757	91	159
SI	94,7	95,6	95,6
NO	3,7	3,3	3,7
NC	1,6	1,1	0,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	86	151
P10B_C	717	87	152
SI	17,6	16,3	18,2
NO	81,3	81,4	78,5
NC	1,1	2,3	>3.3
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	14	28
P10C_CML	125	14	28
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	57,2	39,2
Li van oferir una oferta millor	22,5	29	<7.3
Pack amb millors condicions	7,1	0	10,8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0	>17.7
Insatisfacció amb la companyia	17,3	13,8	>35.6
Altres	5,4	0	0
NS/NC	0,8	0	3,6
En disposa? - Internet mòbil			
	750	90	158
P10A_D	757	91	159
SI	84,9	84,7	86,9
NO	13,2	13,1	11,9
NC	2	2,1	1,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	637	76	137
P10B_D	641	77	138
SI	17,5	17,1	20,8
NO	81,3	80,3	76,3
NC	1,2	2,6	>2,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	13	28
P10C_DML	111	13	29
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	54	34,5
Li van oferir una oferta millor	18,1	23,8	10,4
Pack amb millors condicions	7,1	0	10,4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	0	17,1
Insatisfacció amb la companyia	17,8	22,2	>31,0
Altres	4,3	0	0
NS/NC	1,8	0	3,5
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	90	158
P11	757	91	159
Si	56,4	53,9	56,9
No	43,1	45	43,1
Ns/Nc	0,5	1,1	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	48	90
P12	424	49	90
Més d'un cop a la setmana	9,4	6	5,6
Un cop a la setmana	15,6	12,3	20
Menys d'un cop a la setmana	74,1	81,6	72,2
Ns/Nc	0,9	0	2,2
Alimentació i begudes			
	423	48	90
P13_A_1	424	49	90
SI	15,5	14,3	16,6
NO	84	83,7	83,4
NC	0,5	2	0
Alimentació i begudes			
	66	7	15
P13_B_1	65	7	15
SI	5,9	0	0
NO	94,1	100	100
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	48	90
P13_A_2	424	49	90
SI	49,4	43	45,7
NO	50,2	55	53,2
NC	0,5	2	1,1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	21	41
P13_B_2	210	21	41
SI	8,5	14,1	11,9
NO	91	85,9	88,1
NS/NC	0,5	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	48	90
P13_A_3	424	49	90

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
SI	1,9	2	0
NO	97,4	95,9	98,9
NC	0,7	2	1,1
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	1	0
P13_B_3	8	1	0
SI	25,1	0	0
NO	74,9	100	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	423	48	90
P13_A_4	424	49	90
SI	14,9	10,1	>22.0
NO	84,4	87,9	<76.9
NC	0,7	2	1,1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	5	20
P13_B_4	64	5	20
SI	8,1	20,4	10,1
NO	91,9	79,6	89,9
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	48	90
P13_A_5	424	49	90
SI	26,4	18,1	31
NO	72,9	79,8	68
NC	0,7	2	1,1
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	9	28
P13_B_5	111	9	28
SI	7,9	22,1	0
NO	92,1	77,9	100
Electrodomèstics			
	423	48	90
P13_A_6	424	49	90
SI	19	<6.1	17,7
NO	80,1	>91.9	80,1
NC	0,9	2	2,2
Electrodomèstics			
	80	3	16
P13_B_6	79	3	16
SI	9,6	0	18,9
NO	89,2	100	81,1
NS/NC	1,2	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	48	90
P13_A_7	424	49	90
SI	32,1	28,6	29,8
NO	67,2	69,3	69,1
NC	0,7	2	1,1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	136	14	27
P13_B_7	135	14	27
SI	13,8	6,9	11,1
NO	86,2	93,1	88,9

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Formació (cursos,...)			
	423	48	90
P13_A_8	424	49	90
SI	0,2	0	0
NO	99,1	98	98,9
NC	0,7	2	1,1
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	100	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	48	90
P14	424	49	90
SI	97,2	97,9	94,5
NO	2,4	2,1	4,4
NS/NC	0,5	0	1,1
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	1	4
P15_1	10	1	4
Que arribi el que demanes	60,7	0	75,1
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0
Altres	19,8	>100.0	24,9
NS/NC	10	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres			
	423	48	90
P16	424	49	90
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	59	64,5
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	41	34,4
Ns/Nc	1,4	0	1,1
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica			
	750	90	158
P17	757	91	159
SI	54,9	49,4	>62,6
NO	44,3	49,5	<36,7
NS/NC	0,9	1,1	0,6
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (
	750	90	158
P18	757	91	159
SI	13,2	10,9	15,5
NO	85,1	89,1	81,3
NS/NC	1,8	0	3,1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	10	24
P19_1	99	10	25
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	<10.1	48,1
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	10,2	12,1
Li arriba publicitat	25	50	19,8
Altres	10,9	>29.7	19,9
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	90	158
P20R	757	91	159
Facua	0,6	0	0,7
Ocu	8,5	6,5	11,3

	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Amazon	1,4	1,1	1,3
Gencat	3,1	1,1	1,9
Ajuntament	0,3	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0	0,6
Agència Catalana del Consum	0,8	0	0,7
No coneix cap	79,9	84,7	78,5
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0	0,6
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	5,5	2
Ns/Nc	2,9	2,2	3,8
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	90	158
P21	757	91	159
Si	9,3	5,5	10
No	90,7	94,5	90
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al			
	750	90	158
P22	757	91	159
Si	13	11	17,6
No	86,7	89	82,4
Ns/Nc	0,2	0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	90	158
P23_A_1	757	91	159
SI	54,2	>66.9	<43.2
NO	45,8	<33.1	>56.8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	60	68
P23_B_1	411	61	69
SI	22,5	>32.6	15,8
NO	77,5	<67.4	84,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	20	11
P23_C_1	91	20	11
(0)-0	7,5	0	0
(2)-2	1,1	0	>9.1
(3)-3	3,2	4,9	9,2
(4)-4	1,1	0	0
(5)-5	16,2	<0.0	9,3
(6)-6	6,4	9,7	0
(7)-7	14,1	10,1	18,1
(8)-8	22,5	30,2	18,2
(9)-9	13,9	25	17,9
(10)-10	14	20,1	18,2
	92	20	11
P23_C_1R	91	20	11
[9-10]	27,9	45,1	36,2
[7-8]	36,6	40,3	36,3
[5-6]	22,7	9,7	9,3
[3-4]	4,3	4,9	9,2
[0-2]	8,6	0	9,1
	92	20	11
P23_C_1M	91	20	11
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,79	8,11	7,08

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Desviació	2,71	1,7	2,71
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	90	158
P23_A_2	757	91	159
SI	25,8	23,1	<13,1
NO	74,2	76,9	>86,9
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	21	21
P23_B_2	197	21	21
SI	20,4	18,8	18,9
NO	79,6	81,2	81,1
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	4	4
P23_C_2	40	4	4
(0)-0	5,1	0	0
(1)-1	2,5	0	0
(2)-2	2,5	0	0
(3)-3	7,5	24,5	0
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	17,4	0	0
(6)-6	12	24,5	>49,6
(7)-7	5	0	0
(8)-8	22,6	25,7	50,4
(9)-9	13,1	25,3	0
(10)-10	9,8	0	0
	40	4	4
P23_C_2R	40	4	4
[9-10]	22,9	25,3	0
[7-8]	27,6	25,7	50,4
[5-6]	29,4	24,5	49,6
[3-4]	10	24,5	0
[0-2]	10,1	0	0
	40	4	4
P23_C_2M	40	4	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	6,54	7,01
Desviació	2,76	2,65	1,16
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	750	90	158
P23_A_3	757	91	159
SI	62,2	54,8	>69,7
NO	37,8	45,2	<30,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	49	110
P23_B_3	472	50	111
SI	8,3	4	11,7
NO	91,7	96	88,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	2	13
P23_C_3	39	2	13
(0)-0	7,8	0	7,8
(2)-2	2,2	0	0
(3)-3	7,8	0	15,6

% Verticals Valor jhi	Total	de 150.001 a 1.000.000	
		hab.	més d'1 milió d'hab
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(4)-4	7,6	0	7,6
(5)-5	5,2	0	0
(6)-6	15,3	0	22,9
(7)-7	18,1	50,3	23,2
(8)-8	15,5	0	7,8
(9)-9	12,8	49,7	7,6
(10)-10	7,7	0	7,6
	39	2	13
P23_C_3R	39	2	13
[9-10]	20,5	49,7	15,2
[7-8]	33,6	50,3	31
[5-6]	20,5	0	22,9
[3-4]	15,4	0	23,2
[0-2]	10	0	7,8
	39	2	13
P23_C_3M	39	2	13
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,19	7,99	5,83
Desviació	2,75	1,42	2,74
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	90	158
P23_A_4	757	91	159
SI	15,4	20,7	16,2
NO	84,6	79,3	83,8
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	115	19	26
P23_B_4	117	19	26
SI	12,7	10,5	7,6
NO	87,3	89,5	92,4
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	15	2	2
P23_C_4	15	2	2
(0)-0	6,8	0	0
(1)-1	6,7	0	>50,0
(3)-3	6,8	0	0
(4)-4	6,8	0	0
(6)-6	6,5	>48,8	0
(7)-7	20,5	51,2	0
(8)-8	18,4	0	50
(9)-9	13,7	0	0
(10)-10	13,6	0	0
	15	2	2
P23_C_4R	15	2	2
[9-10]	27,3	0	0
[7-8]	39	51,2	50
[5-6]	6,5	>48,8	0
[3-4]	13,7	0	0
[0-2]	13,5	0	50
	15	2	2
P23_C_4M	15	2	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	6,51	4,5
Desviació	3,14	0,72	5,01

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Associacions de consumidors			
	750	90	158
P23_A_5	757	91	159
SI	63	60,5	66,6
NO	37	39,5	33,4
Associacions de consumidors			
	472	54	105
P23_B_5	477	55	106
SI	8,5	12,7	7,4
NO	91,5	87,3	92,6
Associacions de consumidors			
	40	7	8
P23_C_5	41	7	8
(0)-0	7,4	14,5	0
(2)-2	4,8	0	>24,8
(3)-3	7,4	0	0
(4)-4	4,8	0	12,3
(5)-5	4,9	0	0
(6)-6	12,1	28	12,7
(7)-7	19,5	14,5	12,3
(8)-8	12,1	0	25,1
(9)-9	12,2	14,3	0
(10)-10	14,8	28,7	12,9
	40	7	8
P23_C_5R	41	7	8
[9-10]	27	43	12,9
[7-8]	31,7	14,5	37,4
[5-6]	17	28	12,7
[3-4]	12,3	0	12,3
[0-2]	12,2	14,5	24,8
	40	7	8
P23_C_5M	41	7	8
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	6,85	5,9
Desviació	2,92	3,51	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets			
	750	90	158
P24	757	91	159
(0)-0	3	4,3	3,1
(1)-1	0,5	0	0
(2)-2	2,1	2,1	3,1
(3)-3	1,3	1,1	1,9
(4)-4	3,3	4,4	5
(5)-5	12,6	17,7	10
(6)-6	11,9	9,8	15,9
(7)-7	15,9	17,7	18,8
(8)-8	12,8	11,1	<8,1
(9)-9	5	2,2	4,5
(10)-10	3,9	1,1	3,1
(98)-NS	27,5	28,5	26,4
(99)-NC	0,1	0	0
	750	90	158
P24R	757	91	159
[9-10]	8,9	<3,3	7,7

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
[7-8]	28,7	28,8	26,9
[5-6]	24,5	27,5	26
[3-4]	4,6	5,4	6,9
[0-2]	5,6	6,5	6,2
Ns/Nc	27,7	28,5	26,4
P24M	750	90	158
Casos vàlids	757	91	159
	72,3	71,5	73,6
Mitjana	6,28	5,81	6,06
Desviació	2,23	2,17	2,19
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.ca			
	750	90	158
P25	757	91	159
Sí	24,2	22	25,8
No	75,3	76,9	73,6
Ns/Nc	0,5	1,1	0,6
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10			
	181	20	41
P26	183	20	41
(0)-0	1,7	0	0
(2)-2	0,6	0	0
(3)-3	0,6	0	0
(4)-4	1,6	0	2,5
(5)-5	6,6	4,8	7,4
(6)-6	6	4,8	4,9
(7)-7	15,5	20,5	21,7
(8)-8	15,9	15,1	9,8
(9)-9	6,9	>20.0	2,5
(10)-10	7,4	5,1	9,8
(98)-NS	37,4	29,8	41,6
	181	20	41
P26R	183	20	41
[9-10]	14,3	25	12,2
[7-8]	31,4	35,6	31,5
[5-6]	12,6	9,6	12,2
[3-4]	2,2	0	2,5
[0-2]	2,2	0	0
Ns/Nc	37,4	29,8	41,6
	181	20	41
P26M	183	20	41
Casos vàlids	62,6	70,2	58,4
Mitjana	7,18	7,79	7,29
Desviació	2,04	1,36	1,69
Nacionalitat			
	750	90	158
D1_1	757	91	159
Argentina	0,1	0	0
Brasilera	0,4	1,1	0,6
Britànica	0,1	0	0
Espanyola	97,8	97,9	96,2
Colombiana	0,4	1,1	0
Dominicana	0,1	0	0,6
Equatoriana	0,3	0	>1.3
Francesa	0,1	0	0,6

	Total	de 150.001 a 1.000.000 hab.	més d'1 milió d'hab
% Verticals Valor jhi			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Hondurenya	0,1	0	0
Italiana	0,1	0	0
Paraguaiana	0,1	0	0
Peruana	0,1	0	0,6
Romanesa	0,1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
D2	750	90	158
Treballa	49,7	50,4	48,5
No treballa	45,7	46,4	47,8
Està de baixa	4,2	3,3	3,7
No contesta	0,4	0	0
Vostè és? - No treballa			
D3	343	42	75
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	59,1	69,2
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	16,8	14,5
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	11,8	<1.3
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	2,4	1,5
Estudiant	9,3	9,8	7
Treball domèstic no remunerat	6,6	0	5,2
No contesta	0,6	0	1,3
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
D4	404	48	82
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	0	3,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	10,2	20,4
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	69,6	55,2
Assalariat/ada eventual o interí/ina	18,5	20,2	19,7
No contesta	0,5	0	1,2
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
D5	750	90	158
No sap llegir i escriure	0,4	1,1	0,6
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	1,8	3,3	0,6
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	3,3	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	<12.1	<16.4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	18,8	14,5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	11,2	10,2
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	>25.2	<8.9
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	6,6	10,6
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	13,1	>22.0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	4,3	>10.6
Doctorat	0,9	0	1,9
Nc	0,3	1,1	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
D6	750	90	158
D6	757	91	159
Català (valencià/balear)	41,7	<18.6	38,4
Castellà	36,5	>60.6	34,2
Totes dues igual: català i castellà	20,1	18,6	25
Altres llengües o altres combinacions	1,4	2,2	2,5
No contesta	0,3	0	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Sexe			
	750	363	387
Q1	757	365	392
	48.4	100.0	
Home	C	A	0
	51.6		100.0
Dona	B	0	A
Edat (Trams)			
	750	363	387
Q2	757	365	392
De 18 a 24	7,9	8,5	7,2
De 25 a 34	12,5	13,2	11,9
De 35 a 49	29,1	30,3	27,9
De 50 a 64	24,8	25,1	24,5
65 o més	25,7	22,9	28,4
Edat			
	750	363	387
EDAT	757	365	392
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	49,47	51,19
Desviació	16,96	16,99	16,91
Província			
	750	363	387
Q3	757	365	392
BARCELONA	74,8	73,8	75,7
GIRONA	9,3	9,6	9
LLEIDA	5,6	6,1	5,2
TARRAGONA	10,3	10,5	10,1
Província			
	750	363	387
Q3R	757	365	392
Barcelona ciutat	21	22,7	19,5
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	14,2	14,2
Resta Barcelona	39,5	36,9	42
Girona	9,3	9,6	9
Lleida	5,6	6,1	5,2
Tarragona	10,3	10,5	10,1
Grandària			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Q4	750	363	387
	757	365	392
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	3,9	5,7
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	13,7	16,1
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	25,2	28,2
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	21	19,9
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	13,4	10,6
més d'1 milió d'hab	21	22,7	19,5
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	363	387
PO	757	365	392
CATALÀ	58,3	59,6	57,1
CASTELLÀ	38,3	37,3	39,3
Indiferent/NC/NC	3,3	3	3,6
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que pugu			
	750	363	387
P1	757	365	392
(0)-0	3,2	4,1	2,3
(1)-1	1,1	0,5	1,6
			3,5
(2)-2	2,5	1,3	B
(3)-3	4,2	3,2	5,1
(4)-4	6,4	6,6	6,3
	21,7	27,1	
(5)-5	C	C	16,6
(6)-6	18,9	17	20,6
(7)-7	19,1	17,6	20,4
(8)-8	13,2	14	12,5
(9)-9	2,7	2,7	2,8
(10)-10	3,4	2,7	4
(98)-NS	3,7	3,1	4,3
	750	363	387
P1R	757	365	392
[9-10]	6,1	5,4	6,8
[7-8]	32,3	31,7	32,9
[5-6]	40,6	44,2	37,2

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
[3-4]	10,6	9,8	11,4
[0-2]	6,7	6	7,4
Ns/Nc	3,7	3,1	4,3
	750	363	387
P1M	757	365	392
Casos vàlids	96,3	96,9	95,7
Mitjana	5,85	5,81	5,89
Desviació	2,08	2,04	2,11
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona consumidora?			
	750	363	387
P2	757	365	392
(0)-0	5,3	4,1	6,5
(1)-1	1,5	1,6	1,3
(2)-2	4,6	4,6	4,6
(3)-3	5,6	6,8	4,4
(4)-4	9,6	9,4	9,7
(5)-5	23,1	23,9	22,4
(6)-6	16,4	17,1	15,7
(7)-7	15	14,4	15,5
(8)-8	10,9	12	9,8
(9)-9	3,9	3,2	4,5
(10)-10	3,6	2,5	4,6
(98)-NS	0,7	0,3	1
	750	363	387
P2R	757	365	392
[9-10]	7,5	5,7	9,1
[7-8]	25,8	26,4	25,3
[5-6]	39,5	41	38,1
[3-4]	15,1	16,3	14,1
[0-2]	11,4	10,3	12,3
Ns/Nc	0,7	0,3	1
	750	363	387
P2M	757	365	392

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Casos vàlids	99,3	99,7	99
Mitjana	5,46	5,43	5,48
Desviació	2,32	2,21	2,43
En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidora (serveis aeris,			
	750	363	387
P3	757	365	392
Sí	28,5	27,6	29,3
No	70,6	71,9	69,4
Nc/No ho recorda	0,9	0,5	1,3
	214	100	113
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	99	114
Producte o servei			
	214	100	113
P4	213	99	114
Alimentació i beguda	4,1	2	5,9
Roba	4,2	3	5,3
Vehicles	2,8	4	1,7
Habitatge	0,9	1	0,8
Compra on-line	8,4	8	8,9
Telefonia fixa/mòbil	39,7	41,3	38,4
Internet	3,8	5	2,7
Companyia elèctrica	5	6	4,2
Electrodomèstics	9,8	11,2	8,6
Restauració	0,9	1	0,8
Hotels	1	0	1,9
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	3	4,2
Serveis bancaris	1,4	1	1,7
Transport aeri	9,2	10,9	7,8
Tren	0,4	0	0,8
Altres (anotar)	17	11,8	21,5
	9	2	7
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	2	7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	2	7
P4_C_A	9	2	7
		100.0	
SI	55,4	AC	42,4

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	44,6		57,6
NO	B	0	B
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	3
P4_E_A	5	2	3
SI	82,2	100	70
NO	17,8	0	30
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	2	2
P4_F_A	4	2	2
Empresa proveïdora	74,8	100	50
Comerciant	25,2	0	50
Satisfacció			
	4	2	2
P4_G_A	4	2	2
(1)-1	24,8	49,9	0
(8)-8	25,2	0	50
(10)-10	50,1	50,1	50
	4	2	2
P4_G_AR	4	2	2
[9-10]	50,1	50,1	50
[7-8]	25,2	0	50
[0-2]	24,8	49,9	0
	4	2	2
P4_G_AM	4	2	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	7,27	5,51	9
Desviació	4,26	6,41	1,41
	9	3	6
Base Incidència a: Roba	9	3	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	3	6
P4_C_B	9	3	6
SI	66,8	66,7	66,9
NO	33,2	33,3	33,1
Es va resoldre la incidència?			
	6	2	4
P4_E_B	6	2	4
		100,0	
SI	50	AC	25
	50,0		75,0
NO	B	0	B

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_B	3	2	1
	66,7		
Empresa proveïdora	C	100	0
			100,0
Altres (anotar)	33,3	0	A
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_B	3	2	1
(8)-8	33,3	50	0
(10)-10	66,7	50	100
	3	2	1
P4_G_BR	3	2	1
[9-10]	66,7	50	100
[7-8]	33,3	50	0
	3	2	1
P4_G_BM	3	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	9,33	9	10
Desviació	1,15	1,41	
	6	4	2
Base Incidència a: Vehicles	6	4	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	4	2
P4_C_C	6	4	2
SI	83,3	75,2	100
NO	16,7	24,8	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	3	2
P4_E_C	5	3	2
	60,5		
SI	C	100	0
			100,0
NO	39,5	0	A
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	3	0
P4_F_C	3	3	0
Ell/lla mateix	33,1	33,1	0
Empresa proveïdora	33,5	33,5	0
Altres (anotar)	33,5	33,5	0
Satisfacció			

	Q1		
	(A)	(B)	(C)
% Verticals	Subtotal	Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	3	3	0
P4_G_C	3	3	0
(5)-5	33,5	33,5	0
(9)-9	33,1	33,1	0
(10)-10	33,5	33,5	0
	3	3	0
P4_G_CR	3	3	0
[9-10]	66,5	66,5	0
[5-6]	33,5	33,5	0
	3	3	0
P4_G_CM	3	3	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8	8	
Desviació	2,65	2,65	
	2	1	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	1
P4_C_D	2	1	1
SI	48,8	0	100
NO	51,2	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_D	1	0	1
NO	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	8	10
Base Incidència a: Compra on-line	18	8	10
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	8	10
P4_C_E	18	8	10
			90,5
SI	72,6	50,1	B
		49,9	
NO	27,4	C	9,5

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Es va resoldre la incidència?			
	13	4	9
P4_E_E	13	4	9
SI	92,4	100	89
NO	7,6	0	11
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	4	8
P4_F_E	12	4	8
Ell/lla mateix	32,7	50	24,1
Empresa proveïdora	18,3	0	27,3
Distribuïdor	32,7	50	24,1
Altres (anotar)	16,3	0	24,4
Satisfacció			
	12	4	8
P4_G_E	12	4	8
(0)-0	7,9	0	11,8
(5)-5	8,3	25	0
(7)-7	8,3	0	12,4
(8)-8	9,1	0	13,7
(9)-9	16,3	0	24,4
(10)-10	50,1	75	37,8
	12	4	8
P4_G_ER	12	4	8
[9-10]	66,4	75	62,2
[7-8]	17,4	0	26
[5-6]	8,3	25	0
[0-2]	7,9	0	11,8
	12	4	8
P4_G_EM	12	4	8
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,2	8,75	7,93
Desviació	2,95	2,5	3,28
	85	41	44
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	42	43
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	41	44
P4_B_F_COD	85	42	43
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	35,8	41,2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	11,8	13,7

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	21,2	20,2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	9,6	20,5
Problemes per donar-se de baixa	11,7	9,6	13,6
Altres	11,5	16,5	6,8
Ns/Nc	1,1	0	2,2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	41	44
P4_C_F	85	42	43
SI	80,1	80,9	79,4
NO	19,9	19,1	20,6
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	33	35
P4_D_F_COD	69	34	35
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	29,8	31,5
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	29,3	23
	5,8		11,4
Trucar/anar oficina del consumidor	B	0	B
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	14	11,1
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	3	14,3
Altres	29,2	35,7	22,9
Es va resoldre la incidència?			
	68	33	35
P4_E_F	69	34	35
SI	56,4	58,6	54,3
NO	40,7	38,5	42,8
NC	2,9	2,9	2,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	20	19
P4_F_F	39	20	19
Ell/lla mateix	36,2	25,3	47,6
Empresa proveïdora	45,7	54,4	36,7
Altres (anotar)	18,1	20,3	15,7
Satisfacció			
	38	20	19
P4_G_F	39	20	19
(0)-0	10,2	10,1	10,3
(1)-1	2,6	5,1	0
(2)-2	12,6	19,6	5,2

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(3)-3	10,2	10,1	10,4
(4)-4	10,4	10,2	10,5
(5)-5	15,2	14,4	16
(6)-6	5,2	0	10,7
(7)-7	10,3	10,2	10,4
(8)-8	5,2	5	5,3
(10)-10	13,1	10,2	16,2
(98)-NS	5	5	5,1
P4_G_FR	38	20	19
	39	20	19
[9-10]	13,1	10,2	16,2
[7-8]	15,5	15,2	15,7
[5-6]	20,4	14,4	26,6
[3-4]	20,6	20,3	20,9
[0-2]	25,4	34,9	15,5
Ns/Nc	5	5	5,1
P4_G_FM	38	20	19
	39	20	19
Casos vàlids	95	95	94,9
Mitjana	4,76	4,22	5,32
Desviació	3,08	3,07	3,08
Base Incidència a: Internet	8	5	3
	8	5	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	5	3
P4_C_G	8	5	3
SI	61,6	79,9	32,2
NO	38,4	20,1	67,8
Es va resoldre la incidència?			
	5	4	1
P4_E_G	5	4	1
			100.0
SI	60,3	50,4	B
		49.6	
NO	39,7	C	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_G	3	2	1
Ell/lla mateix	33,3	50	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Empresa proveïdora	33,3	50	0
			100.0
Altres (anotar)	33,3	0	A
Satisfacció			
P4_G_G	3	2	1
(5)-5	33,3	50	0
(10)-10	66,7	50	100
P4_G_GR	3	2	1
[9-10]	3	2	1
[5-6]	66,7	50	100
P4_G_GM	3	2	1
Casos vàlids	3	2	1
Mitjana	100	100	100
Desviació	8,33	7,5	10
	2,89	3,54	
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	6	5
	11	6	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_H	11	6	5
	11	6	5
SI	72,9	83,5	59,6
NO	17,8	0	40,4
NC	9,2	16,5	0
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_H	8	5	3
	8	5	3
SI	12,8	20	0
NO	87,2	80	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
P4_F_H	1	1	0
Distribuïdor	1	1	0
	100	100	0
Satisfacció			
P4_G_H	1	1	0
(0)-0	1	1	0
	100	100	0
P4_G_HR	1	1	0
[0-2]	1	1	0
	100	100	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	1	1	0
P4_G_HM	1	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	0	0	
	21	11	10
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	9	10
Incidències - Electrodomèstics			
	18	9	9
P4_B_I_COD	16	7	9
Mal funcionament/està trencat	67	77,9	56
El producte arriba tard	5,6	11,1	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	22	55,4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	11	10
P4_C_I	19	9	10
SI	70,7	53,7	90.2
		46.3	B
NO	29,3	C	9,8
Mesures - Electrodomèstics			
	14	6	8
P4_D_I_COD	12	4	8
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	50	87,3
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	12,7
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	50	12,1
Es va resoldre la incidència?			
	15	6	9
P4_E_I	13	4	9
SI	46,6	50	44,3
NO	53,4	50	55,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	3	4
P4_F_I	7	3	4
Ell/lla mateix	13,8	0	24,4
		100.0	
Empresa proveïdora	71,7	C	50
Distribuïdor	14,5	0	25,6
Satisfacció			
	7	3	4
P4_G_I	7	3	4
(0)-0	14,5	33,3	0
(5)-5	14,5	33,3	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(6)-6	14,5	0	25,6
(7)-7	13,8	0	24,4
(8)-8	14,5	33,3	0
(10)-10	14,5	0	25,6
(98)-NS	13,8	0	24,4
	7	3	4
P4_G_IR	7	3	4
[9-10]	14,5	0	25,6
[7-8]	28,3	33,3	24,4
[5-6]	29	33,3	25,6
[0-2]	14,5	33,3	0
Ns/Nc	13,8	0	24,4
	7	3	4
P4_G_IM	7	3	4
Casos vàlids	86,2	100	75,6
Mitjana	5,99	4,33	7,68
Desviació	3,42	4,04	2,1
	2	1	1
Base Incidència a: Restauració	2	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	1
P4_C_J	2	1	1
NO	100	100	100
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	2	0	2
Base Incidència a: Hotels	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	2
P4_C_K	2	0	2

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	2
P4_E_K	2	0	2
SI	47,5	0	47,5
NO	52,5	0	52,5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_K	1	0	1
Empresa proveïdora	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_K	1	0	1
(8)-8	100	0	100
	1	0	1
P4_G_KR	1	0	1
[7-8]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_KM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8		8
	8	3	5
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	3	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	3	5
P4_C_L	8	3	5
SI	62,7	66,4	60,4
NO	37,3	33,6	39,6
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	3
P4_E_L	5	2	3
	59.5		
SI	B	0	100
		100.0	
NO	40,5	A	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	3
P4_F_L	3	0	3
Ell/lla mateix	32,8	0	32,8
Distribuïdor	32,8	0	32,8
Altres (anotar)	34,4	0	34,4
Satisfacció			
	3	0	3
P4_G_L	3	0	3

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(0)-0	34,4	0	34,4
(7)-7	65,6	0	65,6
P4_G_LR	3	0	3
[7-8]	65,6	0	65,6
[0-2]	34,4	0	34,4
P4_G_LM	3	0	3
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		4,59
Desviació	4,11		4,11
Base TOTAL	750	363	387
	757	365	392
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
P4_G_M	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	1	2
	3	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_N	3	1	2
	3	1	2
SI	33,3	0	50,6
NO	66,7	100	49,4
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_N	1	0	1
	1	0	1
SI	100	0	100

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_N	1	0	1
Altres (anotar)	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_N	1	0	1
(10)-10	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NR	1	0	1
[9-10]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	10		10
	20	11	9
Base Incidència a: Transport aeri	20	11	9
Incidències - Transport aeri			
	20	11	9
P4_B_O_COD	20	11	9
Retards/cancel·lacions	69,7	63,6	77,3
Problema tècnic	5	9	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	27,4	44,3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	11	9
P4_C_O	20	11	9
			100,0
SI	84,9	72,7	B
		27,3	
NO	15,1	C	0
Mesures - Transport aeri			
	14	5	9
P4_D_O_COD	14	5	9
Retornen els diners	6,9	0	10,8
Va reclamar a la companyia	78,7	59,9	89,2
Paga per el seient	7,3	20,2	0
Passa la nit a l'hotel	7,1	19,9	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	8	9
P4_E_O	17	8	9
SI	41,3	62,5	22,2
NO	58,7	37,5	77,8
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			

	Q1		
	(A)	(B)	(C)
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	7	5	2
P4_F_O	7	5	2
Ell/lla mateix	28,2	20,1	48,8
Empresa proveïdora	57,3	59,7	51,2
Altres (anotar)	14,4	20,1	0
Satisfacció			
	7	5	2
P4_G_O	7	5	2
(0)-0	14,4	20,1	0
(2)-2	13,8	0	48,8
(3)-3	14,4	0	51,2
(4)-4	14,4	20,1	0
	42,9	59,7	
(6)-6	C	C	0
	7	5	2
P4_G_OR	7	5	2
	42,9	59,7	
[5-6]	C	C	0
[3-4]	28,9	20,1	51,2
[0-2]	28,2	20,1	48,8
	7	5	2
P4_G_OM	7	5	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	4,39	2,51
Desviació	2,34	2,61	0,72
	1	0	1
Base Incidència a: Tren	1	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	1
P4_C_P	1	0	1
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_P	1	0	1
NO	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	12	24
Base Incidència a: Altres	37	12	25
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	12	24
P4_C_Q	37	12	25
SI	83,8	66,5	92,2
NO	16,2	33,5	7,8
Es va resoldre la incidència?			
	30	8	23
P4_E_Q	31	8	23
SI	48,6	50,1	48,1
NO	48,2	49,9	47,7
NC	3,1	0	4,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	4	11
P4_F_Q	15	4	11
	33,3		45,5
Ell/lla mateix	B	0	B
Empresa proveïdora	33,2	24,8	36,3
Comerciant	13,4	25	9,2
Altres (anotar)	20	50,2	9
Satisfacció			
	15	4	11
P4_G_Q	15	4	11
			27,0
(0)-0	19,8	0	B
(1)-1	6,8	0	9,2
(4)-4	6,6	0	9
			27,5
(5)-5	20,1	0	B
(7)-7	13,2	25,3	8,8
(8)-8	6,7	25	0
(9)-9	6,6	24,8	0
(10)-10	20,2	25	18,5
	15	4	11
P4_G_QR	15	4	11
[9-10]	26,8	49,8	18,5
[7-8]	19,9	50,2	8,8
			27,5
[5-6]	20,1	0	B
[3-4]	6,6	0	9
	26,6		36,3
[0-2]	B	0	B

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	15	4	11
P4_G_QM	15	4	11
Casos vàlids	100	100	100
		8,49	
Mitjana	5,41	C	4,29
Desviació	3,76	1,3	3,75
	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Botigues especialitzades de barri			
	750	363	387
P5_1	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	47,9	47,4	48,3
Un cop a la setmana	29,9	28,9	30,9
Menys d'un cop a la setmana	7,5	8,3	6,7
No hi he comprat mai	14,7	15,4	14,1
Mercats municipals			
	750	363	387
P5_2	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	13,5	13,7	13,2
Un cop a la setmana	24	23,7	24,4
Menys d'un cop a la setmana	16,3	15,5	17
No hi he comprat mai	46,2	47,2	45,3
Supermercats de barri			
	750	363	387
P5_3	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	47,7	49,4	46,1
Un cop a la setmana	32,7	32,9	32,6
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,2	9,4
No hi he comprat mai	10,8	9,6	11,9
Grans superfícies			
	750	363	387
P5_4	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	13	13	13
Un cop a la setmana	22,4	24,3	20,6
Menys d'un cop a la setmana	35	36,3	33,8
No hi he comprat mai	29,5	26,4	32,5
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P5_5	757	365	392
Més d'un cop a la setmana	5,4	4,9	5,9
Un cop a la setmana	9,6	9,4	9,8
Menys d'un cop a la setmana	20,3	18,7	21,8
No hi he comprat mai	64,7	67	62,5
Dietètiques			
	750	363	387
P5_6	757	365	392
			2.9
Més d'un cop a la setmana	1,7	0,6	B
Un cop a la setmana	6,3	5,7	6,8
			17.4
Menys d'un cop a la setmana	14,9	12,3	B
		81.4	
No hi he comprat mai	77	C	72,9
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	363	387
P6_1	757	365	392
SI	75,9	73,1	78,5
NO	24,1	26,9	21,5
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament social i econòmic i l'equit			
	750	363	387
P6_2	757	365	392
SI	26,6	25,2	27,8
NO	73,4	74,8	72,2
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics en la seva elaboració			
	750	363	387
P6_3	757	365	392
			57.4
SI	53,6	49,6	B
		50.4	
NO	46,4	C	42,6
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	750	363	387
P7_A	757	365	392
SI	30,4	31	29,8
NO	69,6	69	70,2
	228	113	116
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	112	117
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	113	116
P7_A_AML	229	112	117
Tenen preus més econòmics	50,5	47,1	53,9

	Q1		
	(A)	(B)	(C)
% Verticals	Subtotal	Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	22,1	18,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3,5	2,6
Compra productes específics/per costum	9	7,9	10
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0,9	0,9
Proximitat	1,3	0,9	1,7
Tot correcte/ho troba bé	2,3	3,7	0,8
No ho té en compte / li és igual	5,6	7,1	4,2
Altres	5,1	5,1	5,2
NS/NC	2,6	2,6	2,6
	522	250	271
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	253	275
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	250	271
P7_A_AML	527	253	274
Tenen preus més econòmics	0,2	0,4	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1,2	0,7
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	28,4	26,3
Compra productes específics/per costum	3,2	2	4,3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	12,2	16,2
Depèn del producte	6,1	5,1	7
Compra productes ecològics	0,9	0,4	1,4
Proximitat	1,5	2	1
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0,4
No ho té en compte / li és igual	35,3	36,1	34,6
Altres	7,6	9,9	5,4
NS/NC	2,7	2,8	2,5
	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	363	387
P7_B	757	365	392
SI	37,4	37,2	37,5
NO	62,6	62,8	62,5
	280	135	145
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	136	147
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	280	135	145
P7_A_BML	283	136	147
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	49,4	46,9
Per proximitat	33,4	31,7	35,1
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0,7	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0,7	0,7
Linteressa la qualitat	0,3	0	0,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	5,9	3,4
Altres	11,8	9,4	14,1
NS/NC	1,4	2,2	0,6
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	470	228	242
	474	229	245
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	228	242
P7_A_BML	474	229	245
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0,4	0,4
Per proximitat	0,6	0,9	0,4
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	5,5	5,6
			6,9
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	2,5	B
Linteressa la qualitat	4,2	3,9	4,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	83,3	79,3
Altres	2,8	3,1	2,4
NS/NC	0,4	0,4	0,4
Base TOTAL	750	363	387
	757	365	392
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	363	387
P7_C	757	365	392
SI	75,6	73,5	77,6
NO	24,4	26,5	22,4
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	567	267	300
	575	270	305
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	267	300
P7_A_CML	575	270	305
Proximitat	62,5	52,4	71,5
	B		AB
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	16,2	12,1
		10,4	
Per curiositat/Informació	8	C	5,8

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	4,6	7,5	
Qualitat	C	C	2
Productes ecològics	1	1,1	1
Per costum/el de sempre	1,1	1,1	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,8	1
Altres	9,1	11,4	7,2
NS/NC	1	1,9	0,3
	183	96	87
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	95	87
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	96	87
P7_A_CML	182	95	87
Proximitat	4,3	4,1	4,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	1	1,2
Per curiositat/Informació	1,1	0	2,3
Qualitat	3,2	5,2	1,1
Per costum/el de sempre	4,9	5,1	4,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	62,1	66,7
Altres	8,1	8,3	7,9
NS/NC	13	14,3	11,7
	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	750	363	387
P7_D	757	365	392
			70,7
SI	66	61	B
		39,0	
NO	34	C	29,3
	495	221	274
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	222	277
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	221	274
P7_A_DML	499	222	277
Per estar informat/da/Per curiositat	22	21,6	22,3
Per salut	28,4	25,9	30,4
Per la composició	35,8	35,3	36,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,5	0,4
Compra el mateix/costum	0,6	0,9	0,4
A vegades	3,8	4,5	3,3

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,6	4,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	1,4	0,4
Altres	6,1	6,2	6
NS/NC	1	0,9	1,1
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	255	142	113
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?	258	143	115
P7_A_DML	258	143	115
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0,8
Per salut	0,4	0,7	0
Per la composició	3,5	2,8	4,4
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	3,4	9,6
Compra el mateix/costum	10	9	11,1
A vegades	1,6	2,1	0,9
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	2,1	2,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	48,8	56,4
Altres	9,5	15,0	2,6
NS/NC	C	C	2,6
NS/NC	14,1	16,1	11,6
Base TOTAL	750	363	387
Base TOTAL	757	365	392
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?	750	363	387
P7_E	757	365	392
SI	92,9	93,2	92,5
NO	7,1	6,8	7,5
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	697	338	358
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	342	362
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?	697	338	358
P7_A_EML	704	342	362
Només importa el consum / vendre més	28,4	28,7	28,1
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	57,6	57,6
A vegades	2,9	2,7	3
Indiferent/no influeix /sen refia	0,6	0	1,1
Indiferent/no influeix /sen refia	B	0	B

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Altres	10,2	10,1	10,2
NS/NC	2,8	3,2	2,5
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	25	29
	53	23	30
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	25	29
P7_A_EML	53	23	30
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	16,1	16,4
A vegades	9,3	8	10,3
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	27,2	23,6
Altres	25,4	24,3	26,4
NS/NC	23,7	24,3	23,2
Base TOTAL	750	363	387
	757	365	392
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	363	387
P8_1	757	365	392
Sempre	39,1	37,6	40,5
Habitualment	17,3	16,4	18,1
Algunes vegades	21,4	22,1	20,7
Gairebé mai	11,3	11,7	10,9
Mai	10,9	12,1	9,7
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum preferent?			
	750	363	387
P8_2	757	365	392
	74,9		81,8
Sempre	B	67,5	AB
	17,3	22,0	
Habitualment	C	C	13
		7,4	
Algunes vegades	5,2	C	3,1
Gairebé mai	1,1	1,4	0,8
Mai	1,4	1,6	1,2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	363	387
P8_3	757	365	392
			34,1
Sempre	30,6	26,9	B
Habitualment	24,1	25,9	22,5
Algunes vegades	28,7	28,8	28,6

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Gairebé mai	9,8	10,6	9
Mai	6,8	7,8	5,8
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	363	387
P8_4	757	365	392
Sempre	28,2	26,5	29,8
Habitualment	26,2	27,7	24,8
Algunes vegades	26,4	26,3	26,4
Gairebé mai	11,7	10,7	12,7
Mai	7,5	8,8	6,2
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	363	387
P8_5	757	365	392
Sempre	50,3	45,5	B
Habitualment	14,4	12,6	16
Algunes vegades	18,6	23.1 C	14,3
Gairebé mai	8,1	7,8	8,4
Mai	8,7	11.0 C	6,5
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts.			
	750	363	387
P9_A_1	757	365	392
SI	40,7	40,6	40,7
NO	59,3	59,4	59,3
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser			
	305	148	157
P9_B_1	309	149	160
SI	17,3	18,9	15,7
NO	82,7	81,1	84,3
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts.			
	53	28	25
P9_C_1	53	28	25
(0)-0	7,8	7,2	8,5
(1)-1	3,8	3,6	4
(3)-3	1,9	0	4
(5)-5	7,6	7,2	8,1
(6)-6	14,9	10,7	19,7
(7)-7	5,7	10,7	0
(8)-8	17,1	25,1	8,1

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	7,5	14,2	
(9)-9	C	C	0
			47,6
(10)-10	31,8	17,8	B
(99)-NC	1,9	3,6	0
	53	28	25
P9_C_1R	53	28	25
[9-10]	39,3	32	47,6
		35,7	
[7-8]	22,7	C	8,1
[5-6]	22,5	17,9	27,8
[3-4]	1,9	0	4
[0-2]	11,6	10,8	12,5
Ns/Nc	1,9	3,6	0
	53	28	25
P9_C_1M	53	28	25
Casos vàlids	98,1	96,4	100
Mitjana	7,13	7,1	7,15
Desviació	3,1	2,86	3,4
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que perduri			
	750	363	387
P9_A_2	757	365	392
		52,6	
SI	48,8	C	45,2
			54,8
NO	51,2	47,4	B
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra			
	366	191	175
P9_B_2	367	190	177
SI	11,7	14,7	8,5
NO	88,3	85,3	91,5
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la compra i que perdu			
	43	28	15
P9_C_2	43	28	15
(0)-0	5,1	7,8	0
(2)-2	9	3,5	19,3
(3)-3	2,3	3,6	0
(4)-4	7	10,7	0
(5)-5	7	10,7	0
(6)-6	6,9	7,1	6,4
(7)-7	9,3	7,1	13,5
(8)-8	11,6	7,1	20
	11,5	17,6	
(9)-9	C	C	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(10)-10	28	21,3	40,8
(99)-NC	2,3	3,6	0
P9_C_2R	43	28	15
[9-10]	43	28	15
[7-8]	39,5	38,9	40,8
[7-8]	20,9	14,2	33,5
[5-6]	13,9	17,8	6,4
[3-4]	9,3	14,3	
[3-4]	C	C	0
[0-2]	14,1	11,3	19,3
Ns/Nc	2,3	3,6	0
P9_C_2M	43	28	15
Casos vàlids	43	28	15
	97,7	96,4	100
Mitjana	6,87	6,58	7,39
Desviació	3,1	3,16	3,04
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis adq			
	750	363	387
P9_A_3	757	365	392
SI	38,7	38,3	39
NO	61,3	61,7	61
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels producte:			
	290	139	151
P9_B_3	292	138	154
SI	10,2	9,3	11
NO	89,8	90,7	89
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis ac			
	30	13	17
P9_C_3	30	13	17
(4)-4	9,9	15,3	5,7
(5)-5	3,4	0	6
(6)-6	16,5	23,1	11,4
(7)-7	6,8	0	12
(8)-8	23,3	15,5	29,4
(9)-9	10,1	7,6	12
(10)-10	26,6	30,7	23,4
(99)-NC	3,4	7,7	0
P9_C_3R	30	13	17
	30	13	17

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
[9-10]	36,7	38,4	35,4
[7-8]	30,1	15,5	41,4
[5-6]	19,9	23,1	17,4
[3-4]	9,9	15,3	5,7
Ns/Nc	3,4	7,7	0
	30	13	17
P9_C_3M	30	13	17
Casos vàlids	96,6	92,3	100
Mitjana	7,73	7,58	7,83
Desviació	2	2,31	1,8
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el que res			
	750	363	387
P9_A_4	757	365	392
SI	53,1	54,9	51,4
NO	46,9	45,1	48,6
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el que res			
	398	199	199
P9_B_4	402	199	203
SI	30,5	27	33,9
NO	69,5	73	66,1
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en un mes, o el que res			
	121	54	68
P9_C_4	121	52	69
(0)-0	13,1	16,7	10,2
(1)-1	1,6	0	3
(2)-2	2,4	3,7	1,4
(3)-3	5,7	3,7	7,2
(4)-4	2,5	3,7	1,5
(5)-5	6,6	7,4	5,9
(6)-6	10,8	15,2	7,3
(7)-7	4,8	3,7	5,7
(8)-8	17,2	14,8	19,1
(9)-9	10,6	11,4	9,9
(10)-10	20,7	16,1	24,4
(98)-NS	4,1	3,7	4,4
	121	54	68
P9_C_4R	121	52	69

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
[9-10]	31,3	27,5	34,4
[7-8]	22	18,5	24,8
[5-6]	17,4	22,6	13,2
[3-4]	8,1	7,4	8,7
[0-2]	17,2	20,4	14,6
Ns/Nc	4,1	3,7	4,4
P9_C_4M	121	54	68
Casos vàlids	121	52	69
Casos vàlids	95,9	96,3	95,6
Mitjana	6,3	5,91	6,62
Desviació	3,42	3,47	3,37
En disposa? - Telefonia fixa			
	750	363	387
P10A_A	757	365	392
	87.3		92.1
SI	B	82,3	AB
	12.7	17.7	
NO	C	AC	7,9
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonia fixa			
	655	299	356
P10B_A	664	302	362
SI	17,7	15,8	19,4
NO	81,2	82,9	79,7
NC	1,1	1,3	0,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonia fixa			
	116	47	69
P10C_AML	117	47	70
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	61,8	50,2
Li van oferir una oferta millor	14,8	19,5	11,6
			10.0
Pack amb millors condicions	6,7	1,9	B
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	10,5	9,9
Insatisfacció amb la companyia	12,7	8,4	15,6
Altres	3,3	2,1	4,1
En disposa? - Internet			
	750	363	387
P10A_B	757	365	392

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
SI	87	85,6	88,3
NO	11,6	13,3	10,1
NC	1,3	1,1	1,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	311	342
P10B_B	658	312	346
SI	18,9	17,8	20
NO	78,8	79,4	78,3
NC	2,3	2,9	1,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	55	68
P10C_BML	123	55	68
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	53	50,8
Li van oferir una oferta millor	12,4	14,8	10,4
Pack amb millors condicions	5,7	1,8	8,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	12,6	14,4
Insatisfacció amb la companyia	16,8	14,4	18,7
Altres	3,1	1,8	4,2
NS/NC	2,3	5,1	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	363	387
P10A_C	757	365	392
SI	94,7	96,4 C	93,1 5,1
NO	3,7	2,2	B
NC	1,6	1,3	1,8
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	350	360
P10B_C	717	352	365
SI	17,6	14,6	20,5 B
NO	81,3	83,7	79
NC	1,1	1,7	0,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	51	74
P10C_CML	125	51	74
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	47	42,8
Li van oferir una oferta millor	22,5	27,7	18,9

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	7.1		12.1
Pack amb millors condicions	B	0	B
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	5,8	6,6
Insatisfacció amb la companyia	17,3	15,6	18,5
Altres	5,4	3,9	6,4
NS/NC	0,8	2	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	363	387
P10A_D	757	365	392
SI	84,9	87,3	82,6
NO	13,2	10,8	15,3
NC	2	1,9	2
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			
	637	317	320
P10B_D	641	318	323
			21.0
SI	17,5	13,9	B
		84.5	
NO	81,3	C	78,1
NC	1,2	1,6	0,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	44	67
P10C_DML	111	44	67
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	47,7	44,3
Li van oferir una oferta millor	18,1	23	14,9
	7.1		11.8
Pack amb millors condicions	B	0	B
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	11,2	7,2
Insatisfacció amb la companyia	17,8	18	17,6
	4.3		7.1
Altres	B	0	B
NS/NC	1,8	2,3	1,5
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	363	387
P11	757	365	392
Si	56,4	59,5	53,5
No	43,1	40	45,9
Ns/Nc	0,5	0,5	0,5
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	216	207
P12	424	215	209

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
		12.4	
Més d'un cop a la setmana	9,4	C	6,2
	15.6	21.4	
Un cop a la setmana	C	C	9,5
	74.1		82.8
Menys d'un cop a la setmana	B	65,8	AB
Ns/Nc	0,9	0,5	1,4
Alimentació i begudes			
	423	216	207
P13_A_1	424	215	209
SI	15,5	13,5	17,5
NO	84	85,5	82,5
NC	0,5	0,9	0
Alimentació i begudes			
	66	29	36
P13_B_1	65	29	36
SI	5,9	3,4	7,9
NO	94,1	96,6	92,1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	216	207
P13_A_2	424	215	209
	49.4		60.1
SI	B	39	AB
	50.2	60.5	
NO	C	AC	39,4
NC	0,5	0,5	0,5
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	84	125
P13_B_2	210	84	126
SI	8,5	13,1	5,4
			94.6
NO	91	85,7	B
NS/NC	0,5	1,2	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	216	207
P13_A_3	424	215	209
SI	1,9	2,3	1,4
NO	97,4	96,8	98,1
NC	0,7	0,9	0,5
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	5	3
P13_B_3	8	5	3
SI	25,1	20,1	33,3
NO	74,9	79,9	66,7
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	423	216	207
P13_A_4	424	215	209
SI	14,9	17,4	12,2
NO	84,4	81,7	87,3
NC	0,7	0,9	0,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	38	25
P13_B_4	64	38	26
SI	8,1	7,9	8,3
NO	91,9	92,1	91,7
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	216	207
P13_A_5	424	215	209
SI	26,4	25,8	27,1
NO	72,9	73,3	72,4
NC	0,7	0,9	0,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	56	56
P13_B_5	111	54	57
SI	7,9	8,9	7
NO	92,1	91,1	93
Electrodomèstics			
	423	216	207
P13_A_6	424	215	209
	19.0	26.3	
SI	C	AC	11,3
	80.1		88.2
NO	B	72,3	AB
NC	0,9	1,4	0,5
Electrodomèstics			
	80	57	23
P13_B_6	79	55	24
SI	9,6	10	8,5
NO	89,2	88,2	91,5
NS/NC	1,2	1,7	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	216	207
P13_A_7	424	215	209
	32.1	43.7	
SI	C	AC	20
	67.2		79.5
NO	B	55,4	AB
NC	0,7	0,9	0,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	136	94	41
P13_B_7	135	93	42
SI	13,8	10,4	21,6
NO	86,2	89,6	78,4
Formació (cursos,...)			
	423	216	207
P13_A_8	424	215	209
SI	0,2	0	0,5
NO	99,1	99,1	99
NC	0,7	0,9	0,5
Formació (cursos,...)			
	1	0	1
P13_B_8	1	0	1
NO	100	0	100
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	216	207
P14	424	215	209
SI	97,2	97,2	97,1
NO	2,4	1,8	2,9
NS/NC	0,5	0,9	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	4	6
P15_1	10	4	6
Que arribi el que demanes	60,7	50,1	67,6
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	15,8
Altres	19,8	24,8	16,6
NS/NC	10	25,2	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres per internet o bé va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o			
	423	216	207
P16	424	215	209
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	57,6	65,7
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	41,5	32,4
Ns/Nc	1,4	0,9	1,9
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de Protecció de dades			
	750	363	387
P17	757	365	392
SI	54,9	53	56,6
NO	44,3	45,8	42,9
NS/NC	0,9	1,2	0,5

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (explotació de les seves dades)			
	750	363	387
P18	757	365	392
SI	13,2	12,1	14,2
NO	85,1	84,8	85,3
	1,8	3,1	
NS/NC	C	C	0,5
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	44	55
P19_1	99	44	55
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades	51,7	47,4	55,2
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identitat	12,3	16,3	9,2
Li arriba publicitat	25	29,6	21,4
Altres	10,9	6,7	14,2
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	363	387
P20R	757	365	392
Facua	0,6	0,9	0,3
		11,1	
Ocu	8,5	C	6
	1,4	2,8	
Amazon	C	C	0
Gencat	3,1	3,4	2,8
Ajuntament	0,3	0,5	0
Associacions de consumidors	0,4	0,5	0,2
Agència Catalana del Consum	0,8	0,8	0,8
	79,9		85,5
No coneix cap	B	73,8	AB
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0,5	0,8
		4,7	
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	C	2,1
Ns/Nc	2,9	3,3	2,5
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	363	387
P21	757	365	392
Si	9,3	11	7,6
No	90,7	89	92,4
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al consumidor dels seus drets?			
	750	363	387
P22	757	365	392
Si	13	12,5	13,5

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
No	86,7	87,5	86
Ns/Nc	0,2	0	0,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	363	387
P23_A_1	757	365	392
SI	54,2	53,8	54,5
NO	45,8	46,2	45,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	195	211
P23_B_1	411	196	215
SI	22,5	19,3	25,6
NO	77,5	80,7	74,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	38	54
P23_C_1	91	36	55
(0)-0	7,5	5,3	9,1
(2)-2	1,1	0	1,8
(3)-3	3,2	2,6	3,6
(4)-4	1,1	2,6	0
(5)-5	16,2	18,5	14,7
	6,4		10,9
(6)-6	B	0	B
(7)-7	14,1	16,4	12,5
(8)-8	22,5	20,4	23,9
(9)-9	13,9	13,1	14,4
(10)-10	14	21,1	9,1
	92	38	54
P23_C_1R	91	36	55
[9-10]	27,9	34,2	23,4
[7-8]	36,6	36,8	36,4
[5-6]	22,7	18,5	25,6
[3-4]	4,3	5,3	3,6
[0-2]	8,6	5,3	10,9
	92	38	54
P23_C_1M	91	36	55
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,79	7,18	6,52

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Desviació	2,71	2,6	2,78
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	363	387
P23_A_2	757	365	392
			29.0
SI	25,8	22,5	B
		77.5	
NO	74,2	C	71
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	82	112
P23_B_2	197	83	114
SI	20,4	16	23,6
NO	79,6	84	76,4
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	13	26
P23_C_2	40	13	27
(0)-0	5,1	7,6	3,8
(1)-1	2,5	0	3,8
(2)-2	2,5	0	3,7
(3)-3	7,5	0	11,2
(4)-4	2,5	7,5	0
(5)-5	17,4	15,3	18,5
(6)-6	12	7,5	14,3
(7)-7	5	7,5	3,8
(8)-8	22,6	37,8	15,1
(9)-9	13,1	16,7	11,4
	9.8		14.6
(10)-10	B	0	B
	40	13	26
P23_C_2R	40	13	27
[9-10]	22,9	16,7	26
[7-8]	27,6	45,4	18,8
[5-6]	29,4	22,8	32,7
[3-4]	10	7,5	11,2
[0-2]	10,1	7,6	11,3
	40	13	26
P23_C_2M	40	13	27
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	6,57	6,18
Desviació	2,76	2,54	2,89

Agència Catalana del Consum (ACC)

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	750	363	387
P23_A_3	757	365	392
		66.7	
SI	62,2	C	57,9
			42.1
NO	37,8	33,3	B
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	242	224
P23_B_3	472	245	227
SI	8,3	8,2	8,3
NO	91,7	91,8	91,7
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	20	19
P23_C_3	39	20	19
(0)-0	7,8	0	16
(2)-2	2,2	0	4,6
(3)-3	7,8	10,1	5,3
(4)-4	7,6	9,9	5,2
(5)-5	5,2	5	5,3
(6)-6	15,3	15	15,7
(7)-7	18,1	25,1	10,7
(8)-8	15,5	15	15,9
(9)-9	12,8	14,9	10,6
(10)-10	7,7	5	10,6
	39	20	19
P23_C_3R	39	20	19
[9-10]	20,5	19,9	21,1
[7-8]	33,6	40,1	26,6
[5-6]	20,5	20	21
[3-4]	15,4	20	10,6
	10.0		20.6
[0-2]	B	0	B
	39	20	19
P23_C_3M	39	20	19
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,19	6,65	5,7
Desviació	2,75	2,03	3,34
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	363	387
P23_A_4	757	365	392

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
SI	15,4	17,7	13,2
NO	84,6	82,3	86,8
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	115	64	51
P23_B_4	117	65	52
SI	12,7	10,4	15,5
NO	87,3	89,6	84,5
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	15	7	8
P23_C_4	15	7	8
(0)-0	6,8	14,9	0
(1)-1	6,7	0	12,4
(3)-3	6,8	0	12,6
(4)-4	6,8	0	12,6
(6)-6	6,5	0	12,1
(7)-7	20,5	29,8	12,6
(8)-8	18,4	25,6	12,4
(9)-9	13,7	0	25,3
(10)-10	13,6	29,7	0
	15	7	8
P23_C_4R	15	7	8
[9-10]	27,3	29,7	25,3
[7-8]	39	55,4	25
[5-6]	6,5	0	12,1
[3-4]	13,7	0	25,3
[0-2]	13,5	14,9	12,4
	15	7	8
P23_C_4M	15	7	8
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	7,1	5,88
Desviació	3,14	3,47	2,95
Associacions de consumidors			
	750	363	387
P23_A_5	757	365	392
SI	63	64,8	61,2
NO	37	35,2	38,8
Associacions de consumidors			
	472	235	237
P23_B_5	477	236	241
SI	8,5	6,8	10,3

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
NO	91,5	93,2	89,7
Associacions de consumidors			
	40	16	24
P23_C_5	41	16	25
(0)-0	7,4	6,3	8,1
(2)-2	4,8	0	7,9
(3)-3	7,4	0	12,3
(4)-4	4,8	6,2	3,9
(5)-5	4,9	6,2	4
(6)-6	12,1	12,4	11,9
(7)-7	19,5	18,9	20
(8)-8	12,1	18,8	7,8
(9)-9	12,2	12,5	12
(10)-10	14,8	18,8	12,2
	40	16	24
P23_C_5R	41	16	25
[9-10]	27	31,3	24,2
[7-8]	31,7	37,6	27,8
[5-6]	17	18,6	15,9
[3-4]	12,3	6,2	16,2
[0-2]	12,2	6,3	16
	40	16	24
P23_C_5M	41	16	25
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	7,13	5,92
Desviació	2,92	2,61	3,06
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors?			
	750	363	387
P24	757	365	392
(0)-0	3	4	2
(1)-1	0,5	0,2	0,7
(2)-2	2,1	1,7	2,5
(3)-3	1,3	1,6	1
(4)-4	3,3	3,6	3
(5)-5	12,6	12,6	12,6
(6)-6	11,9	12,4	11,5
(7)-7	15,9	18,3	13,7

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(8)-8	12,8	15	10,7
(9)-9	5	4,3	5,6
(10)-10	3,9	3,3	4,5
(98)-NS	27,5	22,8	B
(99)-NC	0,1	0,2	0
	750	363	387
P24R	757	365	392
[9-10]	8,9	7,6	10,1
		33.3	
[7-8]	28,7	C	24,4
[5-6]	24,5	25	24,1
[3-4]	4,6	5,2	4
[0-2]	5,6	5,9	5,2
			32.0
Ns/Nc	27,7	23	B
	750	363	387
P24M	757	365	392
		77.0	
Casos vàlids	72,3	C	68
Mitjana	6,28	6,23	6,33
Desviació	2,23	2,24	2,23
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
	750	363	387
P25	757	365	392
Sí	24,2	26,5	21,9
No	75,3	72,6	77,8
Ns/Nc	0,5	0,8	0,3
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva.			
	181	96	85
P26	183	98	85
(0)-0	1,7	1	2,4
(2)-2	0,6	1	0
(3)-3	0,6	1	0
(4)-4	1,6	2,1	1,1
			10.6
(5)-5	6,6	3,1	B
(6)-6	6	6,1	5,8
(7)-7	15,5	12,6	18,7
(8)-8	15,9	16,5	15,2
(9)-9	6,9	5,8	8

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
(10)-10	7,4	7,9	6,9
(98)-NS	37,4	42,7	31,3
P26R	181 183	96 98	85 85
[9-10]	14,3	13,7	14,9
[7-8]	31,4	29,1	33,9
[5-6]	12,6	9,2	16,4
[3-4]	2,2	3,1	1,1
[0-2]	2,2	2,1	2,4
Ns/Nc	37,4	42,7	31,3
P26M	181 183	96 98	85 85
Casos vàlids	62,6	57,3	68,7
Mitjana	7,18	7,29	7,07
Desviació	2,04	2,05	2,05
Nacionalitat			
D1_1	750	363	387
Argentina	757	365	392
Brasilera	0,1	0	0,3
Britànica	0,4	0,3	0,5
	0,1	0	0,3
		99,2	
Espanyola	97,8	AC	96,4
Colombiana	0,4	0,3	0,5
Dominicana	0,1	0	0,2
Equatoriana	0,3	0	0,5
Francesa	0,1	0	0,2
Hondurenya	0,1	0,3	0
Italiana	0,1	0	0,3
Paraguaiana	0,1	0	0,3
Peruana	0,1	0	0,3
Romanesa	0,1	0	0,3
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
D2	750	363	387
	757	365	392
		53,9	
Treballa	49,7	C	45,7
No treballa	45,7	43,1	48,2
			5,6
Està de baixa	4,2	2,7	B
No contesta	0,4	0,3	0,5
Vostè és? - No treballa			

	Q1		
	(A)	(B)	(C)
% Verticals	Subtotal	Home	Dona
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
	343	157	186
D3	349	160	189
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	65,1	58,7
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	16	11,1
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	7,4	7,4
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	1,9	0,6
Estudiant	9,3	9,6	9,1
	6,6		12,1
Treball domèstic no remunerat	B	0	AB
No contesta	0,6	0	1
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	205	199
D4	405	204	201
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	2,4	2,9
		20,4	
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	C	11,9
		67,5	
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	C	56,7
	18,5		27,6
Assalariat/ada eventual o interí/ina	B	9,7	AB
No contesta	0,5	0	1
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	363	387
D5	757	365	392
No sap llegir i escriure	0,4	0,3	0,5
	1,8		3,3
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	B	0,3	B
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	5,9	5,6
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	22,5	22
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	13,1	16,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	7	8,7
		18,6	
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	C	12
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	8,8	9,6
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	14,9	16,7
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	7,2	4,3
Doctorat	0,9	1,1	0,8
Nc	0,3	0,3	0,3
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	363	387
D6	757	365	392
Català (valencià/balear)	41,7	42	41,4

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(B) Home	(C) Dona
% Verticals			
Total	750	363	387
Muestra real	757	365	392
Castellà	36,5	36,5	36,6
Totes dues igual: català i castellà	20,1	19,8	20,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1,4	1,5
No contesta	0,3	0,3	0,3

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
Sexe					
Q1	750	750	59	94	218
Home	757	757	57	91	222
Dona	48.4	48.4	52,5	51,1	50,5
Edat (Trams)	C	48,4	51,6	48,9	49,5
Q2	B	51,6	47,5	48,9	49,5
De 18 a 24					
De 25 a 34					
De 35 a 49					
De 50 a 64					
65 o més					
Edat					
EDAT					
Casos vàlids					
Mitjana		50.36		30.04	42.16
Desviació	50,36	BCD	21,19	B	BC
Provincia	16,96	16,96	1,76	2,85	3,71
Q3					
BARCELONA					
GIRONA					
LLEIDA					
TARRAGONA					
Provincia					
Q3R					
Barcelona ciutat					
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)					
Resta Barcelona					
Girona					
Lleida					
Tarragona					
Grandària					

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	750	750	59	94	218
Q4	757	757	57	91	222
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	4,8	3,4	5,3	3,6
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	14,9	13,9	10,6	16,7
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	26,8	20,9	33	30,4
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	20,4	19	24,5	18,3
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	12	17,3	12,8	11,5
més d'1 milió d'hab	21	21	25,5	13,8	19,6
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?					
	750	750	59	94	218
PO	757	757	57	91	222
CATALÀ	58,3	58,3	53,6	66	55
CASTELLÀ	38,3	38,3	39,3	31,9	40,5
		3,3			4,6
Indiferent/NC/NC	3,3	F	7,1	2,1	F
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles iii tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei?					
	750	750	59	94	218
P1	757	757	57	91	222
		3,2			4,0
(0)-0	3,2	B	0	1,1	B
(1)-1	1,1	1,1	3,7	1,1	0,5
		2,5			3,1
(2)-2	2,5	C	1,7	0	C
					5,8
(3)-3	4,2	4,2	5,1	4,3	E
(4)-4	6,4	6,4	5,1	7,4	7,6
	21,7	21,7			21,2
(5)-5	C	B	10,3	19,1	B
(6)-6	18,9	18,9	16	22,3	21,8
		19,1	31,9	25,5	
(7)-7	19,1	F	AEF	F	19
(8)-8	13,2	13,2	19,2	14,9	9,8
		2,7			
(9)-9	2,7	BD	0	1,1	0,9
		3,4			1,8
(10)-10	3,4	C	3,4	0	C
(98)-NS	3,7	3,7	3,6	3,2	4,6
	750	750	59	94	218
P1R	757	757	57	91	222
		6,1			
[9-10]	6,1	CD	3,4	1,1	2,7
			51,1	40,4	
[7-8]	32,3	32,3	ADEF	D	28,8
		40,6		41,5	43,0
[5-6]	40,6	B	26,3	B	B

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
					13.4
[3-4]	10,6	10,6	10,2	11,7	E
		6.7			7.6
[0-2]	6,7	C	5,4	2,1	C
Ns/Nc	3,7	3,7	3,6	3,2	4,6
	750	750	59	94	218
P1M	757	757	57	91	222
Casos vàlids	96,3	96,3	96,4	96,8	95,4
		5.85	6.23	6.00	
Mitjana	5,85	D	D	D	5,54
Desviació	2,08	2,08	1,94	1,61	2,01
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona c					
	750	750	59	94	218
P2	757	757	57	91	222
(0)-0	5,3	5,3	7,3	4,3	5,5
(1)-1	1,5	1,5	5,3	3,2	0,5
(2)-2	4,6	4,6	9	5,3	4,7
(3)-3	5,6	5,6	7,1	8,5	7,2
(4)-4	9,6	9,6	8,8	13,8	8,6
				31.9	
(5)-5	23,1	23,1	14,1	BF	24
(6)-6	16,4	16,4	17,1	14,9	14,8
		15.0			17.5
(7)-7	15	F	17,3	10,6	F
(8)-8	10,9	10,9	8,7	6,4	10,5
		3.9			3.1
(9)-9	3,9	C	3,4	0	C
		3.6			
(10)-10	3,6	C	1,9	1,1	3,7
		0.7			
(98)-NS	0,7	BCD	0	0	0
	750	750	59	94	218
P2R	757	757	57	91	222
		7.5			6.8
[9-10]	7,5	C	5,3	1,1	C
		25.8			28.0
[7-8]	25,8	C	26	17	C
				46.8	
[5-6]	39,5	39,5	31,2	B	38,7
				22.3	
[3-4]	15,1	15,1	16	E	15,8
			21.6		
[0-2]	11,4	11,4	E	12,8	10,7
		0.7			
Ns/Nc	0,7	BCD	0	0	0
	750	750	59	94	218
P2M	757	757	57	91	222

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
			100.0	100.0	100.0
Casos vàlids	99,3	99,3	A	A	A
		5.46			5.46
Mitjana	5,46	C	4,93	4,8	C
Desviació	2,32	2,32	2,57	1,99	2,3
En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidor, telefonia mòbil o fixa, electrodomèstics, comerç electrònic o cc					
	750	750	59	94	218
P3	757	757	57	91	222
		28.5		38.3	33.6
Sí	28,5	F	31,6	EF	F
No	70,6	70,6	68,4	61,7	64,6
		0.9			1.8
Nc/No ho recorda	0,9	BC	0	0	BC
	214	214	19	36	73
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	213	18	33	75
Producte o servei					
	214	214	19	36	73
P4	213	213	18	33	75
		4.1			5.1
Alimentació i beguda	4,1	B	0	5,6	B
		4.2			
Roba	4,2	D	5,4	5,6	0
		2.8			
Vehicles	2,8	BEF	0	8,3	4
Habitatge	0,9	0,9	5,4	0	1,3
		8.4	28.0		9.3
Compra on-line	8,4	C	CF	0	C
Telefonia fixa/mòbil	39,7	39,7	54,8	44,4	33,6
		3.8			
Internet	3,8	C	5,9	0	4,1
		5.0			7.8
Companyia elèctrica	5	BF	0	2,8	BF
		9.8		16.7	13.6
Electrodomèstics	9,8	F	5,4	F	F
Restauració	0,9	0,9	0	0	2,6
Hotels	1	1	5,9	2,8	0
		3.6			9.3
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	BCE	0	0	BCE
Serveis bancaris	1,4	1,4	0	0	1,3
Transport aeri	9,2	9,2	10,7	8,3	7,9
Tren	0,4	0,4	0	0	1,3
		17.0		11.1	18.5
Altres (anotar)	17	B	0	B	B
	9	9	0	2	4
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	9	0	2	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	9	9	0	2	4
P4_C_A	9	9	0	2	4
		55.4		100.0	
SI	55,4	E	0	AD	49,2

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	44.6	44.6			50.8
NO	B	C	0	0	C
Es va resoldre la incidència?					
	5	5	0	2	2
P4_E_A	5	5	0	2	2
SI	82,2	82,2	0	100	53,5
NO	17,8	17,8	0	0	46,5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	4	4	0	2	1
P4_F_A	4	4	0	2	1
Empresa proveïdora	74,8	74,8	0	50	100
Comerciant	25,2	25,2	0	50	0
Satisfacció					
	4	4	0	2	1
P4_G_A	4	4	0	2	1
(1)-1	24,8	24,8	0	0	0
(8)-8	25,2	25,2	0	50	0
		50.1			100.0
(10)-10	50,1	F	0	50	A
	4	4	0	2	1
P4_G_AR	4	4	0	2	1
		50.1			100.0
[9-10]	50,1	F	0	50	A
[7-8]	25,2	25,2	0	50	0
[0-2]	24,8	24,8	0	0	0
	4	4	0	2	1
P4_G_AM	4	4	0	2	1
Casos vàlids	100	100	0	100	100
Mitjana	7,27	7,27		9	10
Desviació	4,26	4,26		1,41	
	9	9	1	2	0
Base Incidència a: Roba	9	9	1	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	9	1	2	0
P4_C_B	9	9	1	2	0
		66.8	100.0	100.0	
SI	66,8	F	A	A	0
		33.2			
NO	33,2	BC	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	6	6	1	2	0
P4_E_B	6	6	1	2	0
			100.0		
SI	50	50	AE	50	0
	50.0	50.0			
NO	B	B	0	50	0

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	3	1	1	0
P4_F_B	3	3	1	1	0
	66.7	66.7			
Empresa proveïdora	C	C	100	0	0
				100.0	
Altres (anotar)	33,3	33,3	0	A	0
Satisfacció					
	3	3	1	1	0
P4_G_B	3	3	1	1	0
(8)-8	33,3	33,3	0	0	0
		66.7			
(10)-10	66,7	E	100	100	0
	3	3	1	1	0
P4_G_BR	3	3	1	1	0
		66.7			
[9-10]	66,7	E	100	100	0
[7-8]	33,3	33,3	0	0	0
	3	3	1	1	0
P4_G_BM	3	3	1	1	0
Casos vàlids	100	100	100	100	0
Mitjana	9,33	9,33	10	10	
Desviació	1,15	1,15			
	6	6	0	3	3
Base Incidència a: Vehicles	6	6	0	3	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	6	6	0	3	3
P4_C_C	6	6	0	3	3
SI	83,3	83,3	0	100	66,3
NO	16,7	16,7	0	0	33,7
Es va resoldre la incidència?					
	5	5	0	3	2
P4_E_C	5	5	0	3	2
	60.5				
SI	C	60,5	0	66,7	50,9
NO	39,5	39,5	0	33,3	49,1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	3	0	2	1
P4_F_C	3	3	0	2	1
					100.0
Ell/lla mateix	33,1	33,1	0	0	A
Empresa proveïdora	33,5	33,5	0	50	0
Altres (anotar)	33,5	33,5	0	50	0
Satisfacció					

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	3	3	0	2	1
P4_G_C	3	3	0	2	1
(5)-5	33,5	33,5	0	50	0
(9)-9	33,1	33,1	0	0	100.0
(10)-10	33,5	33,5	0	50	A
	3	3	0	2	0
P4_G_CR	3	3	0	2	1
[9-10]	66,5	66,5	0	50	100
[5-6]	33,5	33,5	0	50	0
	3	3	0	2	1
P4_G_CM	3	3	0	2	1
Casos vàlids	100	100	0	100	100
Mitjana	8	8		7,5	9
Desviació	2,65	2,65		3,54	
	2	2	1	0	1
Base Incidència a: Habitatge	2	2	1	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	2	1	0	1
P4_C_D	2	2	1	0	1
SI	48,8	48,8	0	0	100
NO	51,2	51,2	100	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	1
P4_E_D	1	1	0	0	1
NO	100	100	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0
	18	18	5	0	7
Base Incidència a: Compra on-line	18	18	5	0	7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	18	18	5	0	7
P4_C_E	18	18	5	0	7
SI	72,6	72,6	80,8	0	57
		27,4			43.0
NO	27,4	F	19,2	0	F

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
Es va resoldre la incidència?					
	13	13	4	0	4
P4_E_E	13	13	4	0	4
SI	92,4	92,4	100	0	100
NO	7,6	7,6	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	12	12	4	0	4
P4_F_E	12	12	4	0	4
		32,7			
Ell/lla mateix	32,7	F	23,7	0	24,4
			52,5		
Empresa proveïdora	18,3	18,3	DEF	0	0
		32,7			50,0
Distribuïdor	32,7	F	23,7	0	F
Altres (anotar)	16,3	16,3	0	0	25,6
Satisfacció					
	12	12	4	0	4
P4_G_E	12	12	4	0	4
(0)-0	7,9	7,9	0	0	24,4
(5)-5	8,3	8,3	23,7	0	0
(7)-7	8,3	8,3	0	0	25,6
(8)-8	9,1	9,1	26,3	0	0
(9)-9	16,3	16,3	0	0	0
		50,1	50,0		50,0
(10)-10	50,1	F	F	0	F
	12	12	4	0	4
P4_G_ER	12	12	4	0	4
[9-10]	66,4	66,4	50	0	50
[7-8]	17,4	17,4	26,3	0	25,6
[5-6]	8,3	8,3	23,7	0	0
[0-2]	7,9	7,9	0	0	24,4
	12	12	4	0	4
P4_G_EM	12	12	4	0	4
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	8,2	8,2	8,29		6,79
Desviació	2,95	2,95	2,31		4,7
	85	85	10	16	25
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	85	10	15	25
Incidències - Alimentació i beguda					
	85	85	10	16	25
P4_B_F_COD	85	85	10	15	25
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	38,6	40,2	37,5	20
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	12,8	9,8	25	4

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
		20.7			40.6
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	F	9,8	18,8	BEF
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	15,2	10,8	6,3	19,6
Problemes per donar-se de baixa	11,7	11,7	9,8	12,5	3,9
Altres	11,5	11,5	19,6	6,3	16
Ns/Nc	1,1	1,1	0	0	3,9
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	85	85	10	16	25
P4_C_F	85	85	10	15	25
SI	80,1	80,1	79,4	75	80,2
NO	19,9	19,9	20,6	25	19,8
Mesures - Alimentació i beguda					
	68	68	8	12	20
P4_D_F_COD	69	69	8	12	20
		30.7			36.0
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	C	12,3	8,3	C
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	26,1	26	33,3	19,7
	5.8	5.8			
Trucar/anar oficina del consumidor	B	BDE	0	16,7	0
		12.5			
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	C	12,3	0	14,5
		8.7			
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	BC	0	0	9,9
		29.2	49.4	50.0	34.8
Altres	29,2	E	E	EF	E
Es va resoldre la incidència?					
	68	68	8	12	20
P4_E_F	69	69	8	12	20
SI	56,4	56,4	50,6	66,7	59,3
NO	40,7	40,7	49,4	25	40,7
NC	2,9	2,9	0	8,3	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	38	38	4	8	12
P4_F_F	39	39	4	8	12
Ell/lla mateix	36,2	36,2	51,3	37,5	41,3
Empresa proveïdora	45,7	45,7	24,4	37,5	33,6
		18.1			25.1
Altres (anotar)	18,1	F	24,4	25	F
Satisfacció					
	38	38	4	8	12
P4_G_F	39	39	4	8	12
		10.2			
(0)-0	10,2	CE	24,4	0	16,6
(1)-1	2,6	2,6	0	12,5	0
		12.6			
(2)-2	12,6	E	24,4	12,5	8,4

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
		10.2			
(3)-3	10,2	BE	0	12,5	16,6
		10.4			
(4)-4	10,4	B	0	12,5	8,5
(5)-5	15,2	15,2	24,4	12,5	8,4
(6)-6	5,2	5,2	0	12,5	0
		10.3			
(7)-7	10,3	BCF	0	0	16,7
(8)-8	5,2	5,2	0	0	8,4
		13.1			
(10)-10	13,1	E	26,9	25	8,1
(98)-NS	5	5	0	0	8,1
	38	38	4	8	12
P4_G_FR	39	39	4	8	12
		13.1			
[9-10]	13,1	E	26,9	25	8,1
		15.5			25.1
[7-8]	15,5	BCF	0	0	BCF
[5-6]	20,4	20,4	24,4	25	8,4
		20.6			25.1
[3-4]	20,6	B	0	25	B
		25.4	48.7		25.0
[0-2]	25,4	E	E	25	E
Ns/Nc	5	5	0	0	8,1
	38	38	4	8	12
P4_G_FM	39	39	4	8	12
Casos vàlids	95	95	100	100	91,9
Mitjana	4,76	4,76	4,4	5,13	4,45
Desviació	3,08	3,08	4,4	3,4	3,26
	8	8	1	0	3
Base Incidència a: Internet	8	8	1	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	8	1	0	3
P4_C_G	8	8	1	0	3
		61.6			66.5
SI	61,6	B	0	0	B
		38.4	100.0		
NO	38,4	F	AD	0	33,5
Es va resoldre la incidència?					
	5	5	0	0	2
P4_E_G	5	5	0	0	2
SI	60,3	60,3	0	0	50,3
NO	39,7	39,7	0	0	49,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	3	0	0	1
P4_F_G	3	3	0	0	1
					100.0
Ell/lla mateix	33,3	33,3	0	0	A

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
Empresa proveïdora	33,3	33,3	0	0	0
Altres (anotar)	33,3	33,3	0	0	0
Satisfacció					
P4_G_G	3	3	0	0	1
(5)-5	3	3	0	0	1
(10)-10	33,3	33,3	0	0	100.0
		66.7			A
	66,7	D	0	0	0
P4_G_GR	3	3	0	0	1
[9-10]	3	3	0	0	1
[5-6]	66,7	66.7	0	0	0
		D			100.0
P4_G_GM	3	3	0	0	1
Casos vàlids	3	3	0	0	1
	100	100	0	0	100
Mitjana	8,33	8,33			5
Desviació	2,89	2,89			
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	11	0	1	6
	11	11	0	1	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
P4_C_H	11	11	0	1	6
SI	11	11	0	1	6
				100.0	
NO	72,9	72,9	0	AD	49,2
NC	17,8	17,8	0	0	33,5
	9,2	9,2	0	0	17,4
Es va resoldre la incidència?					
P4_E_H	8	8	0	1	3
SI	8	8	0	1	3
NO	12,8	12,8	0	0	0
	87,2	87,2	0	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
P4_F_H	1	1	0	0	0
Distribuïdor	1	1	0	0	0
	100	100	0	0	0
Satisfacció					
P4_G_H	1	1	0	0	0
(0)-0	1	1	0	0	0
	100	100	0	0	0
P4_G_HR	1	1	0	0	0
[0-2]	1	1	0	0	0
	100	100	0	0	0

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	1	1	0	0	0
P4_G_HM	1	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	0	0			
	21	21	1	6	10
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	19	1	4	10
Incidències - Electrodomèstics					
	18	18	1	5	8
P4_B_I_COD	16	16	1	3	8
			100.0		
Mal funcionament/està trencat	67	67	AD	80	50,3
El producte arriba tard	5,6	5,6	0	20	0
		38.5			62.5
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	BC	0	0	BC
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	21	21	1	6	10
P4_C_I	19	19	1	4	10
			100.0		
SI	70,7	70,7	AD	83,3	48,4
		29.3			51.6
NO	29,3	BEF	0	16,7	BEF
Mesures - Electrodomèstics					
	14	14	1	5	4
P4_D_I_COD	12	12	1	3	4
			100.0		
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	71,1	AC	40	74,1
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	7,2	0	0	25,9
		28.5		60.0	
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	BEF	0	BEF	24,7
Es va resoldre la incidència?					
	15	15	1	5	5
P4_E_I	13	13	1	3	5
		46.6	100.0		60.4
SI	46,6	F	AC	20	F
		53.4		80.0	
NO	53,4	B	0	B	39,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	7	7	1	1	3
P4_F_I	7	7	1	1	3
Ell/lla mateix	13,8	13,8	0	0	32,8
Empresa proveïdora	71,7	71,7	100	100	67,2
Distribuïdor	14,5	14,5	0	0	0
Satisfacció					
	7	7	1	1	3
P4_G_I	7	7	1	1	3
(0)-0	14,5	14,5	0	0	0
				100.0	
(5)-5	14,5	14,5	0	A	0

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
(6)-6	14,5	14,5	0	0	0
(7)-7	13,8	13,8	0	0	32,8
			100.0		
(8)-8	14,5	14,5	A	0	0
(10)-10	14,5	14,5	0	0	34,4
(98)-NS	13,8	13,8	0	0	32,8
	7	7	1	1	3
P4_G_IR	7	7	1	1	3
[9-10]	14,5	14,5	0	0	34,4
			100.0		
[7-8]	28,3	28,3	AD	0	32,8
				100.0	
[5-6]	29	29	0	A	0
[0-2]	14,5	14,5	0	0	0
Ns/Nc	13,8	13,8	0	0	32,8
	7	7	1	1	3
P4_G_IM	7	7	1	1	3
Casos vàlids	86,2	86,2	100	100	67,2
					8.54
Mitjana	5,99	5,99	8	5	E
Desviació	3,42	3,42			2,15
	2	2	0	0	2
Base Incidència a: Restauració	2	2	0	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	2	0	0	2
P4_C_J	2	2	0	0	2
NO	100	100	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0	0
P4_F_J					
	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0
	2	2	1	1	0
Base Incidència a: Hotels	2	2	1	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	2	2	1	1	0
P4_C_K	2	2	1	1	0

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
SI	100	100	100	100	0
Es va resoldre la incidència?					
	2	2	1	1	0
P4_E_K	2	2	1	1	0
SI	47,5	47,5	0	100	0
NO	52,5	52,5	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	1	0
P4_F_K	1	1	0	1	0
Empresa proveïdora	100	100	0	100	0
Satisfacció					
	1	1	0	1	0
P4_G_K	1	1	0	1	0
(8)-8	100	100	0	100	0
	1	1	0	1	0
P4_G_KR	1	1	0	1	0
[7-8]	100	100	0	100	0
	1	1	0	1	0
P4_G_KM	1	1	0	1	0
Casos vàlids	100	100	0	100	0
Mitjana	8	8		8	
	8	8	0	0	7
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	8	0	0	7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	8	0	0	7
P4_C_L	8	8	0	0	7
SI	62,7	62,7	0	0	57,2
		37,3			42,8
NO	37,3	F	0	0	F
Es va resoldre la incidència?					
	5	5	0	0	4
P4_E_L	5	5	0	0	4
	59,5				
SI	B	59,5	0	0	49,1
					50,9
NO	40,5	40,5	0	0	F
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	3	0	0	2
P4_F_L	3	3	0	0	2
Ell/lla mateix	32,8	32,8	0	0	50
Distribuïdor	32,8	32,8	0	0	50
Altres (anotar)	34,4	34,4	0	0	0
Satisfacció					
	3	3	0	0	2
P4_G_L	3	3	0	0	2

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
(0)-0	34,4	34,4	0	0	0
(7)-7	65,6	65,6 F	0	0	100
P4_G_LR	3	3	0	0	2
[7-8]	3	3	0	0	2
[0-2]	65,6	65,6 F	0	0	100
P4_G_LM	34,4	34,4	0	0	0
Casos vàlids	3	3	0	0	2
Mitjana	3	3	0	0	2
Desviació	100	100	0	0	100
Base TOTAL	4,59	4,59			7
	4,11	4,11			0
	750	750	59	94	218
	757	757	57	91	222
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
P4_C_M	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
P4_E_M	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
P4_F_M	0	0	0	0	0
Satisfacció					
P4_G_M	0	0	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	3	0	0	1
	3	3	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
P4_C_N	3	3	0	0	1
SI	3	3	0	0	1
NO	33,3	33,3 66,7	0	0	0
	66,7	66,7 F	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
P4_E_N	1	1	0	0	0
SI	1	1	0	0	0
	100	100	0	0	0

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	1	0	0	0
P4_F_N	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	100	100	0	0	0
Satisfacció					
	1	1	0	0	0
P4_G_N	1	1	0	0	0
(10)-10	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NR	1	1	0	0	0
[9-10]	100	100	0	0	0
	1	1	0	0	0
P4_G_NM	1	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	0	0	0
Mitjana	10	10			
	20	20	2	3	6
Base Incidència a: Transport aeri	20	20	2	3	6
Incidències - Transport aeri					
	20	20	2	3	6
P4_B_O_COD	20	20	2	3	6
		69.7		66.7	100.0
Retards/cancel·lacions	69,7	B	0	B	AF
Problema tècnic	5	5	0	0	0
			100.0		
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	35	ACDEF	33,3	32,9
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	20	20	2	3	6
P4_C_O	20	20	2	3	6
SI	84,9	84,9	100	66,7	83
NO	15,1	15,1	0	33,3	17
Mesures - Transport aeri					
	14	14	1	2	5
P4_D_O_COD	14	14	1	2	5
Retornen els diners	6,9	6,9	0	0	19,8
		78.7			80.2
Va reclamar a la companyia	78,7	B	0	100	B
			100.0		
Paga per el seient	7,3	7,3	A	0	0
Passa la nit a l'hotel	7,1	7,1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	17	17	2	2	5
P4_E_O	17	17	2	2	5
		41.3	100.0		
SI	41,3	C	ADEF	0	19,8
		58.7		100.0	80.2
NO	58,7	B	0	AEF	B
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	7	7	2	0	1
P4_F_O	7	7	2	0	1
					100.0
Ell/lla mateix	28,2	28,2	50	0	A
		57.3			
Empresa proveïdora	57,3	D	50	0	0
Altres (anotar)	14,4	14,4	0	0	0
Satisfacció					
	7	7	2	0	1
P4_G_O	7	7	2	0	1
(0)-0	14,4	14,4	50	0	0
					100.0
(2)-2	13,8	13,8	0	0	A
(3)-3	14,4	14,4	0	0	0
(4)-4	14,4	14,4	50	0	0
	42.9	42.9			
(6)-6	C	BD	0	0	0
	7	7	2	0	1
P4_G_OR	7	7	2	0	1
	42.9	42.9			
[5-6]	C	BD	0	0	0
[3-4]	28,9	28,9	50	0	0
					100.0
[0-2]	28,2	28,2	50	0	A
	7	7	2	0	1
P4_G_OM	7	7	2	0	1
Casos vàlids	100	100	100	0	100
Mitjana	3,86	3,86	2		2
Desviació	2,34	2,34	2,83		
	1	1	0	0	1
Base Incidència a: Tren	1	1	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	1	1	0	0	1
P4_C_P	1	1	0	0	1
SI	100	100	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
	1	1	0	0	1
P4_E_P	1	1	0	0	1
NO	100	100	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0	0

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
P4_G_PM	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
	36	36	0	4	14
Base Incidència a: Altres	37	37	0	4	14
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	36	36	0	4	14
P4_C_Q	37	37	0	4	14
				100.0	
SI	83,8	83,8	0	A	78,6
		16.2			
NO	16,2	C	0	0	21,4
Es va resoldre la incidència?					
	30	30	0	4	11
P4_E_Q	31	31	0	4	11
SI	48,6	48,6	0	75	45,9
NO	48,2	48,2	0	25	45,1
NC	3,1	3,1	0	0	9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	15	15	0	3	5
P4_F_Q	15	15	0	3	5
	33.3				
Ell/lla mateix	B	33,3	0	33,3	40
		33.2		66.7	
Empresa proveïdora	33,2	E	0	E	19,5
Comerciant	13,4	13,4	0	0	20,2
Altres (anotar)	20	20	0	0	20,2
Satisfacció					
	15	15	0	3	5
P4_G_Q	15	15	0	3	5
(0)-0	19,8	19,8	0	0	40
(1)-1	6,8	6,8	0	0	0
(4)-4	6,6	6,6	0	0	0
				66.7	
(5)-5	20,1	20,1	0	DE	0
(7)-7	13,2	13,2	0	0	19,5
(8)-8	6,7	6,7	0	0	20,2
(9)-9	6,6	6,6	0	0	0
(10)-10	20,2	20,2	0	33,3	20,2
	15	15	0	3	5
P4_G_QR	15	15	0	3	5
[9-10]	26,8	26,8	0	33,3	20,2
[7-8]	19,9	19,9	0	0	39,8
				66.7	
[5-6]	20,1	20,1	0	DE	0
[3-4]	6,6	6,6	0	0	0
	26.6	26.6			
[0-2]	B	C	0	0	40

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	15	15	0	3	5
P4_G_QM	15	15	0	3	5
Casos vàlids	100	100	0	100	100
Mitjana	5,41	5,41		6,67	5,01
Desviació	3,76	3,76		2,89	4,71
Base TOTAL	750	750	59	94	218
	757	757	57	91	222
Botigues especialitzades de barri					
	750	750	59	94	218
P5_1	757	757	57	91	222
		47.9			49.6
Més d'un cop a la setmana	47,9	BC	34,4	35,1	BC
			38.5	36.2	
Un cop a la setmana	29,9	29,9	E	E	32,5
Menys d'un cop a la setmana	7,5	7,5	9	11,7	5,9
No hi he comprat mai	14,7	14,7	18	17	11,9
Mercats municipals					
	750	750	59	94	218
P5_2	757	757	57	91	222
Més d'un cop a la setmana	13,5	13,5	10,3	14,9	10
Un cop a la setmana	24	24	19,4	24,5	20,5
Menys d'un cop a la setmana	16,3	16,3	15,8	14,9	19,3
No hi he comprat mai	46,2	46,2	54,5	45,7	50,3
Supermercats de barri					
	750	750	59	94	218
P5_3	757	757	57	91	222
		47.7			52.9
Més d'un cop a la setmana	47,7	C	47,5	33	C
Un cop a la setmana	32,7	32,7	33,3	34	32,9
				14,9	
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,8	10,5	E	7,1
				18.1	
No hi he comprat mai	10,8	10,8	8,7	D	7,1
Grans superfícies					
	750	750	59	94	218
P5_4	757	757	57	91	222
		13.0	24.6	18.1	14.0
Més d'un cop a la setmana	13	E	AEF	E	E
			31.6		
Un cop a la setmana	22,4	22,4	F	22,3	23,5
		35.0			38.7
Menys d'un cop a la setmana	35	B	22,7	34	B
No hi he comprat mai	29,5	29,5	21,1	25,5	23,7
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables					

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	750	750	59	94	218
P5_5	757	757	57	91	222
Més d'un cop a la setmana	5,4	5,4	7	4,3	6,7
Un cop a la setmana	9,6	9,6	5,1	10,6	9,4
					23.9
Menys d'un cop a la setmana	20,3	20,3	15,6	21,3	F
No hi he comprat mai	64,7	64,7	72,3	63,8	60
Dietètiques					
	750	750	59	94	218
P5_6	757	757	57	91	222
Més d'un cop a la setmana	1,7	1,7	5,4	2,1	0,9
Un cop a la setmana	6,3	6,3	3,4	6,4	4
		14.9		16.0	16.5
Menys d'un cop a la setmana	14,9	B	1,7	B	B
			89.5		
No hi he comprat mai	77	77	ACDEF	75,5	78,6
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?					
	750	750	59	94	218
P6_1	757	757	57	91	222
		75.9		75.5	77.4
SI	75,9	B	52,5	B	B
			47.5		
NO	24,1	24,1	ACDEF	24,5	22,6
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament social entre països)?					
	750	750	59	94	218
P6_2	757	757	57	91	222
SI	26,6	26,6	20,7	25,5	29,7
NO	73,4	73,4	79,3	74,5	70,3
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics e)?					
	750	750	59	94	218
P6_3	757	757	57	91	222
				64.9	
SI	53,6	53,6	55,8	AEF	54,8
		46.4			
NO	46,4	C	44,2	35,1	45,2
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	750	750	59	94	218
P7_A	757	757	57	91	222
SI	30,4	30,4	33,6	37,2	29,2
NO	69,6	69,6	66,4	62,8	70,8
	228	228	20	35	64
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	229	19	33	65
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	228	228	20	35	64
P7_A_AML	229	229	19	33	65
Tenen preus més econòmics	50,5	50,5	58,1	48,6	53,5

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	20,5	26,3	22,9	21,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	BCD 3.0	0	0	0
Compra productes específics/per costum	9	B 9.0	0	B 11.4	B 12.0
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0,9	0	0	0
Proximitat	1,3	1,3	0	2,9	1,5
Tot correcte/ho troba bé	2,3	BC 2.3	0	0	5
No ho té en compte / li és igual	5,6	B 5.6	0	8,6	B 6.2
Altres	5,1	5,1	10,6	8,6	1,5
NS/NC	2,6	CD 2.6	5	0	0
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	522	522	39	59	154
	528	528	38	58	157
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	521	521	39	59	154
P7_A_AML	527	527	38	58	157
Tenen preus més econòmics	0,2	0,2	0	0	0
		1.0			
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	CD	2,6	0	0
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	27,3	34,5	18,6	21,8
Compra productes específics/per costum	3,2	B 3.2	0	5,1	B 3.1
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	14,3	10,2	16,9	13,2
Depèn del producte	6,1	6,1	5,4	8,5	5,1
Compra productes ecològics	0,9	CE 0.9	2,6	0	1,9
Proximitat	1,5	B 1.5	0	1,7	B 2.4
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0,2	0	1,7	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	35.3	36,8	42,4	43.5
		F		F	F
Altres	7,6	7,6	2,6	6,8	6,5
NS/NC	2,7	C 2.7	5,4	0	C 2.5
Base TOTAL	750	750	59	94	218
	757	757	57	91	222
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	750	750	59	94	218
P7_B	757	757	57	91	222
		37.4			
SI	37,4	BD	23,9	35,1	30,3
			76.1		69.7
NO	62,6	62,6	AEF	64,9	AEF
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	280	280	14	33	66
	283	283	14	32	67
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	280	280	14	33	66
P7_A_BML	283	283	14	32	67
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	48,1	43,3	48,5	39,6
					41.6
Per proximitat	33,4	33,4	35,4	42,4	F
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0,4	0	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0,7	0	0	0
Linteressa la qualitat	0,3	0,3	0	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	4,6	7,1	3	2,9
Altres	11,8	11,8	7,1	6,1	14,5
		1.4			
NS/NC	1,4	CE	7,1	0	2,8
	470	470	45	61	152
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	474	43	59	155
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	470	470	45	61	152
P7_A_BML	474	474	43	59	155
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0,4	0	0	0,7
Per proximitat	0,6	0,6	0	0	0,7
		5.6			3.8
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	BC	0	0	BC
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	4,8	2,2	6,6	4,4
Linteressa la qualitat	4,2	4,2	4,7	6,6	2,6
		81.2	90.9		83.9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	F	AF	82	F
Altres	2,8	2,8	2,2	3,3	4
NS/NC	0,4	0,4	0	1,6	0
	750	750	59	94	218
Base TOTAL	757	757	57	91	222
Es fixa en la procedència dels productes?					
	750	750	59	94	218
P7_C	757	757	57	91	222
		75.6			75.2
SI	75,6	BC	55,5	63,8	BC
		24.4	44.5	36.2	
NO	24,4	F	ADEF	ADEF	24,8
	567	567	33	60	164
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	575	32	59	167
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	567	567	33	60	164
P7_A_CML	575	575	32	59	167
	62.5	62.5		61.7	63.0
Proximitat	B	B	40,7	B	B
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	14	15,6	13,3	11,4
Per curiositat/Informació	8	8	18,6	11,7	8,4

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	4,6				
Qualitat	C	4,6	12,5	5	4,4
		1,0			
Productes ecològics	1	C	3,4	0	1,8
		1,1			
Per costum/el de sempre	1,1	B	0	3,3	0,6
		1,4			
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	C	3,1	0	0,6
Altres	9,1	9,1	6,1	6,7	11,7
		1,0			
NS/NC	1	E	6,1	1,7	1,2
	183	183	26	34	54
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	182	25	32	55
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	183	183	26	34	54
P7_A_CML	182	182	25	32	55
Proximitat	4,3	4,3	3,8	2,9	1,8
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	1,1	0	2,9	1,8
Per curiositat/Informació	1,1	1,1	3,8	0	1,8
		3,2			
Qualitat	3,2	BCE	0	0	5,5
Per costum/el de sempre	4,9	4,9	4,2	2,9	5,8
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	64,2	67,9	58,8	67
Altres	8,1	8,1	4,2	17,6	5,3
NS/NC	13	13	16	14,7	10,9
	750	750	59	94	218
Base TOTAL	757	757	57	91	222
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	750	750	59	94	218
P7_D	757	757	57	91	222
SI	66	66	63	70,2	63,1
NO	34	34	37	29,8	36,9
	495	495	37	66	137
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	499	36	63	140
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	495	495	37	66	137
P7_A_DML	499	499	36	63	140
Per estar informat/da/Per curiositat	22	22	33,1	21,2	18,7
					34,8
Per salut	28,4	28,4	19,1	25,8	B
				48,5	
Per la composició	35,8	35,8	39,7	DE	30,1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,4	0	0	0,7
Compra el mateix/costum	0,6	0,6	0	1,5	0
		3,8			
A vegades	3,8	BCD	0	0	0,7

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
					7.9
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,6	5,4	3	F
		0.8			
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	B	0	1,5	0,7
Altres	6,1	6,1	5,4	4,5	9,2
		1.0			
NS/NC	1	B	0	3	0,7
	255	255	22	28	81
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	258	21	28	82
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	255	255	22	28	81
P7_A_DML	258	258	21	28	82
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0,4	0	0	1,2
Per salut	0,4	0,4	0	0	0
		3.5			
Per la composició	3,5	B	0	7,1	3,7
		6.1			
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	B	0	3,6	2,4
		10.0			11.2
Compra el mateix/costum	10	B	0	10,7	B
		1.6			
A vegades	1,6	CD	4,6	0	0
		2.3			
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	BC	0	0	1,2
		52.2	62.4		62.6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	F	F	57,1	F
	9.5	9.5			9.1
Altres	C	C	4,6	0	C
			28.4		
NS/NC	14,1	14,1	E	21,4	8,6
	750	750	59	94	218
Base TOTAL	757	757	57	91	222
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	750	750	59	94	218
P7_E	757	757	57	91	222
			98.3		
SI	92,9	92,9	ACDF	91,5	92,9
		7.1		8.5	7.1
NO	7,1	B	1,7	B	B
	697	697	58	86	203
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	704	56	85	206
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	697	697	58	86	203
P7_A_EML	704	704	56	85	206
Només importa el consum / vendre més	28,4	28,4	35,4	34,9	27,7
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	57,6	55,4	60,5	59,7
		2.9			3.5
A vegades	2,9	C	1,9	0	C
	0.6	0.6			
Indiferent/no influeix /sen refia	B	BC	0	0	0,5

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
		10.2			
Altres	10,2	B	3,8	7	7,3
NS/NC	2,8	2,8	5,2	2,3	2,4
	53	53	1	8	15
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	53	1	6	16
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	53	53	1	8	15
P7_A_EML	53	53	1	6	16
		16.3	100.0		
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	C	ADEF	0	12,6
		9.3			
A vegades	9,3	BC	0	0	12,8
		25.3		50.0	
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	B	0	B	11,9
		25.4			31.1
Altres	25,4	B	0	25	B
		23.7			31.7
NS/NC	23,7	B	0	25	B
	750	750	59	94	218
Base TOTAL	757	757	57	91	222
Pregunta per les condicions/garanties?					
	750	750	59	94	218
P8_1	757	757	57	91	222
		39.1			39.0
Sempre	39,1	BC	19,2	26,6	BC
		17.3	24.1	24.5	
Habitualment	17,3	F	F	F	17,3
		21.4	26.9	27.7	25.2
Algunes vegades	21,4	E	E	E	E
Gairebé mai	11,3	11,3	12,2	13,8	9,9
Mai	10,9	10,9	17,7	7,4	8,6
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum prefe					
	750	750	59	94	218
P8_2	757	757	57	91	222
	74.9	74.9			77.3
Sempre	B	BC	61,8	61,7	BC
	17.3	17.3	20.5	28.7	18.5
Habitualment	C	E	E	AE	E
Algunes vegades	5,2	5,2	10,5	7,4	3,3
		1.1			
Gairebé mai	1,1	D	5,4	1,1	0
Mai	1,4	1,4	1,7	1,1	0,9
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?					
	750	750	59	94	218
P8_3	757	757	57	91	222
Sempre	30,6	30,6	26,5	34	27,8
		24.1		29.8	26.0
Habitualment	24,1	B	14,3	B	B
Algunes vegades	28,7	28,7	34,8	27,7	33,2

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
Gairebé mai	9,8	9,8	15,8	7,4	7,6
Mai	6,8	6,8	8,7	1,1	5,4
		C	C		C
Acostuma a comparar diferents preus?					
	750	750	59	94	218
P8_4	757	757	57	91	222
Sempre	28,2	28,2	35,5	31,9	30,1
Habitualment	26,2	26,2	33,5	29,8	20,3
			D		
Algunes vegades	26,4	26,4	20,7	25,5	30,1
Gairebé mai	11,7	11,7	11,7	11,1	11,1
		B	3,6	10,6	B
Mai	7,5	7,5	7,5	8,5	8,5
		C	6,8	2,1	C
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?					
	750	750	59	94	218
P8_5	757	757	57	91	222
		50,3			49,1
Sempre	50,3	C	45,7	35,1	C
Habitualment	14,4	14,4	14,4	21,3	17,6
		E	13,9	E	E
Algunes vegades	18,6	18,6	12,6	24,5	17,4
Gairebé mai	8,1	8,1	12,4	10,6	8,7
Mai	8,7	8,7	15,4	8,5	7,2
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han					
	750	750	59	94	218
P9_A_1	757	757	57	91	222
SI	40,7	40,7	45,7	36,2	43,1
NO	59,3	59,3	54,3	63,8	56,9
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis gratuïts.					
	305	305	27	34	94
P9_B_1	309	309	26	34	96
SI	17,3	17,3	18,9	26,5	15,6
NO	82,7	82,7	81,1	73,5	84,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han					
	53	53	5	9	15
P9_C_1	53	53	5	9	15
		7,8			
(0)-0	7,8	CDF	21,6	0	0
(1)-1	3,8	3,8	0	22,2	0
(3)-3	1,9	1,9	0	0	6,8
		7,6			
(5)-5	7,6	BF	0	22,2	6,8
		14,9			26,5
(6)-6	14,9	B	0	11,1	B
(7)-7	5,7	5,7	0	0	20,2
		17,1			
(8)-8	17,1	D	39,2	22,2	0

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
(9)-9	7.5 C	7.5 C	19,6	0	6,7
(10)-10		31.8 B	0	22,2	33.0 B
(99)-NC	1,9	1,9	19,6	0	0
P9_C_1R	53 53	53 53	5 5	9 9	15 15
[9-10]	39,3	39,3	19,6	22,2	39,7
[7-8]	22,7	22,7 22.5	39,2	22,2 33.3	20,2 33.3
[5-6]	22,5	B	0	B	B
[3-4]	1,9	1,9 11.6	0	0	6,8
[0-2]	11,6	DF	21,6	22,2	0
Ns/Nc	1,9	1,9	19,6	0	0
P9_C_1M	53 53	53 53	5 5	9 9	15 15
Casos vàlids	98,1	98,1	80,4	100	100
Mitjana	7,13	7,13	6,09	6	7,45
Desviació	3,1	3,1	4,28	3,39	2,24
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la cœn el temps.					
P9_A_2	750 757	750 757	59 57	94 91	218 222
SI	48,8	48.8 F	60.7 F	56.4 F	53.8 F
NO	51,2	51,2	39,3	43,6	46,2
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o trar i que perduri en el temps.					
P9_B_2	366 367	366 367	36 35	53 50	117 119
SI	11,7	11,7	8,7	11,3	11,8
NO	88,3	88,3	91,3	88,7	88,2
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de lari en el temps.					
P9_C_2	43 43	43 43	3 3	6 6	14 14
(0)-0	5,1	5,1 9.0	0	0	15,8
(2)-2	9	CE	32,2	0	13,4
(3)-3	2,3	2,3	0	0	0
(4)-4	7	7	0	16,7	7,2
(5)-5	7	7	0	0	7,2
(6)-6	6,9	6,9 9.3	0	0	14
(7)-7	9,3	BD 11.6	0	33,3	0
(8)-8	11,6 11.5	BF 11.5	0	16,7	14,1
(9)-9	C	BC	0	0	7,1

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
(10)-10	28	28	35,6	33,3	21,1
(99)-NC	2,3	2,3	32,2	0	0
	43	43	3	6	14
P9_C_2R	43	43	3	6	14
[9-10]	39,5	39,5	35,6	33,3	28,3
[7-8]	20,9	20,9	0	50,0	14,1
[5-6]	13,9	13,9	0	0	21,2
[3-4]	9,3	9,3	0	0	7,2
[0-2]	14,1	14,1	0	16,7	29,2
Ns/Nc	2,3	2,3	32,2	0	CE
	43	43	3	6	14
P9_C_2M	43	43	3	6	14
Casos vàlids	97,7	97,7	67,8	100	100
Mitjana	6,87	6,87	6,2	7,67	5,64
Desviació	3,1	3,1	5,51	2,25	3,69
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels proxirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.					
	750	750	59	94	218
P9_A_3	757	757	57	91	222
SI	38,7	38,7	34,8	34	43,2
NO	61,3	61,3	65,2	66	56,8
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justifs i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.					
	290	290	21	32	94
P9_B_3	292	292	20	30	96
		10,2			12,4
SI	10,2	F	19,5	9,4	F
NO	89,8	89,8	80,5	90,6	87,6
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels piquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps.					
	30	30	4	3	12
P9_C_3	30	30	4	3	12
(4)-4	9,9	9,9	0	0	8,2
(5)-5	3,4	3,4	25	0	0
		16,5			24,9
(6)-6	16,5	CF	25	0	CF
(7)-7	6,8	6,8	0	0	0
		23,3		66,7	33,6
(8)-8	23,3	EF	25	EF	EF
(9)-9	10,1	10,1	0	33,3	8,5
		26,6			24,9
(10)-10	26,6	BC	0	0	BC
(99)-NC	3,4	3,4	25	0	0
	30	30	4	3	12
P9_C_3R	30	30	4	3	12

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
		36.7			33.4
[9-10]	36,7	B	0	33,3	B
[7-8]	30,1	30,1	25	66,7	33,6
		19.9	50.0		24.9
[5-6]	19,9	CF	CF	0	CF
[3-4]	9,9	9,9	0	0	8,2
Ns/Nc	3,4	3,4	25	0	0
	30	30	4	3	12
P9_C_3M	30	30	4	3	12
Casos vàlids	96,6	96,6	75	100	100
				8.33	
Mitjana	7,73	7,73	6,33	B	7,76
Desviació	2	2	1,53	0,58	1,91
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en pon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als organir					
	750	750	59	94	218
P9_A_4	757	757	57	91	222
		53.1			56.8
SI	53,1	B	39,9	46,8	B
			60.1		
NO	46,9	46,9	ADE	53,2	43,2
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquestas, o el que respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclam					
	398	398	24	44	124
P9_B_4	402	402	23	42	126
				43.2	
SI	30,5	30,5	17,4	BF	32,4
			82.6		
NO	69,5	69,5	C	56,8	67,6
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon respon no es satisfactori pel consumidor, pot reclamar als organ					
	121	121	4	19	40
P9_C_4	121	121	4	17	41
		13.1		21.1	16.9
(0)-0	13,1	F	26,9	F	F
(1)-1	1,6	1,6	0	0	2,5
(2)-2	2,4	2,4	0	0	4,8
		5.7			
(3)-3	5,7	BC	0	0	7,2
(4)-4	2,5	2,5	0	0	0
		6.6			
(5)-5	6,6	F	24,4	10,5	2,5
(6)-6	10,8	10,8	24,4	10,5	17,7
		4.8			9.6
(7)-7	4,8	BE	0	5,3	BE
(8)-8	17,2	17,2	24,4	21,1	12,3
		10.6			9.7
(9)-9	10,6	B	0	15,8	B
		20.7			14.3
(10)-10	20,7	B	0	15,8	B
		4.1			
(98)-NS	4,1	BC	0	0	2,5
	121	121	4	19	40
P9_C_4R	121	121	4	17	41

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
		31.3		31.6	24.0
[9-10]	31,3	B	0	B	B
[7-8]	22	22	24,4	26,3	21,9
		17.4			20.1
[5-6]	17,4	F	48,7	21,1	F
		8.1			
[3-4]	8,1	BC	0	0	7,2
		17.2		21.1	24.2
[0-2]	17,2	F	26,9	F	F
		4.1			
Ns/Nc	4,1	BC	0	0	2,5
	121	121	4	19	40
P9_C_4M	121	121	4	17	41
			100.0	100.0	
Casos vàlids	95,9	95,9	A	A	97,5
Mitjana	6,3	6,3	4,63	6,21	5,62
Desviació	3,42	3,42	3,45	3,63	3,52
En disposa? - Telefonia fixa					
	750	750	59	94	218
P10A_A	757	757	57	91	222
	87.3	87.3			85.2
SI	B	C	78,9	73,4	C
	12.7	12.7	21.1	26.6	14.8
NO	C	EF	EF	ADEF	EF
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonia fixa					
	655	655	47	69	186
P10B_A	664	664	45	69	189
			29.0		20.7
SI	17,7	17,7	F	18,8	F
		81.2			
NO	81,2	B	66,4	81,2	78,8
		1.1			
NC	1,1	C	4,5	0	0,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonia fixa					
	116	116	14	13	38
P10C_AML	117	117	13	13	39
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	54,9	39,3	69,2	51,5
Li van oferir una oferta millor	14,8	14,8	15,6	15,4	10,9
		6.7			
Pack amb millors condicions	6,7	C	8,2	0	2,5
					17.9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	10,2	7,4	7,7	E
Insatisfacció amb la companyia	12,7	12,7	22,2	7,7	15,1
		3.3			
Altres	3,3	C	7,4	0	2,2
En disposa? - Internet					
	750	750	59	94	218
P10A_B	757	757	57	91	222

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
		87.0	91.2	96.8	91.9
SI	87	F	F	AEF	AF
		11.6			6.8
NO	11,6	CD	7,1	2,1	C
NC	1,3	1,3	1,7	1,1	1,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet					
	653	653	54	91	200
P10B_B	658	658	52	88	204
			32.8		
SI	18,9	18,9	AEF	22	19,7
		78.8			77.9
NO	78,8	B	63,5	76,9	B
NC	2,3	2,3	3,7	1,1	2,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet					
	124	124	18	20	39
P10C_BML	123	123	17	19	40
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	51,8	41,5	70	47,8
Li van oferir una oferta millor	12,4	12,4	23,9	5	10,5
		5.7			
Pack amb millors condicions	5,7	C	6,3	0	2,5
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	13,6	5,7	15	19,9
Insatisfacció amb la companyia	16,8	16,8	17,6	15	19,5
		3.1			
Altres	3,1	CF	11,3	0	2,2
NS/NC	2,3	2,3	0	0	0
En disposa? - Telefonía mòbil					
	750	750	59	94	218
P10A_C	757	757	57	91	222
		94.7	98.3	97.9	98.1
SI	94,7	F	F	F	AF
		3.7			
NO	3,7	BCD	0	1,1	0,6
NC	1,6	1,6	1,7	1,1	1,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil					
	710	710	58	92	214
P10B_C	717	717	56	89	218
SI	17,6	17,6	25	20,7	19,2
NO	81,3	81,3	75	79,3	79,9
		1.1			
NC	1,1	BC	0	0	0,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil					
	125	125	15	19	41
P10C_CML	125	125	14	18	42
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	44,5	57,2	36,8	47,6
			42.8		
Li van oferir una oferta millor	22,5	22,5	D	26,3	14,8

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	7.1	7.1			
Pack amb millors condicions	B	B	0	10,5	4,8
		6.3			11.9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	BE	0	5,3	BE
Insatisfacció amb la companyia	17,3	17,3	6,9	15,8	18,9
		5.4			
Altres	5,4	B	0	5,3	6,7
NS/NC	0,8	0,8	0	0	0
En disposa? - Internet mòbil					
	750	750	59	94	218
P10A_D	757	757	57	91	222
		84.9	94.9	96.8	93.3
SI	84,9	F	AEF	AEF	AEF
		13.2			
NO	13,2	BCD	3,4	2,1	5,4
NC	2	2	1,7	1,1	1,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil					
	637	637	56	91	203
P10B_D	641	641	54	88	207
SI	17,5	17,5	22,4	16,5	20,2
NO	81,3	81,3	77,6	83,5	78,9
		1.2			
NC	1,2	BC	0	0	1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil					
	111	111	13	15	41
P10C_DML	111	111	12	14	42
			74.4		
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	45,6	ADE	40	42,9
Li van oferir una oferta millor	18,1	18,1	16,8	26,7	14,9
	7.1	7.1			
Pack amb millors condicions	B	B	0	6,7	2,3
		8.8			16.7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	BE	0	6,7	BE
Insatisfacció amb la companyia	17,8	17,8	16,8	20	16,4
	4.3	4.3			
Altres	B	BCF	0	0	6,7
NS/NC	1,8	1,8	0	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?					
	750	750	59	94	218
P11	757	757	57	91	222
		56.4	78.8	90.4	71.0
Si	56,4	EF	AEF	ADEF	AEF
		43.1			28.1
No	43,1	BCD	19,5	9,6	C
		0.5			
Ns/Nc	0,5	CE	1,7	0	0,9
Amb quina freqüència compra per internet?					
	423	423	46	85	155
P12	424	424	45	82	158

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
		9.4			10.8
Més d'un cop a la setmana	9,4	B	2,4	9,4	B
	15.6		22.0		18.7
Un cop a la setmana	C	15,6	F	17,6	EF
	74.1				
Menys d'un cop a la setmana	B	74,1	75,7	72,9	69,9
		0.9			
Ns/Nc	0,9	BC	0	0	0,6
Alimentació i begudes					
	423	423	46	85	155
P13_A_1	424	424	45	82	158
SI	15,5	15,5	11	18,8	16,6
NO	84	84	89	81,2	82,8
NC	0,5	0,5	0	0	0,6
Alimentació i begudes					
	66	66	5	16	26
P13_B_1	65	65	5	15	26
		5.9			
SI	5,9	BEF	0	18,8	3,3
			100.0		
NO	94,1	94,1	A	81,3	96,7
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	423	423	46	85	155
P13_A_2	424	424	45	82	158
	49.4	49.4	55.6	57.6	
SI	B	F	F	F	49,5
	50.2				
NO	C	50,2	44,4	42,4	50,5
NC	0,5	0,5	0	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	209	209	26	49	77
P13_B_2	210	210	25	49	78
SI	8,5	8,5	3,9	10,2	10,4
NO	91	91	96,1	89,8	88,3
NS/NC	0,5	0,5	0	0	1,3
Vehicles (lloguer, compra...)					
	423	423	46	85	155
P13_A_3	424	424	45	82	158
SI	1,9	1,9	4,3	1,2	1,3
NO	97,4	97,4	95,7	98,8	98,1
NC	0,7	0,7	0	0	0,6
Vehicles (lloguer, compra...)					
	8	8	2	1	2
P13_B_3	8	8	2	1	2
SI	25,1	25,1	50	0	0
		74.9			
NO	74,9	F	50	100	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	423	423	46	85	155
P13_A_4	424	424	45	82	158
		14.9			16.9
SI	14,9	BC	6,7	5,9	BC
			93.3	94.1	
NO	84,4	84,4	ADEF	ADEF	82,5
NC	0,7	0,7	0	0	0,6
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	63	63	3	5	26
P13_B_4	64	64	3	5	27
		8.1			
SI	8,1	CD	35,6	0	0
				100.0	100.0
NO	91,9	91,9	64,4	A	A
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	423	423	46	85	155
P13_A_5	424	424	45	82	158
SI	26,4	26,4	29,1	25,9	29,6
NO	72,9	72,9	70,9	74,1	69,8
NC	0,7	0,7	0	0	0,6
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	112	112	14	22	46
P13_B_5	111	111	13	20	47
		7.9			12.8
SI	7,9	EF	7,4	9,1	EF
NO	92,1	92,1	92,6	90,9	87,2
Electrodomèstics					
	423	423	46	85	155
P13_A_6	424	424	45	82	158
	19.0	19.0		18.8	20.8
SI	C	B	4,3	B	B
	80.1		95.7		
NO	B	80,1	ACDEF	81,2	78,6
		0.9			
NC	0,9	BC	0	0	0,6
Electrodomèstics					
	80	80	2	16	32
P13_B_6	79	79	2	14	32
		9.6			
SI	9,6	B	0	6,3	9,3
			100.0		
NO	89,2	89,2	AD	93,8	87,6
NS/NC	1,2	1,2	0	0	3,1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	423	423	46	85	155
P13_A_7	424	424	45	82	158
	32.1	32.1		47.1	32.0
SI	C	F	34,7	ADEF	F
	67.2	67.2			67.4
NO	B	C	65,3	52,9	C
NC	0,7	0,7	0	0	0,6
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	136	136	16	40	49
P13_B_7	135	135	16	38	50
SI	13,8	13,8	6,2	15	16
NO	86,2	86,2	93,8	85	84
Formació (cursos,...)					
	423	423	46	85	155
P13_A_8	424	424	45	82	158
SI	0,2	0,2	0	1,2	0
			100.0		
NO	99,1	99,1	A	98,8	99,4
NC	0,7	0,7	0	0	0,6
Formació (cursos,...)					
	1	1	0	1	0
P13_B_8	1	1	0	1	0
NO	100	100	0	100	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?					
	423	423	46	85	155
P14	424	424	45	82	158
SI	97,2	97,2	97,6	98,8	96,8
NO	2,4	2,4	2,4	1,2	1,9
NS/NC	0,5	0,5	0	0	1,3
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?					
	10	10	1	1	3
P15_1	10	10	1	1	3
		60.7	100.0		
Que arribi el que demanes	60,7	C	AD	0	33,6
Que et comuniquin les incidències	9,5	9,5	0	0	32,4
				100.0	
Altres	19,8	19,8	0	A	0
NS/NC	10	10	0	0	34
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres canviant en funció de les seves necessitats i/o ofertes?					
	423	423	46	85	155
P16	424	424	45	82	158
					66.9
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	61,5	56,1	67,1	F
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	37,1	43,9	32,9	32,5
		1.4			
Ns/Nc	1,4	BC	0	0	0,6
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de i garantia dels drets digitals que va entrar en vigor el 7 de deser					
	750	750	59	94	218
P17	757	757	57	91	222
		54.9		62.8	57.2
SI	54,9	F	43,8	BF	F
			56.2		
NO	44,3	44,3	CDE	36,2	41,2
		0.9			
NS/NC	0,9	B	0	1,1	1,6

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (explades per part d'una empresa sense el seu consentiment)					
	750	750	59	94	218
P18	757	757	57	91	222
					21.3
SI	13,2	13,2	8,8	9,6	ABCEF
		85.1	91.2	87.2	
NO	85,1	D	D	D	76,8
	1.8	1.8			1.9
NS/NC	C	B	0	3,2	B
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?					
	99	99	5	9	46
P19_1	99	99	5	8	47
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	51,7	59,6	55,6	52,5
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	12,3	21,2	11,1	8,9
		25.0		33.3	28.2
Li arriba publicitat	25	B	0	B	B
		10.9			10.4
Altres	10,9	C	19,2	0	C
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?					
	750	750	59	94	218
P20R	757	757	57	91	222
		0.6			
Facua	0,6	CEF	1,9	0	1,5
		8.5		8.5	13.4
Ocu	8,5	BF	1,9	B	BF
	1.4	1.4		4.3	
Amazon	C	BF	0	BF	1,5
		3.1			4.4
Gencat	3,1	F	7	4,3	F
Ajuntament	0,3	0,3	0	1,1	0,5
Associacions de consumidors	0,4	0,4	0	1,1	0,9
		0.8			
Agència Catalana del Consum	0,8	EF	1,9	2,1	1,4
	79.9				
No coneix cap	B	79,9	77,1	71,3	73,4
		0.6			
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	BCD	0	0	0
		3.4	10.5	6.4	3.2
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	F	F	F	F
Ns/Nc	2,9	2,9	1,7	4,3	2,7
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?					
	750	750	59	94	218
P21	757	757	57	91	222
		9.3			
Si	9,3	B	3,4	7,4	7,7
			96.6		
No	90,7	90,7	AE	92,6	92,3
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al consents i es dona informació sobre consum ?					
	750	750	59	94	218
P22	757	757	57	91	222
Si	13	13	12	10,6	9,9

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
		86.7		89.4	90.1
No	86,7	E	88	E	E
Ns/Nc	0,2	0,2	0	0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	750	750	59	94	218
P23_A_1	757	757	57	91	222
		54.2			55.3
SI	54,2	B	39,9	46,8	B
			60.1		
NO	45,8	45,8	ADEF	53,2	44,7
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	406	406	24	44	120
P23_B_1	411	411	23	42	123
		22.5		31.8	28.5
SI	22,5	B	4,3	B	B
			95.7		
NO	77,5	77,5	ACDEF	68,2	71,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	92	92	1	14	34
P23_C_1	91	91	1	12	35
			100.0		
(0)-0	7,5	7,5	ACDEF	7,1	5,7
(2)-2	1,1	1,1	0	0	0
(3)-3	3,2	3,2	0	0	5,7
(4)-4	1,1	1,1	0	0	2,9
		16.2		35.7	11.5
(5)-5	16,2	B	0	B	B
	6.4	6.4			11.4
(6)-6	B	BCF	0	0	BCF
		14.1			23.2
(7)-7	14,1	BC	0	0	BC
		22.5		42.9	
(8)-8	22,5	BD	0	BD	8,5
		13.9			19.8
(9)-9	13,9	B	0	7,1	B
		14.0			11.4
(10)-10	14	B	0	7,1	B
	92	92	1	14	34
P23_C_1R	91	91	1	12	35
		27.9			31.2
[9-10]	27,9	B	0	14,3	B
		36.6		42.9	31.7
[7-8]	36,6	B	0	B	B
		22.7		35.7	22.9
[5-6]	22,7	B	0	B	B
		4.3			
[3-4]	4,3	BCF	0	0	8,5
			100.0		
[0-2]	8,6	8,6	ACDEF	7,1	5,7
	92	92	1	14	34
P23_C_1M	91	91	1	12	35
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,79	6,79	0	6,57	6,77

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
Desviació	2,71	2,71		2,56	2,56
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	750	750	59	94	218
P23_A_2	757	757	57	91	222
SI	25,8	25,8	22,6	21,3	21,2
NO	74,2	74,2	77,4	78,7	78,8
					E
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	194	194	13	20	46
P23_B_2	197	197	13	20	47
		20.4		20.0	23.3
SI	20,4	B	0	B	B
			100.0		
NO	79,6	79,6	ACDEF	80	76,7
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	40	40	0	4	11
P23_C_2	40	40	0	4	11
(0)-0	5,1	5,1	0	0	0
(1)-1	2,5	2,5	0	0	9,3
(2)-2	2,5	2,5	0	0	0
(3)-3	7,5	7,5	0	0	8,8
(4)-4	2,5	2,5	0	0	9,1
		17.4			
(5)-5	17,4	C	0	0	17,7
		12.0			
(6)-6	12	C	0	0	17,7
(7)-7	5	5	0	25	0
(8)-8	22,6	22,6	0	50	9,1
(9)-9	13,1	13,1	0	25	20,4
	9.8	9.8			
(10)-10	B	CF	0	0	7,9
	40	40	0	4	11
P23_C_2R	40	40	0	4	11
[9-10]	22,9	22,9	0	25	28,3
				75.0	
[7-8]	27,6	27,6	0	ADE	9,1
		29.4			35.3
[5-6]	29,4	C	0	0	C
		10.0			
[3-4]	10	C	0	0	18
		10.1			
[0-2]	10,1	C	0	0	9,3
	40	40	0	4	11
P23_C_2M	40	40	0	4	11
Casos vàlids	100	100	0	100	100
Mitjana	6,31	6,31		8	6,02
Desviació	2,76	2,76		0,82	2,8

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	750	750	59	94	218
P23_A_3	757	757	57	91	222
SI	62,2	62,2	55,7	66	62,6
NO	37,8	37,8	44,3	34	37,4
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	466	466	33	62	136
P23_B_3	472	472	32	61	139
SI	8,3	8,3	3	11,3	10,1
NO	91,7	91,7	97	88,7	89,9
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	39	39	1	7	14
P23_C_3	39	39	1	7	14
(0)-0	7,8	7,8	0	14,3	7,3
(2)-2	2,2	2,2	0	0	6,3
(3)-3	7,8	7,8	0	0	0
(4)-4	7,6	7,6	0	0	7,2
(5)-5	5,2	5,2	0	14,3	7,2
(6)-6	15,3	15,3	100.0	28,6	14,2
		E	ACDF		
(7)-7	18,1	18,1	0	0	14,6
		18.1			
(8)-8	15,5	15,5	0	28,6	14,5
		B			
(9)-9	12,8	12,8	0	14,3	21,6
		12.8			
(10)-10	7,7	7,7	0	0	7,2
		BE			
	39	39	1	7	14
P23_C_3R	39	39	1	7	14
		20.5			28.8
[9-10]	20,5	20,5	0	14,3	B
		B			
[7-8]	33,6	33,6	0	28,6	B
		B			
[5-6]	20,5	20,5	100.0	42,9	21,4
		E	ACDF	E	
[3-4]	15,4	15,4	0	0	7,2
		15.4			
[0-2]	10,0	10,0	0	0	7,2
		BC			
	B	B	0	14,3	13,5
		BF			
	39	39	1	7	14
P23_C_3M	39	39	1	7	14
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,19	6,19	6	6	6,47
Desviació	2,75	2,75		3	2,86
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	750	750	59	94	218
P23_A_4	757	757	57	91	222

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
		15,4			18,6
SI	15,4	BC	5,3	5,3	BC
		84,6	94,7	94,7	
NO	84,6	E	ADE	ADEF	81,4
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	115	115	3	5	40
P23_B_4	117	117	3	5	41
				60,0	
SI	12,7	12,7	32,2	ADEF	9,7
		87,3			90,3
NO	87,3	C	67,8	40	C
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	15	15	1	3	4
P23_C_4	15	15	1	3	4
(0)-0	6,8	6,8	0	0	0
(1)-1	6,7	6,7	0	0	0
(3)-3	6,8	6,8	0	0	0
(4)-4	6,8	6,8	0	33,3	0
(6)-6	6,5	6,5	0	0	24,2
					50,7
(7)-7	20,5	20,5	0	0	BCF
(8)-8	18,4	18,4	0	0	0
			100,0		
(9)-9	13,7	13,7	AC	33,3	0
(10)-10	13,6	13,6	0	33,3	25,1
	15	15	1	3	4
P23_C_4R	15	15	1	3	4
		27,3	100,0	66,7	
[9-10]	27,3	EF	AD	EF	25,1
		39,0			50,7
[7-8]	39	BC	0	0	BC
[5-6]	6,5	6,5	0	0	24,2
[3-4]	13,7	13,7	0	33,3	0
[0-2]	13,5	13,5	0	0	0
	15	15	1	3	4
P23_C_4M	15	15	1	3	4
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,44	6,44	9	7,67	7,51
Desviació	3,14	3,14		3,21	1,73
Associacions de consumidors					
	750	750	59	94	218
P23_A_5	757	757	57	91	222
		63,0			66,6
SI	63	F	59,8	55,3	F
		37,0		44,7	
NO	37	E	40,2	E	33,4
Associacions de consumidors					
	472	472	35	52	145
P23_B_5	477	477	34	50	148
		8,5			8,0
SI	8,5	B	0	5,8	B

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
			100.0		
NO	91,5	91,5	ADEF	94,2	92
Associacions de consumidors					
	40	40	0	3	12
P23_C_5	41	41	0	3	12
(0)-0	7,4	7,4	0	0	0
(2)-2	4,8	4,8	0	0	8,2
(3)-3	7,4	7,4	0	0	0
(4)-4	4,8	4,8	0	0	16,7
(5)-5	4,9	4,9	0	0	8,5
		12.1			
(6)-6	12,1	CE	0	0	8,2
(7)-7	19,5	19,5	0	33,3	16,5
		12.1			
(8)-8	12,1	C	0	0	16,5
		12.2			
(9)-9	12,2	E	0	33,3	16,7
(10)-10	14,8	14,8	0	33,3	8,6
	40	40	0	3	12
P23_C_5R	41	41	0	3	12
[9-10]	27	27	0	66,7	25,4
[7-8]	31,7	31,7	0	33,3	32,9
		17.0			
[5-6]	17	CE	0	0	16,7
		12.3			
[3-4]	12,3	CF	0	0	16,7
		12.2			
[0-2]	12,2	C	0	0	8,2
	40	40	0	3	12
P23_C_5M	41	41	0	3	12
Casos vàlids	100	100	0	100	100
Mitjana	6,39	6,39		8,67	6,59
Desviació	2,92	2,92		1,53	2,44
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels c					
	750	750	59	94	218
P24	757	757	57	91	222
		3.0			3.6
(0)-0	3	BC	0	0	BC
(1)-1	0,5	0,5	0	1,1	0,5
		2.1			3.2
(2)-2	2,1	E	1,7	2,1	E
		1.3			1.8
(3)-3	1,3	B	0	3,2	B
(4)-4	3,3	3,3	5,1	2,1	2,7
				20.2	
(5)-5	12,6	12,6	12,4	DF	10,8
(6)-6	11,9	11,9	14,3	11,7	12,1
(7)-7	15,9	15,9	19	14,9	18,1

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
(8)-8	12,8	12,8	13,9	13,8	11,8
(9)-9	5	5	8,8	3,2	3,6
(10)-10	3,9	C	3,6	1,1	3,7
(98)-NS	27,5	27,5	21,2	26,6	28,3
(99)-NC	0,1	0,1	0	0	0
	750	750	59	94	218
P24R	757	757	57	91	222
		8,9			
[9-10]	8,9	C	12,4	4,3	7,3
[7-8]	28,7	28,7	32,9	28,7	29,9
[5-6]	24,5	24,5	26,7	31,9	22,9
[3-4]	4,6	4,6	5,1	5,3	4,5
		5,6			7,2
[0-2]	5,6	B	1,7	3,2	B
Ns/Nc	27,7	27,7	21,2	26,6	28,3
	750	750	59	94	218
P24M	757	757	57	91	222
Casos vàlids	72,3	72,3	78,8	73,4	71,7
			6,74		
Mitjana	6,28	6,28	C	6,12	6,13
Desviació	2,23	2,23	1,72	1,79	2,32
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?					
	750	750	59	94	218
P25	757	757	57	91	222
		24,2		28,7	26,3
Sí	24,2	F	22,7	F	F
No	75,3	75,3	77,3	70,2	72,8
		0,5			
Ns/Nc	0,5	BF	0	1,1	0,9
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a to					
	181	181	13	27	57
P26	183	183	13	26	58
(0)-0	1,7	1,7	0	11,1	0
(2)-2	0,6	0,6	0	0	0
(3)-3	0,6	0,6	0	0	1,7
(4)-4	1,6	1,6	0	0	3,4
(5)-5	6,6	6,6	15,7	7,4	5,1
		6,0			6,8
(6)-6	6	C	7,5	0	C
				33,3	
(7)-7	15,5	15,5	15,7	EF	15,6
(8)-8	15,9	15,9	23,1	7,4	18,8
(9)-9	6,9	6,9	14,9	3,7	5,1

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
		7.4			
(10)-10	7,4	B	0	7,4	5,6
(98)-NS	37,4	37,4	23,1	29,6	37,7
	181	181	13	27	57
P26R	183	183	13	26	58
[9-10]	14,3	14,3	14,9	11,1	10,7
[7-8]	31,4	31,4	38,8	40,7	34,5
[5-6]	12,6	12,6	23,1	7,4	12
		2.2			
[3-4]	2,2	BCF	0	0	5,1
		2.2			
[0-2]	2,2	BDF	0	11,1	0
Ns/Nc	37,4	37,4	23,1	29,6	37,7
	181	181	13	27	57
P26M	183	183	13	26	58
			76.9		
Casos vàlids	62,6	62,6	F	70,4	62,3
		7.18			
Mitjana	7,18	C	7,18	6,21	7,18
Desviació	2,04	2,04	1,47	3,05	1,69
Nacionalitat					
	750	750	59	94	218
D1_1	757	757	57	91	222
Argentina	0,1	0,1	0	0	0
Brasilera	0,4	0,4	0	0	0,9
Britànica	0,1	0,1	0	0	0
				100.0	
Espanyola	97,8	97,8	94,7	ADF	96,9
Colombiana	0,4	0,4	0	0	1,3
Dominicana	0,1	0,1	0	0	0,4
Equatoriana	0,3	0,3	1,9	0	0
Francesa	0,1	0,1	0	0	0,4
Hondurenya	0,1	0,1	1,7	0	0
Italiana	0,1	0,1	1,7	0	0
Paraguaiana	0,1	0,1	0	0	0
Peruana	0,1	0,1	0	0	0
Romanesa	0,1	0,1	0	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?					
	750	750	59	94	218
D2	757	757	57	91	222
		49.7	45.7	77.7	82.6
Treballa	49,7	F	F	ABEF	ABEF
		45.7	52.6		
No treballa	45,7	CD	CD	17	11,2
		4.2		5.3	6.3
Està de baixa	4,2	BF	0	BF	BF
No contesta	0,4	0,4	1,7	0	0

Vostè és? - No treballa

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
% Verticals					
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
	343	343	31	16	24
D3	349	349	30	16	25
		61.6			15.8
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	BCD	0	0	BC
		13.4		37.5	56.9
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	F	6,4	ABF	ABEF
		7.4			
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	B	0	6,3	8
		1.2			
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	DEF	6,8	12,5	0
		9.3	86.8		
Estudiant	9,3	EF	ACDEF	18,8	8
	6.6	6.6		25.0	
Treball domèstic no remunerat	B	BF	0	BF	11,3
No contesta	0,6	0,6	0	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa					
	404	404	27	78	194
D4	405	405	26	75	197
		2.6			3.5
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	B	0	1,3	B
		16.2		9.0	20.2
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	B	0	B	BC
				69.2	
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	62,1	45,7	B	62,3
	18.5	18.5	54.3	20.5	14.0
Assalariat/ada eventual o interí/ina	B	F	ACDEF	F	F
No contesta	0,5	0,5	0	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?					
	750	750	59	94	218
D5	757	757	57	91	222
No sap llegir i escriure	0,4	0,4	0	0	0
	1.8	1.8			
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	B	BCD	0	0	0
		5.7			
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	BCD	1,7	1,1	2,7
		22.2			
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	BC	10,9	11,7	16,5
		14.8	33.5		
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	D	ACDEF	9,6	9,3
		7.9			8.9
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	F	9	9,6	F
		15.2	29.3	21.3	22.1
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	F	AEF	EF	AEF
		9.2		14.9	11.7
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	BF	0	BF	BF
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	15,8	13,9	13,8	18,7
		5.7		18.1	9.0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	BEF	1,7	ABDEF	BEF
		0.9			
Doctorat	0,9	BC	0	0	0,9
Nc	0,3	0,3	0	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?					
	750	750	59	94	218
D6	757	757	57	91	222
		41.7			
Català (valencià/balear)	41,7	D	36,5	42,6	32,4

	Q1 (Total)	Q2 (Total)			
% Verticals	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) De 18 a 24	(C) De 25 a 34	(D) De 35 a 49
Total	750	750	59	94	218
Muestra real	757	757	57	91	222
Castellà	36,5	36,5	47,7	31,9	39,6
Totes dues igual: català i castellà	20,1	20,1	15,8	23,4	26,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1,4	0	2,1	1,8
No contesta	0,3	0,3	0	0	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Sexe			
	750	186	193
Q1	757	189	198
	48.4		
Home	C	48,9	43
	51.6		
Dona	B	51,1	57
Edat (Trams)			
	750	186	193
Q2	757	189	198
De 18 a 24	7,9	0	0
De 25 a 34	12,5	0	0
De 35 a 49	29,1	0	0
		100.0	
De 50 a 64	24,8	A	0
			100.0
65 o més	25,7	0	A
Edat			
	750	186	193
EDAT	757	189	198
Casos vàlids	100	100	100
		57.33	71.71
Mitjana	50,36	ABCD	ABCDE
Desviació	16,96	4,32	6,22
Provincia			
	750	186	193
Q3	757	189	198
BARCELONA	74,8	74,7	74,1
GIRONA	9,3	10,2	9,3
LLEIDA	5,6	5,4	6,2
TARRAGONA	10,3	9,7	10,4
Provincia			
	750	186	193
Q3R	757	189	198
			26.4
Barcelona ciutat	21	19,4	C
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	12,4	10,1
Resta Barcelona	39,5	43	37,5
Girona	9,3	10,2	9,3
Lleida	5,6	5,4	6,2
Tarragona	10,3	9,7	10,4
Grandària			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	750	186	193
Q4	757	189	198
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	5,4	5,9
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	18	12,4
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	24,9	23,3
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	20	21,8
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	12,4	10,2
			26,4
més d'1 milió d'hab	21	19,4	C
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	186	193
PO	757	189	198
CATALÀ	58,3	58,5	59,6
CASTELLÀ	38,3	37,7	39,4
Indiferent/NC/NC	3,3	3,8	1
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles i			
	750	186	193
P1	757	189	198
		3,8	3,6
(0)-0	3,2	B	B
(1)-1	1,1	1,6	0,5
		2,7	3,0
(2)-2	2,5	C	C
(3)-3	4,2	2	4,1
(4)-4	6,4	4,8	6,6
	21,7	26,4	22,4
(5)-5	C	B	B
(6)-6	18,9	18	15,7
(7)-7	19,1	18	13,1
(8)-8	13,2	12,1	15,5
		3,6	5,6
(9)-9	2,7	B	BCD
		4,8	5,5
(10)-10	3,4	C	CD
(98)-NS	3,7	2,2	4,5
	750	186	193
P1R	757	189	198
		8,4	11,1
[9-10]	6,1	CD	ABCD
[7-8]	32,3	30,1	28,7
		44,4	
[5-6]	40,6	B	38,1

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
[3-4]	10,6	6,8	10,7
[0-2]	6,7	8.1	7.1
		C	C
Ns/Nc	3,7	2,2	4,5
	750	186	193
P1M	757	189	198
Casos vàlids	96,3	97,8	95,5
			5.99
Mitjana	5,85	5,89	D
Desviació	2,08	2,17	2,27
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona c			
	750	186	193
P2	757	189	198
(0)-0	5,3	3,8	6,5
(1)-1	1,5	1,1	1
(2)-2	4,6	3,8	3,5
(3)-3	5,6	3,8	3,6
(4)-4	9,6	8,7	9,7
		26.7	
(5)-5	23,1	BF	17,2
(6)-6	16,4	14,4	20,6
		19.6	
(7)-7	15	CF	9
			15.7
(8)-8	10,9	9,3	C
		4.1	6.5
(9)-9	3,9	C	C
			5.0
(10)-10	3,6	3,8	C
(98)-NS	0,7	1,1	1,5
	750	186	193
P2R	757	189	198
		7.9	11.6
[9-10]	7,5	C	C
		28.9	
[7-8]	25,8	C	24,7
[5-6]	39,5	41,1	37,9
[3-4]	15,1	12,4	13,3
[0-2]	11,4	8,6	11
Ns/Nc	0,7	1,1	1,5
	750	186	193
P2M	757	189	198

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Casos vàlids	99,3	98,9	98,5
Mitjana	5,46	5,67	5,74
Desviació	2,32	BC 2,17	BC 2,49
En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumpra per internet, etc.)?			
	750	186	193
P3	757	189	198
Sí	28,5	25,1	20,3
No	70,6	73,9	79,2
Nc/No ho recorda	0,9	CD	ACD
	214	1,1	0,5
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	47	39
	213	47	40
Producte o servei			
	214	47	39
P4	213	47	40
Alimentació i beguda	4,1	2,1	5
Roba	4,2	10,7	D
Vehicles	2,8	D	2,5
Habitatge	0,9	0	0
		10,7	
Compra on-line	8,4	C	2,5
Telefonia fixa/mòbil	39,7	39,9	39,5
Internet	3,8	4,3	5,1
		8,6	
Companyia elèctrica	5	BF	0
Electrodomèstics	9,8	6,4	2,6
Restauració	0,9	0	0
Hotels	1	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	0	2,6
Serveis bancaris	1,4	2,1	2,5
Transport aeri	9,2	10,7	10,1
Tren	0,4	0	0
		12,9	32,7
Altres (anotar)	17	B	ABCE
	9	1	2
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	1	2
P4_C_A	9	1	2
SI	55,4	0	50,2

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	44,6	100,0	
NO	B	A	49,8
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_A	5	0	1
SI	82,2	0	100
NO	17,8	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	0	1
P4_F_A	4	0	1
Empresa proveïdora	74,8	0	100
Comerciant	25,2	0	0
Satisfacció			
	4	0	1
P4_G_A	4	0	1
			100,0
(1)-1	24,8	0	A
(8)-8	25,2	0	0
(10)-10	50,1	0	0
	4	0	1
P4_G_AR	4	0	1
[9-10]	50,1	0	0
[7-8]	25,2	0	0
			100,0
[0-2]	24,8	0	A
	4	0	1
P4_G_AM	4	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	7,27		1
Desviació	4,26		
	9	5	1
Base Incidència a: Roba	9	5	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	5	1
P4_C_B	9	5	1
		60,0	
SI	66,8	F	0
			100,0
NO	33,2	40	AE
Es va resoldre la incidència?			
	6	3	0
P4_E_B	6	3	0
SI	50	33,3	0
	50,0	66,7	
NO	B	B	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	1	0
P4_F_B	3	1	0
	66,7		
Empresa proveïdora	C	100	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	1	0
P4_G_B	3	1	0
		100,0	
(8)-8	33,3	A	0
(10)-10	66,7	0	0
	3	1	0
P4_G_BR	3	1	0
[9-10]	66,7	0	0
		100,0	
[7-8]	33,3	A	0
	3	1	0
P4_G_BM	3	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	9,33	8	
Desviació	1,15		
	6	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	0	0
P4_C_C	6	0	0
SI	83,3	0	0
NO	16,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	0
P4_E_C	5	0	0
	60,5		
SI	C	0	0
NO	39,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	0
P4_F_C	3	0	0
Ell/lla mateix	33,1	0	0
Empresa proveïdora	33,5	0	0
Altres (anotar)	33,5	0	0
Satisfacció			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	3	0	0
P4_G_C	3	0	0
(5)-5	33,5	0	0
(9)-9	33,1	0	0
(10)-10	33,5	0	0
	3	0	0
P4_G_CR	3	0	0
[9-10]	66,5	0	0
[5-6]	33,5	0	0
	3	0	0
P4_G_CM	3	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	8		
Desviació	2,65		
	2	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	48,8	0	0
NO	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	5	1
Base Incidència a: Compra on-line	18	5	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	5	1
P4_C_E	18	5	1
			100.0
SI	72,6	80	AD
NO	27,4	20	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Es va resoldre la incidència?			
	13	4	1
P4_E_E	13	4	1
SI	92,4	75	100
NO	7,6	25	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	3	1
P4_F_E	12	3	1
		66.7	
Ell/lla mateix	32,7	F	0
Empresa proveïdora	18,3	0	0
Distribuïdor	32,7	33,3	0
			100.0
Altres (anotar)	16,3	0	AD
Satisfacció			
	12	3	1
P4_G_E	12	3	1
(0)-0	7,9	0	0
(5)-5	8,3	0	0
(7)-7	8,3	0	0
(8)-8	9,1	0	0
			100.0
(9)-9	16,3	33,3	AE
		66.7	
(10)-10	50,1	F	0
	12	3	1
P4_G_ER	12	3	1
		100.0	100.0
[9-10]	66,4	ABD	ABD
[7-8]	17,4	0	0
[5-6]	8,3	0	0
[0-2]	7,9	0	0
	12	3	1
P4_G_EM	12	3	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,2	9,67	9
Desviació	2,95	0,58	
	85	19	15
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	19	16
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	19	15
P4_B_F_COD	85	19	16
		53.7	49.9
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	D	D
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	10,2	19,1

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Ofertes/tarifes enganyoses	20,7	14,6	5,5
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	21,5	12,7
Problemes per donar-se de baixa	11,7	21,5	12,7
Altres	11,5	5,4	11,9
Ns/Nc	1,1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	19	15
P4_C_F	85	19	16
SI	80,1	73,7	93,7
NO	19,9	26,3	6,3
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	14	14
P4_D_F_COD	69	14	15
		43,8	39,8
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	C	C
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	21,9	33
	5,8		
Trucar/anar oficina del consumidor	B	0	13,5
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	12,5	20,3
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	21,9	6,7
Altres	29,2	7,3	13,7
Es va resoldre la incidència?			
	68	14	14
P4_E_F	69	14	15
SI	56,4	43,8	59,2
NO	40,7	56,2	34
NC	2,9	0	6,8
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	6	9
P4_F_F	39	6	9
Ell/lla mateix	36,2	33,3	22,9
			77,1
Empresa proveïdora	45,7	50	BD
Altres (anotar)	18,1	16,7	0
Satisfacció			
	38	6	9
P4_G_F	39	6	9
(0)-0	10,2	0	11,4
(1)-1	2,6	0	0
(2)-2	12,6	0	21,4

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
(3)-3	10,2	0	11,5
(4)-4	10,4	16,7	11,4
(5)-5	15,2	16,7	21,5
(6)-6	5,2	16,7	0
(7)-7	10,3	33,3	0
(8)-8	5,2	16,7	0
(10)-10	13,1	0	11,4
(98)-NS	5	0	11,5
P4_G_FR	38	6	9
	39	6	9
[9-10]	13,1	0	11,4
		50.0	
[7-8]	15,5	BCF	0
[5-6]	20,4	33,3	21,5
[3-4]	20,6	16,7	22,9
			32.8
[0-2]	25,4	0	E
Ns/Nc	5	0	11,5
	38	6	9
P4_G_FM	39	6	9
Casos vàlids	95	100	88,5
Mitjana	4,76	6,17	3,89
Desviació	3,08	1,47	3,04
Base Incidència a: Internet	8	2	2
	8	2	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	2	2
P4_C_G	8	2	2
			100.0
SI	61,6	50	A
NO	38,4	50	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	1	2
P4_E_G	5	1	2
SI	60,3	100	50,4
NO	39,7	0	49,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	1	1
P4_F_G	3	1	1
Ell/lla mateix	33,3	0	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
		100.0	
Empresa proveïdora	33,3	A	0
			100.0
Altres (anotar)	33,3	0	A
Satisfacció			
	3	1	1
P4_G_G	3	1	1
(5)-5	33,3	0	0
(10)-10	66,7	100	100
	3	1	1
P4_G_GR	3	1	1
[9-10]	66,7	100	100
[5-6]	33,3	0	0
	3	1	1
P4_G_GM	3	1	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,33	10	10
Desviació	2,89		
	11	4	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	4	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	4	0
P4_C_H	11	4	0
		100.0	
SI	72,9	AD	0
NO	17,8	0	0
NC	9,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	4	0
P4_E_H	8	4	0
SI	12,8	25	0
NO	87,2	75	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	1	0
P4_F_H	1	1	0
Distribuïdor	100	100	0
Satisfacció			
	1	1	0
P4_G_H	1	1	0
(0)-0	100	100	0
	1	1	0
P4_G_HR	1	1	0
[0-2]	100	100	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	1	1	0
P4_G_HM	1	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	0	0	
	21	3	1
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	3	1
Incidències - Electrodomèstics			
	18	3	1
P4_B_I_COD	16	3	1
			100.0
Mal funcionament/està trencat	67	66,7	AD
El producte arriba tard	5,6	0	0
			100.0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	33,3	ADE
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	3	1
P4_C_I	19	3	1
		100.0	100.0
SI	70,7	AD	AD
NO	29,3	0	0
Mesures - Electrodomèstics			
	14	3	1
P4_D_I_COD	12	3	1
		100.0	100.0
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	AC	AC
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	3	1
P4_E_I	13	3	1
		66.7	
SI	46,6	F	0
			100.0
NO	53,4	33,3	ADE
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	2	0
P4_F_I	7	2	0
Ell/lla mateix	13,8	0	0
Empresa proveïdora	71,7	50	0
Distribuïdor	14,5	50	0
Satisfacció			
	7	2	0
P4_G_I	7	2	0
(0)-0	14,5	50	0
(5)-5	14,5	0	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
(6)-6	14,5	50	0
(7)-7	13,8	0	0
(8)-8	14,5	0	0
(10)-10	14,5	0	0
(98)-NS	13,8	0	0
P4_G_IR	7	2	0
	7	2	0
[9-10]	14,5	0	0
[7-8]	28,3	0	0
[5-6]	29	50	0
[0-2]	14,5	50	0
Ns/Nc	13,8	0	0
P4_G_IM	7	2	0
	7	2	0
Casos vàlids	86,2	100	0
Mitjana	5,99	3	
Desviació	3,42	4,24	
Base Incidència a: Restauració	2	0	0
	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_J	2	0	0
NO	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	2	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_K	2	0	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	0
P4_E_K	2	0	0
SI	47,5	0	0
NO	52,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_K	1	0	0
Empresa proveïdora	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_K	1	0	0
(8)-8	100	0	0
	1	0	0
P4_G_KR	1	0	0
[7-8]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_KM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	8		
	8	0	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0	1
P4_C_L	8	0	1
			100.0
SI	62,7	0	AD
NO	37,3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_L	5	0	1
	59.5		100.0
SI	B	0	D
NO	40,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_L	3	0	1
Ell/lla mateix	32,8	0	0
Distribuïdor	32,8	0	0
			100.0
Altres (anotar)	34,4	0	A
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_L	3	0	1

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
			100.0
(0)-0	34,4	0	A
(7)-7	65,6	0	0
	3	0	1
P4_G_LR	3	0	1
[7-8]	65,6	0	0
			100.0
[0-2]	34,4	0	A
	3	0	1
P4_G_LM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		0
Desviació	4,11		
	750	186	193
Base TOTAL	757	189	198
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	3	1	1
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	1	1
P4_C_N	3	1	1
			100.0
SI	33,3	0	A
NO	66,7	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_N	1	0	1
SI	100	0	100

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_N	1	0	1
Altres (anotar)	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_N	1	0	1
(10)-10	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NR	1	0	1
[9-10]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	10		10
	20	5	4
Base Incidència a: Transport aeri	20	5	4
Incidències - Transport aeri			
	20	5	4
P4_B_O_COD	20	5	4
		80.0	49.8
Retards/cancel·lacions	69,7	B	B
Problema tècnic	5	0	24,9
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	20	25,3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	5	4
P4_C_O	20	5	4
SI	84,9	80	100
NO	15,1	20	0
Mesures - Transport aeri			
	14	3	3
P4_D_O_COD	14	3	3
Retornen els diners	6,9	0	0
			66.7
Va reclamar a la companyia	78,7	100	B
Paga per el seient	7,3	0	0
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	33,3
Es va resoldre la incidència?			
	17	4	4
P4_E_O	17	4	4
		50.0	49.8
SI	41,3	C	C
		50.0	50.2
NO	58,7	B	B
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	7	2	2
P4_F_O	7	2	2
Ell/lla mateix	28,2	0	0
			100.0
Empresa proveïdora	57,3	50	A
Altres (anotar)	14,4	50	0
Satisfacció			
	7	2	2
P4_G_O	7	2	2
(0)-0	14,4	0	0
(2)-2	13,8	0	0
(3)-3	14,4	50	0
(4)-4	14,4	0	0
	42.9		100.0
(6)-6	C	50	A
	7	2	2
P4_G_OR	7	2	2
	42.9		100.0
[5-6]	C	50	A
[3-4]	28,9	50	0
[0-2]	28,2	0	0
	7	2	2
P4_G_OM	7	2	2
Casos vàlids	100	100	100
			6.00
Mitjana	3,86	4,5	B
Desviació	2,34	2,12	0
	1	0	0
Base Incidència a: Tren	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	6	13
Base Incidència a: Altres	37	6	13
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	6	13
P4_C_Q	37	6	13
SI	83,8	83,3	84,5
NO	16,2	16,7	15,5
Es va resoldre la incidència?			
	30	5	11
P4_E_Q	31	5	11
SI	48,6	60	36,3
NO	48,2	40	63,7
NC	3,1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	3	4
P4_F_Q	15	3	4
	33,3		
Ell/lla mateix	B	33,3	25
			50,1
Empresa proveïdora	33,2	0	E
Comerciant	13,4	33,3	0
Altres (anotar)	20	33,3	25
Satisfacció			
	15	3	4
P4_G_Q	15	3	4
(0)-0	19,8	0	25
(1)-1	6,8	33,3	0
(4)-4	6,6	0	25
(5)-5	20,1	0	25
(7)-7	13,2	33,3	0
(8)-8	6,7	0	0
(9)-9	6,6	0	25,1
(10)-10	20,2	33,3	0
	15	3	4
P4_G_QR	15	3	4
[9-10]	26,8	33,3	25,1
[7-8]	19,9	33,3	0
[5-6]	20,1	0	25
[3-4]	6,6	0	25
	26,6		
[0-2]	B	33,3	25

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	15	3	4
P4_G_QM	15	3	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	5,41	6	4,51
Desviació	3,76	4,58	3,71
	750	186	193
Base TOTAL	757	189	198
Botigues especialitzades de barri			
	750	186	193
P5_1	757	189	198
		54.4	50.0
Més d'un cop a la setmana	47,9	BC	BC
Un cop a la setmana	29,9	24,4	26,7
Menys d'un cop a la setmana	7,5	6,9	7,1
No hi he comprat mai	14,7	14,3	16,1
Mercats municipals			
	750	186	193
P5_2	757	189	198
			18.3
Més d'un cop a la setmana	13,5	12,8	D
		29.8	
Un cop a la setmana	24	D	23,7
Menys d'un cop a la setmana	16,3	14,9	15,1
No hi he comprat mai	46,2	42,5	43
Supermercats de barri			
	750	186	193
P5_3	757	189	198
		48.6	48.2
Més d'un cop a la setmana	47,7	C	C
Un cop a la setmana	32,7	33,9	30,7
Menys d'un cop a la setmana	8,8	6,5	9,5
No hi he comprat mai	10,8	11,1	11,7
Grans superfícies			
	750	186	193
P5_4	757	189	198
Més d'un cop a la setmana	13	7,5	11,1
Un cop a la setmana	22,4	24,3	16,6
		38.4	
Menys d'un cop a la setmana	35	B	31,9
			40.3
No hi he comprat mai	29,5	29,8	ABCDE
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			

	Q1		
	(A)	(E)	(F)
	Subtotal	De 50 a 64	65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	750	186	193
P5_5	757	189	198
Més d'un cop a la setmana	5,4	4,8	4,6
Un cop a la setmana	9,6	10,9	9,6
Menys d'un cop a la setmana	20,3	21,3	16,2
No hi he comprat mai	64,7	63	69,7
			D
Dietètiques			
	750	186	193
P5_6	757	189	198
Més d'un cop a la setmana	1,7	1,1	2
Un cop a la setmana	6,3	5,9	10,1
Menys d'un cop a la setmana	14,9	17,2	BD
No hi he comprat mai	77	B	14,6
			B
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	186	193
P6_1	757	189	198
SI	75,9	79,5	78,0
NO	24,1	B	B
		20,5	22
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament social)			
	750	186	193
P6_2	757	189	198
SI	26,6	25,1	26,7
NO	73,4	74,9	73,3
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)			
	750	186	193
P6_3	757	189	198
SI	53,6	52,1	47,5
NO	46,4	47,9	52,5
		C	C
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	750	186	193
P7_A	757	189	198
SI	30,4	31,2	26,8
NO	69,6	68,8	73,2
	228	58	52
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	59	53
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	58	52
P7_A_AML	229	59	53
Tenen preus més econòmics	50,5	55,6	39,6

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	15,5	20,5 9.5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3,5 8.6	BCD 7.6
Compra productes específics/per costum	9	B	B
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	1,7	1,9
Proximitat	1,3	1,7	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	1,7	1,9 7.6
No ho té en compte / li és igual	5,6	3,5	B
Altres	5,1	4,7	5,7
NS/NC	2,6	3,5	5,7
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	522	128	141
	528	130	145
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	128	140
P7_A_AML	527	130	144
Tenen preus més econòmics	0,2	0,8	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1,6	1,4 33.5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	29,1 3.1	CD 3.5
Compra productes específics/per costum	3,2	B	B
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	11,4	18,1
Depèn del producte	6,1	8,5	4,1
Compra productes ecològics	0,9	0	0,7
Proximitat	1,5	1,6	0,7
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	33,2 9.9	24,9
Altres	7,6	B	8,4 4.8
NS/NC	2,7	0,8	CE
Base TOTAL	750	186	193
	757	189	198
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	186	193
P7_B	757	189	198
		43.5	44.7
SI	37,4	BD	BD
NO	62,6	56,5	55,3
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	280	81	86
	283	82	88
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
P7_A_BML	280	81	86
	283	82	88
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	49,1	54,3
Per proximitat	33,4	32,9	24
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	1,1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	1,1	1,1
Linteressa la qualitat	0,3	0	1,1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	8,6	2,3
Altres	11,8	9,5	14,9
NS/NC	1,4	0	1,2
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	470	105	107
	474	107	110
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	105	107
P7_A_BML	474	107	110
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0,9
Per proximitat	0,6	1	0,9
		5,3	13,8
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	BC	ABCDE
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	6,4	3,7
Linteressa la qualitat	4,2	1,9	7,3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	82,7	71,6
Altres	2,8	2,8	0,9
NS/NC	0,4	0	0,8
Base TOTAL	750	186	193
	757	189	198
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	186	193
P7_C	757	189	198
		81,4	82,4
SI	75,6	BC	ABC
NO	24,4	18,6	17,6
	567	151	159
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	154	163
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	151	159
P7_A_CML	575	154	163
Proximitat	62,5	68,0	61,5
	B	B	B
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	14,3	16,5
Per curiositat/Informació	8	5,2	6,6

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	4,6		
Qualitat	C	3,3	4,4
Productes ecològics	1	0,6	0,6
Per costum/el de sempre	1,1	1,3	0,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	0,6	C
Altres	9,1	8,6	8,6
NS/NC	1	0	0,6
	183	35	34
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	35	35
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	35	34
P7_A_CML	182	35	35
Proximitat	4,3	8,7	5,8
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0	0
Qualitat	3,2	0	8,7
Per costum/el de sempre	4,9	7,8	2,9
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	69,3	57,2
Altres	8,1	5,8	8,3
NS/NC	13	8,4	17,1
	750	186	193
Base TOTAL	757	189	198
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	750	186	193
P7_D	757	189	198
SI	66	66	68,3
NO	34	34	31,7
	495	123	132
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	125	135
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	123	132
P7_A_DML	499	125	135
Per estar informat/da/Per curiositat	22	18,6	25,9
Per salut	28,4	28,9	25,1
Per la composició	35,8	30,7	39,1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,8	0
Compra el mateix/costum	0,6	1,6	0
		9,7	4,5
A vegades	3,8	ABCD	BC

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,1	2,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0,8	0,8
Altres	6,1	4,8	5,2
NS/NC	1	0,8	0,7
	255	63	61
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	64	63
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	63	61
P7_A_DML	258	64	63
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0
Per salut	0,4	1,6	0
Per la composició	3,5	3,2	3,3
		6,3	14,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	B	BD
		12,0	9,4
Compra el mateix/costum	10	B	B
A vegades	1,6	3,2	1,6
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	3,2	4,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	48,5	36,5
	9,5	14,2	11,2
Altres	C	C	C
NS/NC	14,1	7,9	19,1
	750	186	193
Base TOTAL	757	189	198
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	186	193
P7_E	757	189	198
SI	92,9	94,6	90,2
			9,8
NO	7,1	5,4	B
	697	176	174
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	179	178
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	176	174
P7_A_EML	704	179	178
Només importa el consum / vendre més	28,4	28	24,1
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	58	53,9
		4,5	2,3
A vegades	2,9	C	C
	0,6		
Indiferent/no influeix /sen refia	B	0,6	1,1

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
		10.6	16.9
Altres	10,2	B	ABCD
NS/NC	2,8	2,7	2,8
	53	10	19
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	10	20
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	10	19
P7_A_EML	53	10	20
			25.1
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	10	C
A vegades	9,3	10	10,4
		30.0	24.6
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	B	B
		30.0	20.0
Altres	25,4	B	B
			19.9
NS/NC	23,7	20	B
	750	186	193
Base TOTAL	757	189	198
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	186	193
P8_1	757	189	198
		48.3	42.5
Sempre	39,1	ABC	BC
Habitualment	17,3	17,3	11,7
Algunes vegades	21,4	14,5	19,1
Gairebé mai	11,3	10,5	12,2
Mai	10,9	9,4	14,5
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum prefe			
	750	186	193
P8_2	757	189	198
	74.9	82.5	75.3
Sempre	B	ABC	C
	17.3		18.2
Habitualment	C	8,3	E
Algunes vegades	5,2	5,9	4
Gairebé mai	1,1	1,6	0,5
Mai	1,4	1,6	2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	186	193
P8_3	757	189	198
Sempre	30,6	31,2	32,9
Habitualment	24,1	23,5	22,8
Algunes vegades	28,7	25,7	25,3

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Gairebé mai	9,8	10,1	11,1
Mai	6,8	9,5 C	7,9 C
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	186	193
P8_4	757	189	198
Sempre	28,2	26	24,3
Habitualment	26,2	28	27,1
Algunes vegades	26,4	24,3	26,4
Gairebé mai	11,7	15,1 B	12,2 B
Mai	7,5	6,6	10,0 C
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	186	193
P8_5	757	189	198
Sempre	50,3	56,6 C	54,3 C
Habitualment	14,4	8,4	13,2
Algunes vegades	18,6	19	18,4
Gairebé mai	8,1	5,9	7,1
Mai	8,7	10,1	7
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	750	186	193
P9_A_1	757	189	198
SI	40,7	39,2	40
NO	59,3	60,8	60
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	305	73	77
P9_B_1	309	74	79
SI	17,3	20,6	11,4
NO	82,7	79,4	88,6
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	53	15	9
P9_C_1	53	15	9
(0)-0	7,8	20	0
(1)-1	3,8	0	0
(3)-3	1,9	0	0
(5)-5	7,6	6,7	0
(6)-6	14,9	13,3	11
(7)-7	5,7	0	0
(8)-8	17,1	26,7 D	11,1

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	7,5		
(9)-9	C	6,7	11,1
		26,7	66,7
(10)-10	31,8	B	ABCE
(99)-NC	1,9	0	0
	53	15	9
P9_C_1R	53	15	9
			77,8
[9-10]	39,3	33,3	ABCDE
[7-8]	22,7	26,7	11,1
[5-6]	22,5	20	11
[3-4]	1,9	0	0
[0-2]	11,6	20	0
Ns/Nc	1,9	0	0
	53	15	9
P9_C_1M	53	15	9
Casos vàlids	98,1	100	100
			9,22
Mitjana	7,13	6,53	ABCDE
Desviació	3,1	3,72	1,39
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la cc			
	750	186	193
P9_A_2	757	189	198
SI	48,8	46,5	38
			62,0
NO	51,2	53,5	ABCD
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o trar			
	366	87	73
P9_B_2	367	88	75
SI	11,7	15	9,4
NO	88,3	85	90,6
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la			
	43	13	7
P9_C_2	43	13	7
(0)-0	5,1	0	0
(2)-2	9	0	14,3
(3)-3	2,3	7,7	0
(4)-4	7	7,7	0
(5)-5	7	7,7	14,5
(6)-6	6,9	7,7	0
(7)-7	9,3	7,7	14,3
(8)-8	11,6	15,4	0
	11,5		42,8
(9)-9	C	7,7	BC

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
(10)-10	28	38,5	14,2
(99)-NC	2,3	0	0
P9_C_2R	43	13	7
	43	13	7
[9-10]	39,5	46,2	57
		23.1	
[7-8]	20,9	B	14,3
[5-6]	13,9	15,4	14,5
	9.3		
[3-4]	C	15,4	0
[0-2]	14,1	0	14,3
Ns/Nc	2,3	0	0
	43	13	7
P9_C_2M	43	13	7
Casos vàlids	97,7	100	100
Mitjana	6,87	7,69	7,28
Desviació	3,1	2,5	2,87
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels pro			
	750	186	193
P9_A_3	757	189	198
SI	38,7	34,5	41,1
NO	61,3	65,5	58,9
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justifi			
	290	64	79
P9_B_3	292	65	81
SI	10,2	12,5	3,7
			96.3
NO	89,8	87,5	AD
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels p			
	30	8	3
P9_C_3	30	8	3
(4)-4	9,9	12,5	33,1
(5)-5	3,4	0	0
(6)-6	16,5	12,5	0
(7)-7	6,8	12,5	33,7
(8)-8	23,3	0	0
(9)-9	10,1	12,5	0
		50.0	
(10)-10	26,6	BC	33,1
(99)-NC	3,4	0	0
	30	8	3
P9_C_3R	30	8	3

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
		62,5	
[9-10]	36,7	B	33,1
[7-8]	30,1	12,5	33,7
[5-6]	19,9	12,5	0
[3-4]	9,9	12,5	33,1
Ns/Nc	3,4	0	0
	30	8	3
P9_C_3M	30	8	3
Casos vàlids	96,6	100	100
Mitjana	7,73	8,25	7
Desviació	2	2,31	3
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en nes públics de consum			
	750	186	193
P9_A_4	757	189	198
		56,5	
SI	53,1	B	52,9
NO	46,9	43,5	47,1
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta ar als organismes públics de co			
	398	105	102
P9_B_4	402	107	104
SI	30,5	32,1	23,9
			76,1
NO	69,5	67,9	C
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon ésmes públics de consum			
	121	34	24
P9_C_4	121	34	25
		11,9	
(0)-0	13,1	F	0
(1)-1	1,6	3	0
(2)-2	2,4	3	0
(3)-3	5,7	5,9	8
(4)-4	2,5	5,9	4
		11,9	
(5)-5	6,6	F	0
(6)-6	10,8	5,9	4
(7)-7	4,8	0	4
(8)-8	17,2	14,8	24,1
			16,1
(9)-9	10,6	5,9	B
		25,8	31,7
(10)-10	20,7	B	B
(98)-NS	4,1	5,9	8
	121	34	24
P9_C_4R	121	34	25

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
		31,8	47,8
[9-10]	31,3	B	BD
[7-8]	22	14,8	28,1
[5-6]	17,4	17,8	4
		11,9	
[3-4]	8,1	BC	12
		17,8	
[0-2]	17,2	F	0
Ns/Nc	4,1	5,9	8
	121	34	24
P9_C_4M	121	34	25
Casos vàlids	95,9	94,1	92
			8.12
Mitjana	6,3	6,12	ABCDE
Desviació	3,42	3,57	2,2
En disposa? - Telefonia fixa			
	750	186	193
P10A_A	757	189	198
	87.3	93.2	93.5
SI	B	ABCD	ABCD
	12.7		
NO	C	6,8	6,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonia fixa			
	655	173	180
P10B_A	664	176	185
SI	17,7	16,7	12,4
		81.6	87.1
NO	81,2	B	ABD
NC	1,1	1,7	0,5
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonia fixa			
	116	29	22
P10C_AML	117	29	23
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	55,4	61,1
Li van oferir una oferta millor	14,8	17,3	17,6
		17.0	
Pack amb millors condicions	6,7	C	3,8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	3,5	8,8
Insatisfacció amb la companyia	12,7	10,4	8,8
Altres	3,3	3,5	4,4
En disposa? - Internet			
	750	186	193
P10A_B	757	189	198

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
		89.4	
SI	87	F	73,3
		9.0	25.7
NO	11,6	C	ABCDE
NC	1,3	1,6	1
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	166	141
P10B_B	658	169	145
SI	18,9	16,2	13,8
		80.1	85.5
NO	78,8	B	AB
NC	2,3	3,6	0,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	27	19
P10C_BML	123	27	20
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	55,6	45,3
Li van oferir una oferta millor	12,4	14,8	10
		14.8	
Pack amb millors condicions	5,7	C	5
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	7,4	15
Insatisfacció amb la companyia	16,8	11,1	20,2
Altres	3,1	3,7	0
NS/NC	2,3	3,7	9,4
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	186	193
P10A_C	757	189	198
		94.6	
SI	94,7	F	88,3
		3.2	10.2
NO	3,7	B	ABCDE
NC	1,6	2,2	1,5
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	176	170
P10B_C	717	179	175
SI	17,6	14,2	14,9
NO	81,3	83,5	84
		2.3	
NC	1,1	BC	1,1
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	25	25
P10C_CML	125	25	26
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	36	46,4
Li van oferir una oferta millor	22,5	28	14,9

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	7.1		
Pack amb millors condicions	B	12	7,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0	7,7
Insatisfacció amb la companyia	17,3	20	19,4
Altres	5,4	4	7,7
NS/NC	0,8	4	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	186	193
P10A_D	757	189	198
		87.3	
SI	84,9	F	64,2
		10.6	32.8
NO	13,2	BC	ABCDE
NC	2	2,2	3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			
	637	162	124
P10B_D	641	165	127
SI	17,5	16	13,5
NO	81,3	81,5	85
		2.5	
NC	1,2	BC	1,6
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	26	17
P10C_DML	111	26	17
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	38,5	47,1
Li van oferir una oferta millor	18,1	19,2	17,6
	7.1	19.2	
Pack amb millors condicions	B	BD	5,9
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	0	11,7
Insatisfacció amb la companyia	17,8	11,5	29,4
	4.3		
Altres	B	7,7	0
NS/NC	1,8	7,7	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	186	193
P11	757	189	198
		46.7	
Si	56,4	F	25,9
		53.3	73.6
No	43,1	ABCD	ABCDE
Ns/Nc	0,5	0	0,5
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	87	50
P12	424	88	51

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
		12.5	
Més d'un cop a la setmana	9,4	B	5,9
	15.6		
Un cop a la setmana	C	9	7,9
	74.1		84.3
Menys d'un cop a la setmana	B	76,2	D
Ns/Nc	0,9	2,3	2
Alimentació i begudes			
	423	87	50
P13_A_1	424	88	51
SI	15,5	13,8	13,7
NO	84	86,2	84,3
NC	0,5	0	2
Alimentació i begudes			
	66	12	7
P13_B_1	65	12	7
SI	5,9	0	0
		100.0	100.0
NO	94,1	A	A
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	87	50
P13_A_2	424	88	51
	49.4		
SI	B	45,8	35,3
	50.2		60.8
NO	C	54,2	C
NC	0,5	0	3,9
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	40	18
P13_B_2	210	40	18
SI	8,5	4,8	11,2
NO	91	95,2	88,8
NS/NC	0,5	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	87	50
P13_A_3	424	88	51
SI	1,9	2,3	2
NO	97,4	97,7	94,1
NC	0,7	0	3,9
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	2	1
P13_B_3	8	2	1
			100.0
SI	25,1	0	A
NO	74,9	100	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	423	87	50
P13_A_4	424	88	51
		22.9	17.8
SI	14,9	BC	C
NO	84,4	77,1	78,3
NC	0,7	0	3,9
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	20	9
P13_B_4	64	20	9
SI	8,1	10,1	22,3
NO	91,9	89,9	77,7
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	87	50
P13_A_5	424	88	51
SI	26,4	19,3	27,6
NO	72,9	80,7	68,5
NC	0,7	0	3,9
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	17	14
P13_B_5	111	17	14
SI	7,9	0	0
		100.0	100.0
NO	92,1	AD	AD
Electrodomèstics			
	423	87	50
P13_A_6	424	88	51
SI	19.0	22.1	21.7
	C	B	B
	80.1		
NO	B	76,7	74,4
NC	0,9	1,2	3,9
Electrodomèstics			
	80	19	11
P13_B_6	79	20	11
SI	9,6	14,1	9,1
NO	89,2	85,9	90,9
NS/NC	1,2	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	87	50
P13_A_7	424	88	51
SI	32.1		
	C	24,7	17,5
	67.2	75.3	78.6
NO	B	C	C
NC	0,7	0	3,9
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	136	22	9
P13_B_7	135	22	9
SI	13,8	13,9	9,8
NO	86,2	86,1	90,2
Formació (cursos,...)			
	423	87	50
P13_A_8	424	88	51
SI	0,2	0	0
		100.0	
NO	99,1	A	96,1
NC	0,7	0	3,9
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	100	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	87	50
P14	424	88	51
SI	97,2	96,5	96,1
NO	2,4	3,5	3,9
NS/NC	0,5	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	3	2
P15_1	10	3	2
		100.0	
Que arribi el que demanes	60,7	AD	49,8
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0
Altres	19,8	0	50,2
NS/NC	10	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres i			
	423	87	50
P16	424	88	51
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	55,8	50,7
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	43	41,4
			7.8
Ns/Nc	1,4	1,2	BC
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica dmbre de 2018 (RGPD)			
	750	186	193
P17	757	189	198
		61.5	
SI	54,9	BF	45,4
			54.1
NO	44,3	38	ACDE
NS/NC	0,9	0,5	0,5

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (expli	750	186	193
P18	757	189	198
SI	13,2	9	11,1
NO	85,1	89,4	87,3
NS/NC	1,8	D	D
	C	1,6	1,5
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
P19_1	99	17	21
	99	17	22
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	41,9	54,3
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	17,9	13,8
Li arriba publicitat	25	34,2	13,7
Altres	10,9	B	18,2
		6	C
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
P20R	750	186	193
	757	189	198
Facua	0,6	0	0
Ocu	8,5	9,5	4
Amazon	1,4	BF	
	C	1,6	0
Gencat	3,1	1,8	1
Ajuntament	0,3	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0	0
Agència Catalana del Consum	0,8	0	0
No coneix cap	79,9	79,5	92,5
	B		ABCDE
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	2	0,5
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	3,2	0
		F	
Ns/Nc	2,9	3,8	2
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
P21	750	186	193
	757	189	198
Si	9,3	13,6	9,6
		B	
No	90,7	86,4	90,4
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al cons			
P22	750	186	193
	757	189	198
Si	13	20,1	11,2
		ACDF	

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
			88.4
No	86,7	79,3	E
Ns/Nc	0,2	0,5	0,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	186	193
P23_A_1	757	189	198
		56.5	58.6
SI	54,2	B	B
NO	45,8	43,5	41,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	105	113
P23_B_1	411	107	116
		20.6	18.2
SI	22,5	B	B
NO	77,5	79,4	81,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	22	21
P23_C_1	91	22	21
(0)-0	7,5	4,6	9,5
(2)-2	1,1	0	4,7
(3)-3	3,2	4,6	0
(4)-4	1,1	0	0
(5)-5	16,2	13,8	14,3
	6.4		
(6)-6	B	9,2	0
(7)-7	14,1	13,8	9,5
		35.5	19.1
(8)-8	22,5	BD	B
			19.1
(9)-9	13,9	4,6	B
			23.8
(10)-10	14	13,8	B
	92	22	21
P23_C_1R	91	22	21
		18.4	42.9
[9-10]	27,9	B	BC
		49.3	28.6
[7-8]	36,6	B	B
		23.0	
[5-6]	22,7	B	14,3
[3-4]	4,3	4,6	0
[0-2]	8,6	4,6	14,2
	92	22	21
P23_C_1M	91	22	21
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,79	6,99	7,1

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Desviació	2,71	2,38	3,16
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	186	193
P23_A_2	757	189	198
		31,7	
SI	25,8	D	28,7
NO	74,2	68,3	71,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	59	55
P23_B_2	197	60	57
		22,1	21,2
SI	20,4	B	B
NO	79,6	77,9	78,8
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	13	12
P23_C_2	40	13	12
(0)-0	5,1	7,7	8,5
(1)-1	2,5	0	0
(2)-2	2,5	0	8,3
(3)-3	7,5	7,7	8,5
(4)-4	2,5	0	0
		30,8	
(5)-5	17,4	C	8,3
(6)-6	12	7,7	15,7
(7)-7	5	0	8,4
(8)-8	22,6	15,4	33,7
(9)-9	13,1	7,7	8,4
	9,8	23,1	
(10)-10	B	CF	0
	40	13	12
P23_C_2R	40	13	12
[9-10]	22,9	30,8	8,4
[7-8]	27,6	15,4	42,1
		38,5	
[5-6]	29,4	C	24,1
[3-4]	10	7,7	8,5
[0-2]	10,1	7,7	16,9
	40	13	12
P23_C_2M	40	13	12
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	6,46	5,82
Desviació	2,76	3,04	2,85

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	750	186	193
P23_A_3	757	189	198
		67.6	
SI	62,2	F	56,6
			43.4
NO	37,8	32,4	E
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	126	109
P23_B_3	472	128	112
SI	8,3	8	6,3
NO	91,7	92	93,7
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	10	7
P23_C_3	39	10	7
(0)-0	7,8	10	0
(2)-2	2,2	0	0
		30.0	
(3)-3	7,8	BCDF	0
(4)-4	7,6	0	28,6
(5)-5	5,2	0	0
(6)-6	15,3	0	14,3
		40.0	
(7)-7	18,1	BC	14,4
(8)-8	15,5	10	14,3
(9)-9	12,8	0	14,3
(10)-10	7,7	10	14,3
	39	10	7
P23_C_3R	39	10	7
[9-10]	20,5	10	28,5
		50.0	
[7-8]	33,6	B	28,6
[5-6]	20,5	0	14,3
		30.0	
[3-4]	15,4	BC	28,6
	10.0		
[0-2]	B	10	0
	39	10	7
P23_C_3M	39	10	7
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,19	5,5	6,85
Desviació	2,75	3,06	2,34
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	186	193
P23_A_4	757	189	198

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
		23.3	12.2
SI	15,4	ABCF	C
			87.8
NO	84,6	76,7	E
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	115	43	23
P23_B_4	117	44	24
SI	12,7	10,9	8,3
		89.1	91.7
NO	87,3	C	C
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	15	5	2
P23_C_4	15	5	2
(0)-0	6,8	21,2	0
(1)-1	6,7	0	50
(3)-3	6,8	21,2	0
(4)-4	6,8	0	0
(6)-6	6,5	0	0
(7)-7	20,5	21,2	0
(8)-8	18,4	36,4	50
(9)-9	13,7	0	0
(10)-10	13,6	0	0
	15	5	2
P23_C_4R	15	5	2
[9-10]	27,3	0	0
		57.6	
[7-8]	39	BC	50
[5-6]	6,5	0	0
[3-4]	13,7	21,2	0
[0-2]	13,5	21,2	50
	15	5	2
P23_C_4M	15	5	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	5,03	4,5
Desviació	3,14	3,61	5,01
Associacions de consumidors			
	750	186	193
P23_A_5	757	189	198
		71.8	
SI	63	ACF	55,1
			44.9
NO	37	28,2	ADE
Associacions de consumidors			
	472	134	106
P23_B_5	477	136	109
		9.7	12.0
SI	8,5	B	B

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
NO	91,5	90,3	88
Associacions de consumidors			
	40	13	13
P23_C_5	41	13	13
(0)-0	7,4	15,4	7,7
(2)-2	4,8	0	7,7
		23.1	
(3)-3	7,4	CDF	0
(4)-4	4,8	0	0
(5)-5	4,9	0	7,7
			30.8
(6)-6	12,1	0	CE
(7)-7	19,5	30,8	7,7
(8)-8	12,1	15,4	7,7
(9)-9	12,2	0	15,5
(10)-10	14,8	15,4	15,4
	40	13	13
P23_C_5R	41	13	13
[9-10]	27	15,4	30,9
[7-8]	31,7	46,2	15,4
			38.4
[5-6]	17	0	CE
		23.1	
[3-4]	12,3	CF	0
[0-2]	12,2	15,4	15,3
	40	13	13
P23_C_5M	41	13	13
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	5,62	6,47
Desviació	2,92	3,43	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels ciutadans?			
	750	186	193
P24	757	189	198
		3.1	4.6
(0)-0	3	BC	BC
(1)-1	0,5	0,4	0,4
			3.0
(2)-2	2,1	0	E
(3)-3	1,3	1,1	0,5
(4)-4	3,3	3,2	4,1
(5)-5	12,6	12,8	10,7
(6)-6	11,9	12,9	10,2
(7)-7	15,9	14,6	14,2

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
(8)-8	12,8	13,8	12,2
(9)-9	5	5,4	5,9
(10)-10	3,9	C	C
(98)-NS	27,5	27,9	28,7
(99)-NC	0,1	0	0,4
	750	186	193
P24R	757	189	198
			10.8
[9-10]	8,9	10,2	C
[7-8]	28,7	28,4	26,4
[5-6]	24,5	25,8	20,9
[3-4]	4,6	4,3	4,6
			8.1
[0-2]	5,6	3,5	B
Ns/Nc	27,7	27,9	29,2
	750	186	193
P24M	757	189	198
Casos vàlids	72,3	72,1	70,8
Mitjana	6,28	6,48	6,19
Desviació	2,23	2,16	2,53
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
	750	186	193
P25	757	189	198
		29.3	
Sí	24,2	F	15
			85.0
No	75,3	70,2	ACDE
Ns/Nc	0,5	0,5	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a to			
	181	54	29
P26	183	56	30
(0)-0	1,7	0	0
(2)-2	0,6	1,8	0
(3)-3	0,6	0	0
(4)-4	1,6	1,8	0
(5)-5	6,6	5,5	6,8
		7.2	
(6)-6	6	C	6,8
(7)-7	15,5	9,2	10,2
(8)-8	15,9	16,5	13,6
(9)-9	6,9	10,3	3

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
		11.8	
(10)-10	7,4	B	6,3
			53.4
(98)-NS	37,4	35,8	B
	181	54	29
P26R	183	56	30
[9-10]	14,3	22,1	9,3
[7-8]	31,4	25,7	23,8
[5-6]	12,6	12,7	13,6
[3-4]	2,2	1,8	0
[0-2]	2,2	1,8	0
			53.4
Ns/Nc	37,4	35,8	B
	181	54	29
P26M	183	56	30
Casos vàlids	62,6	64,2	46,6
		7.62	
Mitjana	7,18	C	7,39
Desviació	2,04	1,93	1,59
Nacionalitat			
	750	186	193
D1_1	757	189	198
Argentina	0,1	0	0,5
Brasilera	0,4	0	0,5
Britànica	0,1	0	0,5
Espanyola	97,8	98,4	98
Colombiana	0,4	0	0
Dominicana	0,1	0	0
Equatoriana	0,3	0,5	0
Francesa	0,1	0	0
Hondurenya	0,1	0	0
Italiana	0,1	0	0
Paraguaiana	0,1	0,5	0
Peruana	0,1	0	0,5
Romanesa	0,1	0,5	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?	750	186	193
D2	757	189	198
		46.6	
Treballa	49,7	F	3,1
		45.4	96.9
No treballa	45,7	CD	ABCDE
		6.9	
Està de baixa	4,2	BF	0
No contesta	0,4	1,1	0
Vostè és? - No treballa			

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
	343	84	187
D3	349	86	192
		50.7	88.0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	BCD	ABCDE
		27.1	
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	ABF	0,5
		8.0	8.4
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	B	B
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0	0
Estudiant	9,3	0	0
	6.6	14.2	2.0
Treball domèstic no remunerat	B	BF	B
No contesta	0,6	0	1
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	100	6
D4	405	101	6
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	2	16,6
		17.5	
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	B	33,7
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	61,4	49,7
	18.5	17.1	
Assalariat/ada eventual o interí/ina	B	F	0
No contesta	0,5	2	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	186	193
D5	757	189	198
No sap llegir i escriure	0,4	0	1,5
	1.8		6.5
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	B	0,5	ABCDE
		5.3	13.0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	C	ABCDE
		26.8	32.9
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	BCD	ABCD
		18.2	
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	CD	14,7
		9.5	
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	F	4,1
		11.1	
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	F	4,1
		10.5	5.1
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	BF	B
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	14,3	15,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	1,6	1
Doctorat	0,9	1,6	1
Nc	0,3	0,5	0,5
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	186	193
D6	757	189	198
		46.3	49.0
Català (valencià/balear)	41,7	D	D

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(E) De 50 a 64	(F) 65 o més
% Verticals			
Total	750	186	193
Muestra real	757	189	198
Castellà	36,5	33,9	34,4
Totes dues igual: català i castellà	20,1	18,8	14
			2.0
Altres llengües o altres combinacions	1,4	0,5	B
No contesta	0,3	0,5	0,5

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	A	A	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Sexe						
	750	750	561	70	42	77
Q1	757	757	567	70	44	76
	48.4					
Home	C	48,4	47,8	50	52,4	49,4
	51.6					
Dona	B	51,6	52,2	50	47,6	50,6
Edat (Trams)						
	750	750	561	70	42	77
Q2	757	757	567	70	44	76
De 18 a 24	7,9	7,9	7,8	8,6	7,1	7,8
De 25 a 34	12,5	12,5	12,7	11,4	11,9	13
De 35 a 49	29,1	29,1	29,2	27,1	28,6	29,9
De 50 a 64	24,8	24,8	24,8	27,1	23,8	23,4
65 o més	25,7	25,7	25,5	25,7	28,6	26
Edat						
	750	750	561	70	42	77
EDAT	757	757	567	70	44	76
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	50,36	50,36	50,26	51	51,56	49,85
Desviació	16,96	16,96	16,95	17,25	17,77	16,68
Provincia						
	750	750	561	70	42	77
Q3	757	757	567	70	44	76
		74.8	100.0			
BARCELONA	74,8	CDE	A	0	0	0
		9.3		100.0		
GIRONA	9,3	BDE	0	A	0	0
		5.6			100.0	
LLEIDA	5,6	BCE	0	0	A	0
		10.3				100.0
TARRAGONA	10,3	BCD	0	0	0	A
Provincia						
	750	750	561	70	42	77
Q3R	757	757	567	70	44	76
		21.0	28.1			
Barcelona ciutat	21	CDE	ACDE	0	0	0
		14.2	19.0			
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	CDE	ACDE	0	0	0
		39.5	52.9			
Resta Barcelona	39,5	CDE	ACDE	0	0	0
		9.3		100.0		
Girona	9,3	BDE	0	A	0	0
		5.6			100.0	
Lleida	5,6	BCE	0	0	A	0
		10.3				100.0
Tarragona	10,3	BCD	0	0	0	A
Grandària						

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A			A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	750	750	561	70	42	77
Q4	757	757	567	70	44	76
		4.8		15.7	22.4	10.1
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	B	1,4	AB	AB	B
		14.9		30.0	28.2	25.7
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	B	10,6	AB	B	AB
		26.8	24.8	41.4		35.8
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	D	D	ABD	11,9	D
					37.4	28.3
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	20,4	19	12,9	ABC	C
		12.0	16.0			
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	CDE	ACDE	0	0	0
		21.0	28.1			
més d'1 milió d'hab	21	CDE	ACDE	0	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?						
	750	750	561	70	42	77
PO	757	757	567	70	44	76
				68.6	74.8	72.3
CATALÀ	58,3	58,3	53,9	B	AB	AB
		38.3	42.5			
CASTELLÀ	38,3	DE	CDE	30	23,1	23,5
Indiferent/NC/NC	3,3	3,3	3,6	1,4	2	4,2
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles i						
	750	750	561	70	42	77
P1	757	757	567	70	44	76
(0)-0	3,2	3,2	3,5	2,9	2,4	1,3
		1.1	1.3			
(1)-1	1,1	CD	CD	0	0	1,3
(2)-2	2,5	2,5	2,3	1,4	4,1	3,9
			4.4			
(3)-3	4,2	4,2	E	4,3	6,5	1,3
		6.4	7.4			
(4)-4	6,4	C	C	1,4	4,8	5,2
	21.7			35.7		
(5)-5	C	21,7	20,2	ABD	15	23,1
(6)-6	18,9	18,9	19	12,9	17,3	24,2
(7)-7	19,1	19,1	19	15,7	23,5	20,3
		13.2	14.2			
(8)-8	13,2	C	C	5,7	14,3	12,7
(9)-9	2,7	2,7	2,3	7,1	1,7	2,6
(10)-10	3,4	3,4	3,3	5,7	4,1	1,3
(98)-NS	3,7	3,7	3,2	7,1	6,5	2,9
	750	750	561	70	42	77
P1R	757	757	567	70	44	76
				12.9		
[9-10]	6,1	6,1	5,6	E	5,8	3,9
		32.3	33.1			
[7-8]	32,3	C	C	21,4	37,8	33
[5-6]	40,6	40,6	39,3	48,6	32,3	47,3

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	A	A	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
[3-4]	10,6	10,6	11,7	5,7	11,2	6,5
[0-2]	6,7	6,7	7,1	4,3	6,5	6,5
Ns/Nc	3,7	3,7	3,2	7,1	6,5	2,9
	750	750	561	70	42	77
P1M	757	757	567	70	44	76
Casos vàlids	96,3	96,3	96,8	92,9	93,5	97,1
Mitjana	5,85	5,85	5,82	5,97	5,99	5,91
Desviació	2,08	2,08	2,11	2,09	2,11	1,8
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona c						
	750	750	561	70	42	77
P2	757	757	567	70	44	76
(0)-0	5,3	5,3	4,8	7,1	8,8	5,5
		1,5	1,1		9,5	
(1)-1	1,5	C	C	0	C	1,3
		4,6	4,8			
(2)-2	4,6	C	C	1,4	8,2	3,9
		5,6	6,4			
(3)-3	5,6	C	C	1,4	4,8	3,9
(4)-4	9,6	9,6	8,6	14,3	9,9	11,9
(5)-5	23,1	23,1	23,6	24,3	13,3	23,8
(6)-6	16,4	16,4	16,3	17,1	15,3	16,5
(7)-7	15	15	15,3	11,4	12,6	16,8
(8)-8	10,9	10,9	11,1	12,9	9,5	8,4
(9)-9	3,9	3,9	4	2,9	6,1	2,6
(10)-10	3,6	3,6	3,2	5,7	2	5,5
		0,7	0,7			
(98)-NS	0,7	DE	DE	1,4	0	0
	750	750	561	70	42	77
P2R	757	757	567	70	44	76
[9-10]	7,5	7,5	7,2	8,6	8,2	8,1
[7-8]	25,8	25,8	26,4	24,3	22,1	25,2
[5-6]	39,5	39,5	40	41,4	28,6	40,3
[3-4]	15,1	15,1	15	15,7	14,6	15,8
					26,5	
[0-2]	11,4	11,4	10,7	8,6	ABCE	10,6
		0,7	0,7			
Ns/Nc	0,7	DE	DE	1,4	0	0
	750	750	561	70	42	77
P2M	757	757	567	70	44	76

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A			A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
					100.0	100.0
Casos vàlids	99,3	99,3	99,3	98,6	AB	AB
Mitjana	5,46	5,46	5,48	5,62	4,78	5,49
Desviació	2,32	2,32	2,27	2,36	2,81	2,32
En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consum						
	750	750	561	70	42	77
P3	757	757	567	70	44	76
Sí	28,5	28,5	28,7	28,6	31,3	25,1
No	70,6	70,6	70,2	71,4	68,7	73,6
Nc/No ho recorda	0,9	CD	CD	0	0	1,3
	214	214	161	20	13	19
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	213	163	20	11	19
Producte o servei						
	214	214	161	20	13	19
P4	213	213	163	20	11	19
		4.1	4.9			
Alimentació i beguda	4,1	CE	CE	0	6,5	0
		4.2	4.9			
Roba	4,2	CD	CD	0	0	5,2
		2.8	3.7			
Vehicles	2,8	CDE	CDE	0	0	0
Habitatge	0,9	0,9	0,6	0	0	5,2
		8.4	8.1			
Compra on-line	8,4	D	D	15	0	10,4
Telefonia fixa/mòbil	39,7	39,7	38,7	45	48,9	36,8
		3.8	2.5			
Internet	3,8	D	D	10	0	10,4
		5.0	5.5			
Companyia elèctrica	5	E	E	5	6,5	0
Electrodomèstics	9,8	9,8	7,9	10	22,8	16,6
Restauració	0,9	0,9	1,2	0	0	0
Hotels	1	1	1,3	0	0	0
		3.6	3.6			
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	C	C	0	7,6	5,2
Serveis bancaris	1,4	1,4	1,2	5	0	0
Transport aeri	9,2	9,2	9,8	10	7,6	5,2
Tren	0,4	0,4	0,6	0	0	0
		17.0	18.8			
Altres (anotar)	17	D	D	15	0	15,5
	9	9	8	0	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	9	8	0	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	9	9	8	0	1	0
P4_C_A	9	9	8	0	1	0
					100.0	
SI	55,4	55,4	50,6	0	AB	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
% Verticals	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	44.6	44.6	49.4			
NO	B	D	D	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	5	5	4	0	1	0
P4_E_A	5	5	4	0	1	0
		82.2				
SI	82,2	D	100	0	0	0
					100.0	
NO	17,8	17,8	0	0	A	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	4	4	4	0	0	0
P4_F_A	4	4	4	0	0	0
Empresa proveïdora	74,8	74,8	74,8	0	0	0
Comerciant	25,2	25,2	25,2	0	0	0
Satisfacció						
	4	4	4	0	0	0
P4_G_A	4	4	4	0	0	0
(1)-1	24,8	24,8	24,8	0	0	0
(8)-8	25,2	25,2	25,2	0	0	0
(10)-10	50,1	50,1	50,1	0	0	0
	4	4	4	0	0	0
P4_G_AR	4	4	4	0	0	0
[9-10]	50,1	50,1	50,1	0	0	0
[7-8]	25,2	25,2	25,2	0	0	0
[0-2]	24,8	24,8	24,8	0	0	0
	4	4	4	0	0	0
P4_G_AM	4	4	4	0	0	0
Casos vàlids	100	100	100	0	0	0
Mitjana	7,27	7,27	7,27			
Desviació	4,26	4,26	4,26			
	9	9	8	0	0	1
Base Incidència a: Roba	9	9	8	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	9	9	8	0	0	1
P4_C_B	9	9	8	0	0	1
						100.0
SI	66,8	66,8	62,7	0	0	AB
		33.2	37.3			
NO	33,2	E	E	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	6	6	5	0	0	1
P4_E_B	6	6	5	0	0	1
		50.0	60.0			
SI	50	E	E	0	0	0
	50.0					100.0
NO	B	50	40	0	0	AB

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	3	3	0	0	0
P4_F_B	3	3	3	0	0	0
	66.7					
Empresa proveïdora	C	66,7	66,7	0	0	0
Altres (anotar)	33,3	33,3	33,3	0	0	0
Satisfacció						
	3	3	3	0	0	0
P4_G_B	3	3	3	0	0	0
(8)-8	33,3	33,3	33,3	0	0	0
(10)-10	66,7	66,7	66,7	0	0	0
	3	3	3	0	0	0
P4_G_BR	3	3	3	0	0	0
[9-10]	66,7	66,7	66,7	0	0	0
[7-8]	33,3	33,3	33,3	0	0	0
	3	3	3	0	0	0
P4_G_BM	3	3	3	0	0	0
Casos vàlids	100	100	100	0	0	0
Mitjana	9,33	9,33	9,33			
Desviació	1,15	1,15	1,15			
	6	6	6	0	0	0
Base Incidència a: Vehicles	6	6	6	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	6	6	6	0	0	0
P4_C_C	6	6	6	0	0	0
SI	83,3	83,3	83,3	0	0	0
NO	16,7	16,7	16,7	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	5	5	5	0	0	0
P4_E_C	5	5	5	0	0	0
	60.5					
SI	C	60,5	60,5	0	0	0
NO	39,5	39,5	39,5	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	3	3	0	0	0
P4_F_C	3	3	3	0	0	0
Ell/lla mateix	33,1	33,1	33,1	0	0	0
Empresa proveïdora	33,5	33,5	33,5	0	0	0
Altres (anotar)	33,5	33,5	33,5	0	0	0
Satisfacció						

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
% Verticals	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
P4_G_C	3	3	3	0	0	0
(5)-5	33,5	33,5	33,5	0	0	0
(9)-9	33,1	33,1	33,1	0	0	0
(10)-10	33,5	33,5	33,5	0	0	0
P4_G_CR	3	3	3	0	0	0
[9-10]	66,5	66,5	66,5	0	0	0
[5-6]	33,5	33,5	33,5	0	0	0
P4_G_CM	3	3	3	0	0	0
Casos vàlids	3	3	3	0	0	0
Mitjana	8	8	8	0	0	0
Desviació	2,65	2,65	2,65	0	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	2	1	0	0	1
	2	2	1	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	2	2	1	0	0	1
P4_C_D	2	2	1	0	0	1
SI	48,8	48,8	100	0	0	0
NO	51,2	51,2	0	0	0	100
Es va resoldre la incidència?						
	1	1	1	0	0	0
P4_E_D	1	1	1	0	0	0
NO	100	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	0	0	0	0	0	0
P4_F_D	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
	0	0	0	0	0	0
P4_G_D	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Compra on-line	18	18	13	3	0	2
	18	18	13	3	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	18	18	13	3	0	2
P4_C_E	18	18	13	3	0	2
SI	72,6	72,6	69,8	66,7	0	100.0
		27.4	30.2			AB
NO	27,4	E	E	33,3	0	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A			A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Es va resoldre la incidència?						
	13	13	9	2	0	2
P4_E_E	13	13	9	2	0	2
SI	92,4	92,4	89	100	0	100
NO	7,6	7,6	11	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	12	12	8	2	0	2
P4_F_E	12	12	8	2	0	2
		32,7	36,5			
Ell/lla mateix	32,7	E	E	50	0	0
Empresa proveïdora	18,3	18,3	27,3	0	0	0
		32,7				100,0
Distribuïdor	32,7	C	24,1	0	0	AB
Altres (anotar)	16,3	16,3	12,1	50	0	0
Satisfacció						
	12	12	8	2	0	2
P4_G_E	12	12	8	2	0	2
(0)-0	7,9	7,9	11,8	0	0	0
(5)-5	8,3	8,3	0	0	0	50
(7)-7	8,3	8,3	0	50	0	0
(8)-8	9,1	9,1	13,7	0	0	0
(9)-9	16,3	16,3	24,4	0	0	0
(10)-10	50,1	50,1	50,1	50	0	50
	12	12	8	2	0	2
P4_G_ER	12	12	8	2	0	2
[9-10]	66,4	66,4	74,6	50	0	50
[7-8]	17,4	17,4	13,7	50	0	0
[5-6]	8,3	8,3	0	0	0	50
[0-2]	7,9	7,9	11,8	0	0	0
	12	12	8	2	0	2
P4_G_EM	12	12	8	2	0	2
Casos vàlids	100	100	100	100	0	100
Mitjana	8,2	8,2	8,3	8,5		7,5
Desviació	2,95	2,95	3,33	2,12		3,54
	85	85	62	9	6	7
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	85	63	9	6	7
Incidències - Alimentació i beguda						
	85	85	62	9	6	7
P4_B_F_COD	85	85	63	9	6	7
		38,6	44,7			
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	C	C	11,1	28,9	28,2
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	12,8	7,9	33,3	31,1	12,7

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	20,7	15,7	22,2	40	45,1
		15.2	19.1			
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	DE	DE	11,1	0	0
Problemes per donar-se de baixa	11,7	11,7	11,1	11,1	15,6	14,1
Altres	11,5	11,5	9,5	22,2	13,3	14,1
Ns/Nc	1,1	1,1	1,5	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	85	85	62	9	6	7
P4_C_F	85	85	63	9	6	7
SI	80,1	80,1	82,4	77,8	68,9	73,2
NO	19,9	19,9	17,6	22,2	31,1	26,8
Mesures - Alimentació i beguda						
	68	68	51	7	4	5
P4_D_F_COD	69	69	52	7	5	5
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	30,7	30,8	14,3	41,9	42,3
		26.1	30.9			
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	E	E	14,3	19,4	0
	5.8	5.8				
Trucar/anar oficina del consumidor	B	DE	5,7	14,3	0	0
		12.5	15.2			
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	CE	CE	0	16,1	0
		8.7				
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	E	5,7	14,3	45,2	0
		29.2	27.0	42.9		57.7
Altres	29,2	D	D	D	0	D
Es va resoldre la incidència?						
	68	68	51	7	4	5
P4_E_F	69	69	52	7	5	5
		56.4	61.6		83.9	
SI	56,4	E	E	28,6	CE	19,2
				71.4		
NO	40,7	40,7	36,5	D	16,1	61,5
NC	2,9	2,9	1,9	0	0	19,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	38	38	32	2	4	1
P4_F_F	39	39	32	2	4	1
		36.2	37.6			100.0
Ell/lla mateix	36,2	C	C	0	26,9	ABD
		45.7	46.8		73.1	
Empresa proveïdora	45,7	CE	CE	0	CE	0
		18.1	15.6	100.0		
Altres (anotar)	18,1	DE	DE	AB	0	0
Satisfacció						
	38	38	32	2	4	1
P4_G_F	39	39	32	2	4	1
		10.2	12.4			
(0)-0	10,2	CDE	CDE	0	0	0
(1)-1	2,6	2,6	3,2	0	0	0
		12.6	12.5			
(2)-2	12,6	CE	CE	0	23,1	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A			A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
		10.2	12.4			
(3)-3	10,2	CDE	CDE	0	0	0
		10.4				
(4)-4	10,4	E	6,2	50	26,9	0
		15.2	12.5			100.0
(5)-5	15,2	C	C	0	23,1	ABD
(6)-6	5,2	5,2	6,3	0	0	0
		10.3				
(7)-7	10,3	DE	9,3	50	0	0
(8)-8	5,2	5,2	3,1	0	26,9	0
		13.1	15.9			
(10)-10	13,1	CDE	CDE	0	0	0
(98)-NS	5	5	6,1	0	0	0
	38	38	32	2	4	1
P4_G_FR	39	39	32	2	4	1
		13.1	15.9			
[9-10]	13,1	CDE	CDE	0	0	0
		15.5	12.4			
[7-8]	15,5	E	E	50	26,9	0
		20.4	18.9			100.0
[5-6]	20,4	C	C	0	23,1	ABD
		20.6	18.6			
[3-4]	20,6	E	E	50	26,9	0
		25.4	28.0			
[0-2]	25,4	CE	CE	0	23,1	0
Ns/Nc	5	5	6,1	0	0	0
	38	38	32	2	4	1
P4_G_FM	39	39	32	2	4	1
Casos vàlids	95	95	93,9	100	100	100
	4,76	4,76	4,69	5,5	4,85	5
Mitjana						
Desviació	3,08	3,08	3,3	2,12	2,55	
	8	8	4	2	0	2
Base Incidència a: Internet	8	8	4	2	0	2
	8	8	4	2	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	8	8	4	2	0	2
P4_C_G	8	8	4	2	0	2
	61,6	61,6	72,9	50	0	50
SI						
NO	38,4	38,4	27,1	50	0	50
Es va resoldre la incidència?						
	5	5	3	1	0	1
P4_E_G	5	5	3	1	0	1
				100.0		100.0
SI	60,3	60,3	33,7	B	0	B
			66.3			
NO	39,7	39,7	CE	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	3	1	1	0	1
P4_F_G	3	3	1	1	0	1
				100.0		
Ell/lla mateix	33,3	33,3	0	A	0	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	A	A	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
			100.0			
Empresa proveïdora	33,3	33,3	A	0	0	0
						100.0
Altres (anotar)	33,3	33,3	0	0	0	A
Satisfacció						
	3	3	1	1	0	1
P4_G_G	3	3	1	1	0	1
				100.0		
(5)-5	33,3	33,3	0	A	0	0
		66.7				
(10)-10	66,7	C	100	0	0	100
	3	3	1	1	0	1
P4_G_GR	3	3	1	1	0	1
		66.7				
[9-10]	66,7	C	100	0	0	100
				100.0		
[5-6]	33,3	33,3	0	A	0	0
	3	3	1	1	0	1
P4_G_GM	3	3	1	1	0	1
Casos vàlids	100	100	100	100	0	100
Mitjana	8,33	8,33	10	5		10
Desviació	2,89	2,89				
	11	11	9	1	1	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	11	9	1	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	11	11	9	1	1	0
P4_C_H	11	11	9	1	1	0
				100.0	100.0	
SI	72,9	72,9	67,2	AB	AB	0
NO	17,8	17,8	21,6	0	0	0
NC	9,2	9,2	11,2	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	8	8	6	1	1	0
P4_E_H	8	8	6	1	1	0
SI	12,8	12,8	16,8	0	0	0
NO	87,2	87,2	83,2	100	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	1	1	0	0	0
P4_F_H	1	1	1	0	0	0
Distribuïdor	100	100	100	0	0	0
Satisfacció						
	1	1	1	0	0	0
P4_G_H	1	1	1	0	0	0
(0)-0	100	100	100	0	0	0
	1	1	1	0	0	0
P4_G_HR	1	1	1	0	0	0
[0-2]	100	100	100	0	0	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A			A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	1	1	1	0	0	0
P4_G_HM	1	1	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	100	0	0	0
Mitjana	0	0	0			
	21	21	13	2	3	3
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	19	13	2	1	3
Incidències - Electrodomèstics						
	18	18	12	1	3	2
P4_B_I_COD	16	16	12	1	1	2
		67.0	58.7		100.0	100.0
Mal funcionament/està trencat	67	C	C	0	AB	AB
				100.0		
El producte arriba tard	5,6	5,6	0	A	0	0
		38.5	49.7			
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	CD	CD	0	0	50
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	21	21	13	2	3	3
P4_C_I	19	19	13	2	1	3
		70.7	77.0		100.0	62.5
SI	70,7	C	C	0	A	C
		29.3		100.0		
NO	29,3	D	23	ABE	0	37,5
Mesures - Electrodomèstics						
	14	14	9	0	3	2
P4_D_I_COD	12	12	9	0	1	2
		71.1	100.0			
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	D	A	0	0	50
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	7,2	0	0	0	50
		28.5			100.0	
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	E	10,8	0	AB	0
Es va resoldre la incidència?						
	15	15	10	0	3	2
P4_E_I	13	13	10	0	1	2
		46.6	60.2			
SI	46,6	D	D	0	0	50
					100.0	
NO	53,4	53,4	39,8	0	AB	50
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	7	7	6	0	0	1
P4_F_I	7	7	6	0	0	1
Ell/lla mateix	13,8	13,8	16,1	0	0	0
Empresa proveïdora	71,7	71,7	66,9	0	0	100
Distribuïdor	14,5	14,5	16,9	0	0	0
Satisfacció						
	7	7	6	0	0	1
P4_G_I	7	7	6	0	0	1
(0)-0	14,5	14,5	16,9	0	0	0
(5)-5	14,5	14,5	16,9	0	0	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
(6)-6	14,5	14,5	16,9	0	0	0
(7)-7	13,8	13,8	16,1	0	0	0
(8)-8	14,5	14,5	16,9	0	0	0
(10)-10	14,5	14,5	0	0	0	100.0
(98)-NS	13,8	13,8	16,1	0	0	A
	7	7	6	0	0	1
P4_G_IR	7	7	6	0	0	1
[9-10]	14,5	14,5	0	0	0	100.0
[7-8]	28,3	28,3	33,1	0	0	A
[5-6]	29	29	33,9	0	0	0
[0-2]	14,5	14,5	16,9	0	0	0
Ns/Nc	13,8	13,8	16,1	0	0	0
	7	7	6	0	0	1
P4_G_IM	7	7	6	0	0	1
Casos vàlids	86,2	86,2	83,9	0	0	100
Mitjana	5,99	5,99	5,18			10
Desviació	3,42	3,42	3,13			
	2	2	2	0	0	0
Base Incidència a: Restauració	2	2	2	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	2	2	2	0	0	0
P4_C_J	2	2	2	0	0	0
NO	100	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	0	0	0	0	0	0
P4_E_J	0	0	0	0	0	0
P4_F_J						
	0	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
	0	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	2	2	0	0	0
	2	2	2	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	2	2	2	0	0	0
P4_C_K	2	2	2	0	0	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A			A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
SI	100	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	2	2	2	0	0	0
P4_E_K	2	2	2	0	0	0
SI	47,5	47,5	47,5	0	0	0
NO	52,5	52,5	52,5	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	1	1	0	0	0
P4_F_K	1	1	1	0	0	0
Empresa proveïdora	100	100	100	0	0	0
Satisfacció						
	1	1	1	0	0	0
P4_G_K	1	1	1	0	0	0
(8)-8	100	100	100	0	0	0
	1	1	1	0	0	0
P4_G_KR	1	1	1	0	0	0
[7-8]	100	100	100	0	0	0
	1	1	1	0	0	0
P4_G_KM	1	1	1	0	0	0
Casos vàlids	100	100	100	0	0	0
Mitjana	8	8	8			
	8	8	6	0	1	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	8	6	0	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	8	8	6	0	1	1
P4_C_L	8	8	6	0	1	1
		62,7	67,1			100,0
SI	62,7	D	D	0	0	A
		37,3			100,0	
NO	37,3	E	32,9	0	AB	0
Es va resoldre la incidència?						
	5	5	4	0	0	1
P4_E_L	5	5	4	0	0	1
	59,5					100,0
SI	B	59,5	49,1	0	0	B
			50,9			
NO	40,5	40,5	E	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	3	3	2	0	0	1
P4_F_L	3	3	2	0	0	1
Ell/lla mateix	32,8	32,8	50	0	0	0
Distribuïdor	32,8	32,8	50	0	0	0
						100,0
Altres (anotar)	34,4	34,4	0	0	0	A
Satisfacció						
	3	3	2	0	0	1
P4_G_L	3	3	2	0	0	1

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
						100.0
(0)-0	34,4	34,4	0	0	0	A
		65.6				
(7)-7	65,6	E	100	0	0	0
	3	3	2	0	0	1
P4_G_LR	3	3	2	0	0	1
		65.6				
[7-8]	65,6	E	100	0	0	0
						100.0
[0-2]	34,4	34,4	0	0	0	A
	3	3	2	0	0	1
P4_G_LM	3	3	2	0	0	1
Casos vàlids	100	100	100	0	0	100
Mitjana	4,59	4,59	7			0
Desviació	4,11	4,11	0			
	750	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	757	567	70	44	76
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	0	0	0	0	0	0
P4_C_M	0	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	0	0	0	0	0	0
P4_E_M	0	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	0	0	0	0	0	0
P4_F_M	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
	0	0	0	0	0	0
P4_G_M	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0	0
	3	3	2	1	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	3	2	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	3	3	2	1	0	0
P4_C_N	3	3	2	1	0	0
SI	33,3	33,3	50,6	0	0	0
NO	66,7	66,7	49,4	100	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	1	1	1	0	0	0
P4_E_N	1	1	1	0	0	0
SI	100	100	100	0	0	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	1	1	1	0	0	0
P4_F_N	1	1	1	0	0	0
Altres (anotar)	100	100	100	0	0	0
Satisfacció						
	1	1	1	0	0	0
P4_G_N (10)-10	1 100	1 100	1 100	0 0	0 0	0 0
P4_G_NR [9-10]	1 1 100	1 1 100	1 1 100	0 0 0	0 0 0	0 0 0
P4_G_NM Casos vàlids	1 1 100	1 1 100	1 1 100	0 0 0	0 0 0	0 0 0
Mitjana	10	10	10			
	20	20	16	2	1	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	20	16	2	1	1
Incidències - Transport aeri						
	20	20	16	2	1	1
P4_B_O_COD	20	20	16	2	1	1
		69.7	68.4	100.0	100.0	
Retards/cancel·lacions	69,7	E	E	AB	AB	0
Problema tècnic	5	5	6,2	0	0	0
		35.0	37.5			100.0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	CD	CD	0	0	AB
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	20	20	16	2	1	1
P4_C_O	20	20	16	2	1	1
SI	84,9	84,9	81	100	100	100
NO	15,1	15,1	19	0	0	0
Mesures - Transport aeri						
	14	14	11	2	1	0
P4_D_O_COD	14	14	11	2	1	0
Retornen els diners	6,9	6,9	8,9	0	0	0
				100.0	100.0	
Va reclamar a la companyia	78,7	78,7	72,7	B	B	0
Paga per el seient	7,3	7,3	9,3	0	0	0
Passa la nit a l'hotel	7,1	7,1	9,1	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
	17	17	13	2	1	1
P4_E_O	17	17	13	2	1	1
		41.3	54.2			
SI	41,3	CDE	CDE	0	0	0
				100.0	100.0	100.0
NO	58,7	58,7	45,8	AB	AB	AB
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
P4_F_O	7	7	7	0	0	0
P4_F_O	7	7	7	0	0	0
Ell/lla mateix	28,2	28,2	28,2	0	0	0
Empresa proveïdora	57,3	57,3	57,3	0	0	0
Altres (anotar)	14,4	14,4	14,4	0	0	0
Satisfacció						
P4_G_O	7	7	7	0	0	0
(0)-0	7	7	7	0	0	0
(0)-0	14,4	14,4	14,4	0	0	0
(2)-2	13,8	13,8	13,8	0	0	0
(3)-3	14,4	14,4	14,4	0	0	0
(4)-4	14,4	14,4	14,4	0	0	0
(6)-6	42,9	42,9	42,9	0	0	0
(6)-6	C	42,9	42,9	0	0	0
P4_G_OR	7	7	7	0	0	0
P4_G_OR	7	7	7	0	0	0
[5-6]	42,9	42,9	42,9	0	0	0
[5-6]	C	42,9	42,9	0	0	0
[3-4]	28,9	28,9	28,9	0	0	0
[3-4]	28,9	28,9	28,9	0	0	0
[0-2]	28,2	28,2	28,2	0	0	0
[0-2]	28,2	28,2	28,2	0	0	0
P4_G_OM	7	7	7	0	0	0
P4_G_OM	7	7	7	0	0	0
Casos vàlids	100	100	100	0	0	0
Mitjana	3,86	3,86	3,86			
Desviació	2,34	2,34	2,34			
Base Incidència a: Tren	1	1	1	0	0	0
Base Incidència a: Tren	1	1	1	0	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
P4_C_P	1	1	1	0	0	0
P4_C_P	1	1	1	0	0	0
SI	100	100	100	0	0	0
SI	100	100	100	0	0	0
Es va resoldre la incidència?						
P4_E_P	1	1	1	0	0	0
P4_E_P	1	1	1	0	0	0
NO	100	100	100	0	0	0
NO	100	100	100	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
P4_F_P	0	0	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0	0	0
Satisfacció						
P4_G_P	0	0	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0	0	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
% Verticals	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	A	A	A
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	0	0	0	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0	0	0	0
	36	36	30	3	0	3
Base Incidència a: Altres	37	37	31	3	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?						
	36	36	30	3	0	3
P4_C_Q	37	37	31	3	0	3
				100.0		
SI	83,8	83,8	83,9	AB	0	66,7
		16.2	16.1			
NO	16,2	C	C	0	0	33,3
Es va resoldre la incidència?						
	30	30	25	3	0	2
P4_E_Q	31	31	26	3	0	2
		48.6	46.4	100.0		
SI	48,6	E	E	AB	0	0
		48.2	49.9			100.0
NO	48,2	C	C	0	0	AB
NC	3,1	3,1	3,7	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?						
	15	15	12	3	0	0
P4_F_Q	15	15	12	3	0	0
	33.3					
Ell/lla mateix	B	33,3	24,8	66,7	0	0
Empresa proveïdora	33,2	33,2	33,2	33,3	0	0
Comerciant	13,4	13,4	16,9	0	0	0
			25.1			
Altres (anotar)	20	20	C	0	0	0
Satisfacció						
	15	15	12	3	0	0
P4_G_Q	15	15	12	3	0	0
(0)-0	19,8	19,8	16,4	33,3	0	0
(1)-1	6,8	6,8	0	33,3	0	0
(4)-4	6,6	6,6	8,3	0	0	0
(5)-5	20,1	20,1	16,8	33,3	0	0
(7)-7	13,2	13,2	16,6	0	0	0
(8)-8	6,7	6,7	8,4	0	0	0
(9)-9	6,6	6,6	8,3	0	0	0
			25.3			
(10)-10	20,2	20,2	C	0	0	0
	15	15	12	3	0	0
P4_G_QR	15	15	12	3	0	0
		26.8	33.7			
[9-10]	26,8	C	C	0	0	0
			24.9			
[7-8]	19,9	19,9	C	0	0	0
[5-6]	20,1	20,1	16,8	33,3	0	0
[3-4]	6,6	6,6	8,3	0	0	0
	26.6					
[0-2]	B	26,6	16,4	66,7	0	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	15	15	12	3	0	0
P4_G_QM	15	15	12	3	0	0
Casos vàlids	100	100	100	100	0	0
Mitjana	5,41	5,41	6,28	2		
Desviació	3,76	3,76	3,56	2,65		
	750	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	757	567	70	44	76
Botigues especialitzades de barri						
	750	750	561	70	42	77
P5_1	757	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	47,9	47,9	48,7	47,1	45,9	44
Un cop a la setmana	29,9	29,9	29,9	30	32,7	29
Menys d'un cop a la setmana	7,5	7,5	7,3	7,1	4,4	10,8
No hi he comprat mai	14,7	14,7	14,2	15,7	17	16,2
Mercats municipals						
	750	750	561	70	42	77
P5_2	757	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13,5	13,5	13,7	11,4	9,2	15,6
		24.0	25.3	28.6		
Un cop a la setmana	24	E	E	E	21,1	12,7
Menys d'un cop a la setmana	16,3	16,3	16,9	11,4	15,3	16,8
No hi he comprat mai	46,2	46,2	44,1	48,6	54,4	54,9
Supermercats de barri						
	750	750	561	70	42	77
P5_3	757	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	47,7	47,7	49	47,1	37,1	44,4
Un cop a la setmana	32,7	32,7	32,6	30	39,8	32,1
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,8	8,9	10	8,2	7,8
No hi he comprat mai	10,8	10,8	9,5	12,9	15	15,7
Grans superfícies						
	750	750	561	70	42	77
P5_4	757	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	13	13	12,6	17,1	8,8	14,8
					34.4	35.7
Un cop a la setmana	22,4	22,4	20,5	15,7	C	ABC
			35.9			
Menys d'un cop a la setmana	35	35	D	38,6	22,4	32,3
		29.5	31.0		34.4	
No hi he comprat mai	29,5	E	E	28,6	E	17,1
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables						

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	750	750	561	70	42	77
P5_5	757	757	567	70	44	76
		5,4	6,2	5,7		
Més d'un cop a la setmana	5,4	D	D	D	0	2,6
Un cop a la setmana	9,6	9,6	9,1	10	16,3	9,1
Menys d'un cop a la setmana	20,3	20,3	20,8	12,9	22,1	22,7
No hi he comprat mai	64,7	64,7	63,9	71,4	61,6	65,6
Dietètiques						
	750	750	561	70	42	77
P5_6	757	757	567	70	44	76
		1,7	1,8			
Més d'un cop a la setmana	1,7	D	D	2,9	0	1,3
Un cop a la setmana	6,3	6,3	6,2	7,1	4,1	7,7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	14,9	14,5	12,9	27,2	13
No hi he comprat mai	77	77	77,5	77,1	68,7	78,1
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?						
	750	750	561	70	42	77
P6_1	757	757	567	70	44	76
SI	75,9	75,9	75,5	80	80,3	72,2
NO	24,1	24,1	24,5	20	19,7	27,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament social)						
	750	750	561	70	42	77
P6_2	757	757	567	70	44	76
					44,9	
SI	26,6	26,6	24,1	28,6	AB	32,9
		73,4	75,9			
NO	73,4	D	D	71,4	55,1	67,1
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics)						
	750	750	561	70	42	77
P6_3	757	757	567	70	44	76
SI	53,6	53,6	51,3	61,4	61,2	59,5
NO	46,4	46,4	48,7	38,6	38,8	40,5
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	750	750	561	70	42	77
P7_A	757	757	567	70	44	76
SI	30,4	30,4	29,5	31,4	34	34
NO	69,6	69,6	70,5	68,6	66	66
	228	228	166	22	14	26
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	229	167	22	14	26
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	228	228	166	22	14	26
P7_A_AML	229	229	167	22	14	26
Tenen preus més econòmics	50,5	50,5	49,8	59,1	42	52,7

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	(D) LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	20,5	20,4	13,6	19	27,5
		3.0	3.6			
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	DE	DE	4,5	0	0
		9.0	9.5		27.0	
Compra productes específics/per costum	9	E	E	4,5	E	0
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0,9	1,2	0	0	0
Proximitat	1,3	1,3	1,2	0	7	0
		2.3	2.4			
Tot correcte/ho troba bé	2,3	CD	CD	0	0	4,6
		5.6	6.0			
No ho té en compte / li és igual	5,6	D	D	9,1	0	3,8
		5.1	5.4			
Altres	5,1	C	C	0	5	7,6
		2.6				
NS/NC	2,6	D	1,8	9,1	0	3,8
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	522	522	395	48	28	51
	528	528	400	48	30	50
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?						
	521	521	394	48	28	51
P7_A_AML	527	527	399	48	30	50
Tenen preus més econòmics	0,2	0,2	0,3	0	0	0
		1.0	1.0			
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	CD	CD	0	0	2
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	27,3	27,1	31,3	19,6	29,5
Compra productes específics/per costum	3,2	3,2	3	6,3	3,1	2
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	14,3	15	12,5	15,5	10
Depèn del producte	6,1	6,1	6,3	4,2	3,1	7,7
		0.9	1.0			
Compra productes ecològics	0,9	DE	DE	2,1	0	0
		1.5	1.7			
Proximitat	1,5	CE	CE	0	3,1	0
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0,2	0,3	0	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	35,3	34,6	31,3	39,7	42,5
Altres	7,6	7,6	7,3	10,4	9,3	6,3
		2.7	2.5			
NS/NC	2,7	E	E	4,2	6,7	0
Base TOTAL	750	750	561	70	42	77
	757	757	567	70	44	76
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	750	750	561	70	42	77
P7_B	757	757	567	70	44	76
				52.9		50.3
SI	37,4	37,4	33,6	AB	38,4	AB
		62.6	66.4			
NO	62,6	CE	CE	47,1	61,6	49,7
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	280	280	189	37	16	39
	283	283	191	37	17	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	(D) LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	280	280	189	37	16	39
P7_A_BML	283	283	191	37	17	38
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	48,1	45,7	56,8	51,3	50,4
Per proximitat	33,4	33,4	34	35,1	27,4	31,8
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0,4	0,5	0	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0,7	0,5	0	0	2,3
Linteressa la qualitat	0,3	0,3	0,5	0	0	0
		4,6	6,3			
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	DE	DE	2,7	0	0
		11,8	13,0			
Altres	11,8	C	C	2,7	15,9	12,9
NS/NC	1,4	1,4	0,5	2,7	5,3	2,6
	470	470	372	33	26	38
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	474	376	33	27	38
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?						
	470	470	372	33	26	38
P7_A_BML	474	474	376	33	27	38
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0,4	0,5	0	0	0
Per proximitat	0,6	0,6	0,3	3	0	2,6
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	5,6	6	6,1	2,8	2,3
		4,8	5,0			
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	C	C	0	2,8	7,8
		4,2	5,1			
Linteressa la qualitat	4,2	CE	CE	0	3,9	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	81,2	81,2	78,8	87,3	79,1
		2,8	1,6	12,1		
Altres	2,8	D	D	D	0	8,1
NS/NC	0,4	0,4	0,3	0	3,3	0
	750	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	757	567	70	44	76
Es fixa en la procedència dels productes?						
	750	750	561	70	42	77
P7_C	757	757	567	70	44	76
SI	75,6	75,6	75,5	71,4	68,7	84,3
NO	24,4	24,4	24,5	28,6	31,3	15,7
	567	567	423	50	29	65
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	575	429	50	32	64
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?						
	567	567	423	50	29	65
P7_A_CML	575	575	429	50	32	64
	62,5					
Proximitat	B	62,5	62,6	56	66,3	65
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	14	14,5	16	14,9	9,4
Per curiositat/Informació	8	8	8,2	6	12,4	6,3

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	4.6					
Qualitat	C	4,6	4,2	6	3,5	6,5
		1.0	1.2			
Productes ecològics	1	CD	CD	0	0	1,4
		1.1	1.2			
Per costum/el de sempre	1,1	DE	DE	2	0	0
		1.4	1.4			
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	D	D	2	0	1,4
Altres	9,1	9,1	8,2	12	9,4	13,3
		1.0	1.4			
NS/NC	1	CDE	CDE	0	0	0
	183	183	138	20	13	12
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	182	138	20	12	12
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?						
	183	183	138	20	13	12
P7_A_CML	182	182	138	20	12	12
		4.3	5.0			
Proximitat	4,3	DE	DE	5	0	0
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	1,1	1,4	0	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	1,1	0,7	5	0	0
		3.2	2.9			
Qualitat	3,2	CE	CE	0	15,2	0
		4.9	5.1			
Per costum/el de sempre	4,9	C	C	0	5,4	9,9
		64.2	67.4	70.0		
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	D	D	D	35,9	49,6
Altres	8,1	8,1	5,8	10	29,3	8,3
NS/NC	13	13	11,7	10	14,1	32,2
	750	750	561	70	42	77
Base TOTAL	757	757	567	70	44	76
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	750	750	561	70	42	77
P7_D	757	757	567	70	44	76
						75.1
SI	66	66	63,9	74,3	63,3	B
			36.1			
NO	34	34	E	25,7	36,7	24,9
	495	495	359	52	27	58
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	499	363	52	27	57
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	495	495	359	52	27	58
P7_A_DML	499	499	363	52	27	57
Per estar informat/da/Per curiositat	22	22	22,1	23,1	21	21,1
Per salut	28,4	28,4	28,5	23,1	37,1	28,2
Per la composició	35,8	35,8	35,9	38,5	45,2	28,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,4	0,3	0	0	1,7
Compra el mateix/costum	0,6	0,6	0,8	0	0	0
		3.8	4.7			
A vegades	3,8	CD	CD	0	0	3,3

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	(D) LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,6 0.8	3,8	3,8	3,8	10,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	D	0,6	1,9	0	1,7
Altres	6,1	6,1 1.0	6	11,5	3,2	3,3
NS/NC	1	CD	0,8	0	0	3,5
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	255	255	202	18	15	19
	258	258	204	18	17	19
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?						
	255	255	202	18	15	19
P7_A_DML	258	258	204	18	17	19
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0,4	0,5	0	0	0
Per salut	0,4	0,4	0,5	0	0	0
		3.5	3.4			
Per la composició	3,5	DE	DE	11,1	0	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	6,1 10.0	6,3 9.7	5,6	5,6	5,2
Compra el mateix/costum	10	C	C	0	16,7	16,1
		1.6	2.0			
A vegades	1,6	CDE	CDE	0	0	0
		2.3				
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	C	1,5	0	12	5,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	52,2	52	66,7	53,7	40,1
	9.5	9.5	9.8			
Altres	C	D	D	11,1	0	12,5
NS/NC	14,1	14,1	14,3	5,6	12	20,8
Base TOTAL	750	750	561	70	42	77
	757	757	567	70	44	76
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	750	750	561	70	42	77
P7_E	757	757	567	70	44	76
		92.9	93.0	98.6		96.1
SI	92,9	D	D	ABD	75,9	D
		7.1	7.0		24.1	
NO	7,1	C	C	1,4	ABCE	3,9
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	697	697	522	69	32	74
	704	704	527	69	35	73
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?						
	697	697	522	69	32	74
P7_A_EML	704	704	527	69	35	73
						40.7
Només importa el consum / vendre més	28,4	28,4	26	34,8	24,7	AB
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	57,6 2.9	58,2 3.2	49,3	67,3	56,4
A vegades	2,9	D	D	1,4	0	2,8
	0.6	0.6				
Indiferent/no influeix /sen refia	B	CD	0,6	0	0	1,4

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	(D) LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Altres	10,2	E	E	E	8,1	0
NS/NC	2,8	2,8	2,6	2,9	2,2	4,1
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	53	39	1	10	3
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?	53	53	40	1	9	3
P7_A_EML	53	53	40	1	9	3
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	16,3	20,0			
A vegades	9,3	9,3	10,1			
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	25,3	17,7	100,0	54,9	
Altres	25,4	25,4	32,4	ABD	BE	0
NS/NC	23,7	23,7	19,9	0	28,2	66,7
Base TOTAL	750	750	561	70	42	77
Pregunta per les condicions/garanties?	757	757	567	70	44	76
P8_1	757	757	567	70	44	76
Sempre	39,1	39,1	39,6	37,1	33	40,6
Habitualment	17,3	17,3	16,4	11,4	16,7	29,2
Algunes vegades	21,4	21,4	23,5	20,0		ABC
Gairebé mai	11,3	11,3	10,8	E	20,1	8,2
Mai	10,9	10,9	9,7	14,3	8,5	14,4
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum prefe					21,8	
P8_2	750	750	561	70	42	77
Sempre	757	757	567	70	44	76
Habitualment	74,9	74,9	76,7	74,3	66,7	67,3
Algunes vegades	B	17,3	15,8	17,1	22,1	26
Gairebé mai	17,3	17,3	15,8	17,1	22,1	26
Mai	5,2	5,2	4,8	8,6	6,8	4,2
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?						
P8_3	750	750	561	70	42	77
Sempre	757	757	567	70	44	76
Habitualment	30,6	30,6	29,6	34,3	41,2	28,8
Algunes vegades	24,1	24,1	23,8			35,8
Gairebé mai	1,1	1,1	1,5			
Mai	1,4	1,4	1,2	0	0	0
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?						
P8_3	750	750	561	70	42	77
Sempre	757	757	567	70	44	76
Habitualment	30,6	30,6	29,6	34,3	41,2	28,8
Algunes vegades	24,1	24,1	23,8			35,8
Gairebé mai	1,1	1,1	1,5			
Mai	1,4	1,4	1,2	0	0	0
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?						
P8_3	750	750	561	70	42	77
Sempre	757	757	567	70	44	76
Habitualment	30,6	30,6	29,6	34,3	41,2	28,8
Algunes vegades	24,1	24,1	23,8			35,8
Gairebé mai	1,1	1,1	1,5			
Mai	1,4	1,4	1,2	0	0	0
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?						
P8_3	750	750	561	70	42	77
Sempre	757	757	567	70	44	76
Habitualment	30,6	30,6	29,6	34,3	41,2	28,8
Algunes vegades	24,1	24,1	23,8			35,8
Gairebé mai	1,1	1,1	1,5			
Mai	1,4	1,4	1,2	0	0	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Gairebé mai	9,8	9,8	9,4	14,3	8,8	8,8
Mai	6,8	CE	7.6 CE	1,4	12.2 C	2,6
Acostuma a comparar diferents preus?						
	750	750	561	70	42	77
P8_4	757	757	567	70	44	76
Sempre	28,2	28,2	29.2 E	31,4	27,6	19
Habitualment	26,2	26.2 C	26.0 C	15,7	30,3	34.8 C
Algunes vegades	26,4	26,4	24,6	35,7	21,1	33,4
Gairebé mai	11,7	11,7	12,5	10	9,2	9,1
Mai	7,5	7,5	7,7	7,1	11,9	3,8
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?						
	750	750	561	70	42	77
P8_5	757	757	567	70	44	76
Sempre	50,3	50,3	52,2	48,6	43,5	41,7
Habitualment	14,4	14,4	14,2	10	13,3	19,9
Algunes vegades	18,6	18,6	17	18,6	32.7 B	22,5
Gairebé mai	8,1	8,1	7,3	15.7 D	4,4	9,5
Mai	8,7	8,7	9,4	7,1	6,1	6,5
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han						
	750	750	561	70	42	77
P9_A_1	757	757	567	70	44	76
SI	40,7	40,7	40,1	40	47,6	41,9
NO	59,3	59,3	59,9	60	52,4	58,1
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serv						
	305	305	225	28	20	32
P9_B_1	309	309	227	28	22	32
SI	17,3	17,3	18,5	10,7	10	18,6
NO	82,7	82,7	81,5	89,3	90	81,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics ha						
	53	53	42	3	2	6
P9_C_1	53	53	42	3	2	6
(0)-0	7,8	7.8 CE	7,5	0	50	0
(1)-1	3,8	3,8	2,4	33,3	0	0
(3)-3	1,9	1,9	0	0	0	16,7
(5)-5	7,6	7.6 CE	7,2	0	50	0
(6)-6	14,9	14.9 CD	16.5 CD	0	0	16,7
(7)-7	5,7	5,7	4,7	33,3	0	0
(8)-8	17,1	17.1 CD	19.2 CD	0	0	16,7

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	7.5	7.5	9.5			
(9)-9	C	CDE	CDE	0	0	0
		31.8	33.0			
(10)-10	31,8	D	D	33,3	0	33,3
(99)-NC	1,9	1,9	0	0	0	16,7
	53	53	42	3	2	6
P9_C_1R	53	53	42	3	2	6
		39.3	42.5			
[9-10]	39,3	D	D	33,3	0	33,3
		22.7	23.9			
[7-8]	22,7	D	D	33,3	0	16,7
		22.5	23.7			
[5-6]	22,5	C	C	0	50	16,7
[3-4]	1,9	1,9	0	0	0	16,7
		11.6	9.9			
[0-2]	11,6	E	E	33,3	50	0
Ns/Nc	1,9	1,9	0	0	0	16,7
	53	53	42	3	2	6
P9_C_1M	53	53	42	3	2	6
Casos vàlids	98,1	98,1	100	100	100	83,3
		7.13	7.40			
Mitjana	7,13	D	D	6	2,5	7,4
Desviació	3,1	3,1	2,93	4,58	3,54	2,97
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la cc						
	750	750	561	70	42	77
P9_A_2	757	757	567	70	44	76
SI	48,8	48,8	48,3	44,3	54,4	53,2
NO	51,2	51,2	51,7	55,7	45,6	46,8
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o trar						
	366	366	271	31	23	41
P9_B_2	367	367	274	31	22	40
SI	11,7	11,7	11,4	19,4	8,1	10,2
NO	88,3	88,3	88,6	80,6	91,9	89,8
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la						
	43	43	31	6	2	4
P9_C_2	43	43	31	6	2	4
(0)-0	5,1	5,1	3,2	0	0	28,6
(2)-2	9	9	3,2	16,7	46,2	23,8
(3)-3	2,3	2,3	3,2	0	0	0
(4)-4	7	7	3,2	33,3	0	0
(5)-5	7	7	3,2	16,7	53,8	0
(6)-6	6,9	6,9	9,6	0	0	0
		9.3	12.9			
(7)-7	9,3	CDE	CDE	0	0	0
		11.6	12.8			
(8)-8	11,6	DE	DE	16,7	0	0
	11.5	11.5	16.0			
(9)-9	C	CDE	CDE	0	0	0

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
		28.0	32.5			
(10)-10	28	D	D	16,7	0	23,8
(99)-NC	2,3	2,3	0	0	0	23,8
	43	43	31	6	2	4
P9_C_2R	43	43	31	6	2	4
		39.5	48.5			
[9-10]	39,5	D	D	16,7	0	23,8
		20.9	25.8			
[7-8]	20,9	DE	DE	16,7	0	0
		13.9	12.8			
[5-6]	13,9	E	E	16,7	53,8	0
	9.3	9.3				
[3-4]	C	DE	6,5	33,3	0	0
	14,1	14,1	6,4	16,7	46,2	52,4
[0-2]	14,1	14,1	6,4	16,7	46,2	52,4
Ns/Nc	2,3	2,3	0	0	0	23,8
	43	43	31	6	2	4
P9_C_2M	43	43	31	6	2	4
Casos vàlids	97,7	97,7	100	100	100	76,2
			7.65			
Mitjana	6,87	6,87	DE	5,5	3,62	3,75
Desviació	3,1	3,1	2,63	2,95	2,2	5,18
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels pro						
	750	750	561	70	42	77
P9_A_3	757	757	567	70	44	76
SI	38,7	38,7	37,1	41,4	48	42,3
NO	61,3	61,3	62,9	58,6	52	57,7
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justifi						
	290	290	208	29	20	33
P9_B_3	292	292	211	29	20	32
SI	10,2	10,2	9,9	10,3	5	15,3
NO	89,8	89,8	90,1	89,7	95	84,7
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels p						
	30	30	21	3	1	5
P9_C_3	30	30	21	3	1	5
(4)-4	9,9	9,9	9,4	33,3	0	0
(5)-5	3,4	3,4	0	0	0	20
		16.5	18.9		100.0	
(6)-6	16,5	CE	CE	0	AB	0
(7)-7	6,8	6,8	4,9	0	0	20
		23.3	19.0	66.7		
(8)-8	23,3	D	D	D	0	20
(9)-9	10,1	10,1	14,5	0	0	0
		26.6	33.4			
(10)-10	26,6	CD	CD	0	0	20
(99)-NC	3,4	3,4	0	0	0	20
	30	30	21	3	1	5
P9_C_3R	30	30	21	3	1	5

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
		36,7	47,9			
[9-10]	36,7	CD	CD	0	0	20
		30,1	23,8	66,7		
[7-8]	30,1	D	D	D	0	40
		19,9	18,9		100,0	
[5-6]	19,9	C	C	0	ABE	20
[3-4]	9,9	9,9	9,4	33,3	0	0
Ns/Nc	3,4	3,4	0	0	0	20
	30	30	21	3	1	5
P9_C_3M	30	30	21	3	1	5
Casos vàlids	96,6	96,6	100	100	100	80
Mitjana	7,73	7,73	8,01	6,67	6	7,5
Desviació	2	2	2	2,31		2,08
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en						
	750	750	561	70	42	77
P9_A_4	757	757	567	70	44	76
SI	53,1	53,1	52,3	57,1	49,3	57,9
NO	46,9	46,9	47,7	42,9	50,7	42,1
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquestansum						
	398	398	293	40	21	45
P9_B_4	402	402	297	40	21	44
SI	30,5	30,5	30,6	30	39,3	25,6
NO	69,5	69,5	69,4	70	60,7	74,4
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon €						
	121	121	90	12	8	11
P9_C_4	121	121	91	12	7	11
		13,1	13,2		36,8	
(0)-0	13,1	E	E	8,3	E	0
(1)-1	1,6	1,6	1,1	8,3	0	0
(2)-2	2,4	2,4	3,3	0	0	0
		5,7	5,4			
(3)-3	5,7	E	E	8,3	12,3	0
(4)-4	2,5	2,5	3,3	0	0	0
		6,6	4,4			
(5)-5	6,6	D	D	16,7	0	17,5
		10,8	8,8			28,1
(6)-6	10,8	D	D	16,7	0	D
		4,8	6,5			
(7)-7	4,8	CDE	CDE	0	0	0
		17,2	18,7	25,0		
(8)-8	17,2	D	D	D	0	8,8
(9)-9	10,6	10,6	7,7	8,3	21,1	28,1
(10)-10	20,7	20,7	22	8,3	29,8	17,5
		4,1	5,5			
(98)-NS	4,1	CDE	CDE	0	0	0
	121	121	90	12	8	11
P9_C_4R	121	121	91	12	7	11

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
[9-10]	31,3	31,3	29,7	16,7	50,9	45,6
		22,0	25,2	25,0		
[7-8]	22	D	D	D	0	8,8
		17,4	13,2	33,3		45,6
[5-6]	17,4	D	D	D	0	BD
		8,1	8,7			
[3-4]	8,1	E	E	8,3	12,3	0
		17,2	17,6		36,8	
[0-2]	17,2	E	E	16,7	E	0
		4,1	5,5			
Ns/Nc	4,1	CDE	CDE	0	0	0
		121	90	12	8	11
P9_C_4M	121	121	91	12	7	11
				100,0	100,0	100,0
Casos vàlids	95,9	95,9	94,5	AB	AB	AB
Mitjana	6,3	6,3	6,31	5,75	5,25	7,54
Desviació	3,42	3,42	3,46	3,14	4,83	1,95
En disposa? - Telefonía fixa						
	750	750	561	70	42	77
P10A_A	757	757	567	70	44	76
	87,3			94,3		
SI	B	87,3	86,9	ABD	77,6	89,7
	12,7	12,7	13,1		22,4	
NO	C	C	C	5,7	C	10,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa						
	655	655	487	66	33	69
P10B_A	664	664	493	66	37	68
SI	17,7	17,7	17,5	19,7	13,6	19,5
NO	81,2	81,2	81,3	80,3	86,4	79
		1,1	1,2			
NC	1,1	CD	CD	0	0	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa						
	116	116	85	13	4	13
P10C_AML	117	117	86	13	5	13
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	54,9	57	46,2	61,3	47,4
		14,8	11,7	38,5		
Li van oferir una oferta millor	14,8	D	D	D	0	16,3
		6,7	5,9			
Pack amb millors condicions	6,7	C	C	0	19,4	14,1
		10,2	10,3			
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	D	D	15,4	0	7,4
		12,7	13,8			
Insatisfacció amb la companyia	12,7	D	D	7,7	0	14,8
		3,3				
Altres	3,3	CE	3,5	0	19,4	0
En disposa? - Internet						
	750	750	561	70	42	77
P10A_B	757	757	567	70	44	76

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
% Verticals	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	A	A	A
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
SI	87	87	87	84,3	87,4	89,9
NO	11,6	11,6	11,5	14,3	12,6	10,1
NC	1,3	DE	DE	1,4	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet						
P10B_B	653	653	488	59	37	69
	658	658	493	59	38	68
SI	18,9	18,9	18,7	22	17,9	18,2
NO	78,8	78,8	78,4	78	82,1	80,3
NC	2,3	2.3	2.8	0	0	1,4
		CD	CD			
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet						
P10C_BML	124	124	91	13	7	13
	123	123	92	13	6	12
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	51,8	51,1	46,2	58,7	58,7
Li van oferir una oferta millor	12,4	12,4	11	23,1	15,2	9,5
		5.7	5.6			
Pack amb millors condicions	5,7	D	D	7,7	0	7,9
		13.6	15.1			
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	D	D	15,4	0	7,9
		16.8	20.5			
Insatisfacció amb la companyia	16,8	D	D	7,7	0	7,9
		3.1				
Altres	3,1	C	2,2	0	13	7,9
NS/NC	2,3	2,3	2,2	0	13	0
En disposa? - Telefonía mòbil						
P10A_C	750	750	561	70	42	77
	757	757	567	70	44	76
SI	94,7	94,7	94,7	92,9	98	94,5
		3.7	3.5	5.7		5.5
NO	3,7	D	D	D	0	D
		1.6	1.8			
NC	1,6	E	E	1,4	2	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil						
P10B_C	710	710	531	65	41	73
	717	717	537	65	43	72
SI	17,6	17,6	17,3	18,5	16	19,8
NO	81,3	81,3	81,2	81,5	84	80,2
		1.1	1.5			
NC	1,1	CDE	CDE	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil						
P10C_CML	125	125	92	12	7	14
	125	125	93	12	6	14
		44.5	46.3			50.0
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	D	D	41,7	13	D
					73.9	
Li van oferir una oferta millor	22,5	22,5	18,5	33,3	ABE	15,3

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	7.1	7.1	6.4			
Pack amb millors condicions	B	D	D	8,3	0	13,9
		6.3	6.3			
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	D	D	8,3	0	6,9
		17.3	20.3			
Insatisfacció amb la companyia	17,3	D	D	8,3	0	13,9
		5.4	6.4			
Altres	5,4	CE	CE	0	13	0
NS/NC	0,8	0,8	1,1	0	0	0
En disposa? - Internet mòbil						
	750	750	561	70	42	77
P10A_D	757	757	567	70	44	76
SI	84,9	84,9	84,9	80	87,8	87,4
NO	13,2	13,2	12,8	18,6	10,2	12,6
		2.0	2.3			
NC	2	E	E	1,4	2	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil						
	637	637	476	56	37	67
P10B_D	641	641	481	56	38	66
SI	17,5	17,5	17,9	19,6	12,8	15,5
NO	81,3	81,3	80,5	80,4	87,2	84,5
		1.2	1.7			
NC	1,2	CDE	CDE	0	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil						
	111	111	85	11	5	10
P10C_DML	111	111	86	11	4	10
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	45,6	46,7	45,5	39,4	40,4
Li van oferir una oferta millor	18,1	18,1	15,2	27,3	42,4	21,2
	7.1	7.1	7.0			
Pack amb millors condicions	B	CD	CD	0	0	19,2
		8.8	8.0			
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	D	D	18,2	0	9,6
		17.8	20.9			
Insatisfacció amb la companyia	17,8	D	D	9,1	0	9,6
	4.3	4.3	4.6			
Altres	B	CE	CE	0	18,2	0
NS/NC	1,8	1,8	2,3	0	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?						
	750	750	561	70	42	77
P11	757	757	567	70	44	76
Si	56,4	56,4	56,9	52,9	55,8	56,8
No	43,1	43,1	42,8	45,7	44,2	41,9
		0.5				
Ns/Nc	0,5	D	0,4	1,4	0	1,3
Amb quina freqüència compra per internet?						
	423	423	319	37	23	44
P12	424	424	322	37	22	43

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	(D) LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Més d'un cop a la setmana	9,4	9,4	9,3	10,8	12,8	6,6
	15.6	15.6	15.6	18.9		19.2
Un cop a la setmana	C	D	D	D	3,7	D
	74.1					
Menys d'un cop a la setmana	B	74,1	73,9	70,3	83,5	74,1
		0.9	1.2			
Ns/Nc	0,9	CDE	CDE	0	0	0
Alimentació i begudes						
	423	423	319	37	23	44
P13_A_1	424	424	322	37	22	43
SI	15,5	15,5	14,6	18,9	20,1	16,9
NO	84	84	84,8	81,1	79,9	83,1
NC	0,5	0,5	0,6	0	0	0
Alimentació i begudes						
	66	66	46	7	5	7
P13_B_1	65	65	47	7	4	7
		5.9			60.6	
SI	5,9	CE	2,2	0	ABCE	0
		94.1	97.8	100.0		100.0
NO	94,1	D	D	AD	39,4	AD
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu						
	423	423	319	37	23	44
P13_A_2	424	424	322	37	22	43
	49.4	49.4	48.8			65.4
SI	B	D	D	48,6	28,7	ABD
	50.2	50.2	50.6		71.3	
NO	C	E	E	51,4	ABE	34,6
NC	0,5	0,5	0,6	0	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu						
	209	209	156	18	7	29
P13_B_2	210	210	157	18	7	28
		8.5	8.8			14.3
SI	8,5	CD	CD	0	0	CD
				100.0	100.0	
NO	91	91	90,5	ABE	ABE	85,7
NS/NC	0,5	0,5	0,6	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)						
	423	423	319	37	23	44
P13_A_3	424	424	322	37	22	43
		1.9	1.9			
SI	1,9	D	D	2,7	0	2,3
					100.0	
NO	97,4	97,4	97,2	97,3	AB	97,7
NC	0,7	0,7	0,9	0	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)						
	8	8	6	1	0	1
P13_B_3	8	8	6	1	0	1
				100.0		
SI	25,1	25,1	16,7	AB	0	0
		74.9	83.3			
NO	74,9	C	C	0	0	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)						

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
% Verticals	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
P13_A_4	423	423	319	37	23	44
SI	424	424	322	37	22	43
NO	14,9	14,9	16,1	16,2	7,3	8,9
NC	84,4	84,4	83	83,8	92,7	91,1
	0,7	0,7	0,9	0	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)						
P13_B_4	63	63	51	6	2	4
SI	64	64	52	6	2	4
		8.1	8.0			
NO	8,1	DE	DE	16,7	0	0
					100.0	100.0
NC	91,9	91,9	92	83,3	AB	AB
Oci, entrades, llibres, música i joguines						
P13_A_5	423	423	319	37	23	44
SI	424	424	322	37	22	43
NO	26,4	26,4	27	27	20,7	25,2
NC	72,9	72,9	72,1	73	79,3	74,8
	0,7	0,7	0,9	0	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines						
P13_B_5	112	112	86	10	5	11
SI	111	111	87	10	3	11
		7.9	6.8			
NO	7,9	D	D	20	0	9,1
					100.0	
NC	92,1	92,1	93,2	80	AB	90,9
Electrodomèstics						
P13_A_6	423	423	319	37	23	44
SI	424	424	322	37	22	43
	19.0					
NO	C	19	15,8	27	31,1	28,8
	80.1					
NC	B	80,1	83	73	68,9	71,2
		0.9	1.2			
	0,9	CDE	CDE	0	0	0
Electrodomèstics						
P13_B_6	80	80	50	10	7	13
SI	79	79	51	10	6	12
		9.6	7.9			
NO	9,6	C	C	0	37.3	7,9
				100.0		
NC	89,2	89,2	90,1	ABD	62,7	92,1
	1,2	1,2	2	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)						
P13_A_7	423	423	319	37	23	44
SI	424	424	322	37	22	43
	32.1					
NO	C	32,1	32	24,3	36	37,1
	67.2					
NC	B	67,2	67	75,7	64	62,9
	0,7	0,7	0,9	0	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)						

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
% Verticals	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	(D) LLEIDA	A
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	136	136	102	9	8	16
P13_B_7	135	135	103	9	7	16
SI	13,8	13,8	11,7	22,2	22	18,5
NO	86,2	86,2	88,3	77,8	78	81,5
Formació (cursos,...)						
	423	423	319	37	23	44
P13_A_8	424	424	322	37	22	43
SI	0,2	0,2	0,3	0	0	0
				100.0	100.0	100.0
NO	99,1	99,1	98,8	AB	AB	AB
NC	0,7	0,7	0,9	0	0	0
Formació (cursos,...)						
	1	1	1	0	0	0
P13_B_8	1	1	1	0	0	0
NO	100	100	100	0	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?						
	423	423	319	37	23	44
P14	424	424	322	37	22	43
				100.0		100.0
SI	97,2	97,2	96,6	AB	95,7	AB
		2.4	2.8			
NO	2,4	CE	CE	0	4,3	0
NS/NC	0,5	0,5	0,6	0	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?						
	10	10	9	0	1	0
P15_1	10	10	9	0	1	0
		60.7	67.4			
Que arribi el que demanes	60,7	D	D	0	0	0
Que et comuniquin les incidències	9,5	9,5	10,6	0	0	0
Altres	19,8	19,8	22	0	0	0
					100.0	
NS/NC	10	10	0	0	A	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres i						
	423	423	319	37	23	44
P16	424	424	322	37	22	43
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	61,5	63	56,8	67,7	51,3
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	37,1	35,4	43,2	28	48,7
		1.4	1.5			
Ns/Nc	1,4	CE	CE	0	4,3	0
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de						
	750	750	561	70	42	77
P17	757	757	567	70	44	76
SI	54,9	54,9	55,5	50	59,9	52,1
NO	44,3	44,3	44	50	40,1	43,5
		0.9				
NS/NC	0,9	CD	0,5	0	0	4,4

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	(D) LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (expli	750	750	561	70	42	77
P18	757	757	567	70	44	76
		13.2	13.7			16.4
SI	13,2	C	C	5,7	13,3	C
NO	85,1	85,1	84,6	91,4	86,7	82,1
	1.8	1.8	1.8			
NS/NC	C	D	D	2,9	0	1,6
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?						
	99	99	77	4	6	13
P19_1	99	99	78	4	5	12
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	51,7	49,9	50	69,2	55,6
		12.3	11.7			
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	D	D	25	0	17,5
Li arriba publicitat	25	25	26,9	25	12,8	19
		10.9	11.4			
Altres	10,9	C	C	0	17,9	7,9
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?						
	750	750	561	70	42	77
P20R	757	757	567	70	44	76
		0.6				
Facua	0,6	CD	0,5	0	0	1,6
Ocu	8,5	8,5	9,3	8,6	3,7	5,1
	1.4	1.4	1.4			
Amazon	C	D	D	1,4	0	1,6
Gencat	3,1	3,1	2,8	2,9	7,8	2,6
Ajuntament	0,3	0,3	0,4	0	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0,4	0,5	0	0	0
		0.8				
Agència Catalana del Consum	0,8	C	0,5	0	4,8	1,3
	79.9					
No coneix cap	B	79,9	79,5	77,1	81,6	84
		0.6				
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	E	0,5	1,4	1,7	0
		3.4	3.0	8.6		
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	D	D	D	0	2,9
Ns/Nc	2,9	2,9	3	2,9	2	2,6
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?						
	750	750	561	70	42	77
P21	757	757	567	70	44	76
Si	9,3	9,3	9,1	10	12,6	7,8
No	90,7	90,7	90,9	90	87,4	92,2
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al cons						
	750	750	561	70	42	77
P22	757	757	567	70	44	76
Si	13	13	13,1	12,9	10,9	14,2

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
No	86,7	86,7	86,8	87,1	87,1	85,8
Ns/Nc	0,2	0,2	0,2	0	2	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	750	750	561	70	42	77
P23_A_1	757	757	567	70	44	76
SI	54,2	54,2	54,9	52,9	61,6	46,2
NO	45,8	45,8	45,1	47,1	38,4	53,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	406	406	308	37	26	36
P23_B_1	411	411	312	37	27	35
SI	22,5	22,5	24,3	16,2	14,4	20,2
NO	77,5	77,5	75,7	83,8	85,6	79,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)						
	92	92	75	6	4	7
P23_C_1	91	91	76	6	2	7
		7.5	6.6			
(0)-0	7,5	DE	DE	33,3	0	0
(2)-2	1,1	1,1	1,3	0	0	0
(3)-3	3,2	3,2	2,6	16,7	0	0
(4)-4	1,1	1,1	1,3	0	0	0
					80.8	
(5)-5	16,2	16,2	11,9	16,7	ABCE	27,8
	6.4	6.4	5.2			
(6)-6	B	CD	CD	0	0	27,8
		14.1	15.7			
(7)-7	14,1	CD	CD	0	0	16,7
(8)-8	22,5	22,5	23,9	16,7	19,2	13,9
		13.9	14.3			
(9)-9	13,9	D	D	16,7	0	13,9
		14.0	17.2			
(10)-10	14	CDE	CDE	0	0	0
	92	92	75	6	4	7
P23_C_1R	91	91	76	6	2	7
		27.9	31.5			
[9-10]	27,9	D	D	16,7	0	13,9
[7-8]	36,6	36,6	39,6	16,7	19,2	30,6
					80.8	55.6
[5-6]	22,7	22,7	17,1	16,7	ABC	B
		4.3				
[3-4]	4,3	DE	3,9	16,7	0	0
		8.6	7.9			
[0-2]	8,6	DE	DE	33,3	0	0
	92	92	75	6	4	7
P23_C_1M	91	91	76	6	2	7
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
		6.79	7.08			
Mitjana	6,79	C	C	4,17	5,58	6,58

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	A	A	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
Desviació	2,71	2,71	2,65	3,87	1,38	1,49
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	750	750	561	70	42	77
P23_A_2	757	757	567	70	44	76
				35.7		
SI	25,8	25,8	23,8	B	27,2	31,3
			76.2			
NO	74,2	74,2	C	64,3	72,8	68,7
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	194	194	133	25	11	24
P23_B_2	197	197	135	25	13	24
SI	20,4	20,4	17,7	28	23,8	25,7
NO	79,6	79,6	82,3	72	76,2	74,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)						
	40	40	24	7	3	6
P23_C_2	40	40	24	7	3	6
(0)-0	5,1	5,1	4,2	0	0	16,1
(1)-1	2,5	2,5	0	14,3	0	0
(2)-2	2,5	2,5	4,1	0	0	0
(3)-3	7,5	7,5	4	28,6	0	0
(4)-4	2,5	2,5	4,2	0	0	0
		17.4	20.7			
(5)-5	17,4	D	D	14,3	0	16,1
		12.0			68.4	
(6)-6	12	CE	12,3	0	ACE	0
(7)-7	5	5	8,4	0	0	0
		22.6	25.1			
(8)-8	22,6	D	D	28,6	0	16,1
		13.1				
(9)-9	13,1	D	8,4	14,3	0	35,5
	9.8	9.8				
(10)-10	B	C	8,5	0	31,6	16,1
	40	40	24	7	3	6
P23_C_2R	40	40	24	7	3	6
[9-10]	22,9	22,9	16,9	14,3	31,6	51,6
		27.6	33.6			
[7-8]	27,6	D	D	28,6	0	16,1
[5-6]	29,4	29,4	33	14,3	68,4	16,1
		10.0				
[3-4]	10	DE	8,2	28,6	0	0
		10.1				
[0-2]	10,1	D	8,4	14,3	0	16,1
	40	40	24	7	3	6
P23_C_2M	40	40	24	7	3	6
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	6,31	6,31	6,35	5,29	7,26	6,9
Desviació	2,76	2,76	2,51	3,09	2,34	3,71

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A			A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	750	750	561	70	42	77
P23_A_3	757	757	567	70	44	76
						69.4
SI	62,2	62,2	62,4	52,9	61,2	C
				47.1		
NO	37,8	37,8	37,6	E	38,8	30,6
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	466	466	350	37	26	53
P23_B_3	472	472	354	37	28	53
SI	8,3	8,3	8,5	10,8	7,2	5,6
NO	91,7	91,7	91,5	89,2	92,8	94,4
Agència Catalana del Consum (ACC)						
	39	39	30	4	2	3
P23_C_3	39	39	30	4	2	3
				50.0		
(0)-0	7,8	7,8	3,4	DE	0	0
(2)-2	2,2	2,2	0	0	46,2	0
(3)-3	7,8	7,8	6,7	25	0	0
(4)-4	7,6	7,6	9,9	0	0	0
(5)-5	5,2	5,2	6,7	0	0	0
		15.3	16.6			
(6)-6	15,3	CD	CD	0	0	33,3
		18.1	16.8			
(7)-7	18,1	C	C	0	53,8	33,3
		15.5	16.7			
(8)-8	15,5	DE	DE	25	0	0
		12.8	13.3			
(9)-9	12,8	CD	CD	0	0	33,3
(10)-10	7,7	7,7	10	0	0	0
	39	39	30	4	2	3
P23_C_3R	39	39	30	4	2	3
		20.5	23.2			
[9-10]	20,5	CD	CD	0	0	33,3
[7-8]	33,6	33,6	33,5	25	53,8	33,3
		20.5	23.2			
[5-6]	20,5	CD	CD	0	0	33,3
		15.4	16.7			
[3-4]	15,4	DE	DE	25	0	0
	10.0	10.0		50.0		
[0-2]	B	E	3,4	E	46,2	0
	39	39	30	4	2	3
P23_C_3M	39	39	30	4	2	3
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
		6.19	6.63			
Mitjana	6,19	C	C	2,75	4,69	7,33
Desviació	2,75	2,75	2,39	3,77	3,67	1,53
Juntes arbitral de consum (JAC)						
	750	750	561	70	42	77
P23_A_4	757	757	567	70	44	76

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	A	A	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
SI	15,4	15,4	15,7	11,4	18	15,6
NO	84,6	84,6	84,3	88,6	82	84,4
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	115	115	88	8	8	12
P23_B_4	117	117	89	8	8	12
SI	12,7	12,7	9	50.0 ABE	22,6	8,3
NO	87,3	87,3	91.0 C	50	77,4	91,7 C
Juntes arbitrals de consum (JAC)						
	15	15	8	4	2	1
P23_C_4	15	15	8	4	2	1
(0)-0	6,8	6,8	12,7	0	0	0
(1)-1	6,7	6,7	12,4	0	0	0
(3)-3	6,8	6,8	0	25	0	0
(4)-4	6,8	6,8	12,7	0	0	0
(6)-6	6,5	6,5	12,1	0	0	0
(7)-7	20,5	20,5	12,7	25	58,3	0
(8)-8	18,4	18,4	12,4	25	41,7	0
(9)-9	13,7	13,7	0	25	0	100.0 AC
(10)-10	13,6	13,6	25,2	0	0	0
	15	15	8	4	2	1
P23_C_4R	15	15	8	4	2	1
		27.3				100.0
[9-10]	27,3	D	25,2	25	0	ABC
		39.0		50.0	100.0	
[7-8]	39	E	25	E	ABC	0
[5-6]	6,5	6,5	12,1	0	0	0
[3-4]	13,7	13,7	12,7	25	0	0
[0-2]	13,5	13,5	25	0	0	0
	15	15	8	4	2	1
P23_C_4M	15	15	8	4	2	1
Casos vàlids	100	100	100	100	100	100
Mitjana	6,44	6,44	5,75	6,75	7,42	9
Desviació	3,14	3,14	3,82	2,63	0,76	
Associacions de consumidors						
	750	750	561	70	42	77
P23_A_5	757	757	567	70	44	76
SI	63	63	64	52,9	67,7	62,2
NO	37	37	36	47,1	32,3	37,8
Associacions de consumidors						
	472	472	359	37	28	48
P23_B_5	477	477	363	37	30	47
		8.5	9.6			
SI	8,5	D	D	8,1	0	6,3

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
					100.0	
NO	91,5	91,5	90,4	91,9	AB	93,7
Associacions de consumidors						
	40	40	34	3	0	3
P23_C_5	41	41	35	3	0	3
(0)-0	7,4	7,4	8,7	0	0	0
(2)-2	4,8	4,8	5,6	0	0	0
						66.7
(3)-3	7,4	7,4	0	33,3	0	AB
(4)-4	4,8	4,8	5,7	0	0	0
(5)-5	4,9	4,9	5,7	0	0	0
		12.1	14.2			
(6)-6	12,1	CE	CE	0	0	0
		19.5	23.0			
(7)-7	19,5	CE	CE	0	0	0
		12.1	14.2			
(8)-8	12,1	CE	CE	0	0	0
		12.2	11.4			
(9)-9	12,2	E	E	33,3	0	0
(10)-10	14,8	14,8	11,5	33,3	0	33,3
	40	40	34	3	0	3
P23_C_5R	41	41	35	3	0	3
[9-10]	27	27	22,9	66,7	0	33,3
		31.7	37.2			
[7-8]	31,7	CE	CE	0	0	0
		17.0	19.9			
[5-6]	17	CE	CE	0	0	0
						66.7
[3-4]	12,3	12,3	5,7	33,3	0	AB
		12.2	14.3			
[0-2]	12,2	CE	CE	0	0	0
	40	40	34	3	0	3
P23_C_5M	41	41	35	3	0	3
Casos vàlids	100	100	100	100	0	100
Mitjana	6,39	6,39	6,4	7,33		5,33
Desviació	2,92	2,92	2,84	3,79		4,04
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels ciutadans						
	750	750	561	70	42	77
P24	757	757	567	70	44	76
(0)-0	3	3	3,5	1,4	1,7	1,3
(1)-1	0,5	0,5	0	2,9	3,7	0
(2)-2	2,1	2,1	2,1	1,4	2	2,9
		1.3	1.0			
(3)-3	1,3	E	E	1,4	7,1	0
		3.3	3.9			
(4)-4	3,3	C	C	0	2,4	2,6
(5)-5	12,6	12,6	13,1	12,9	7,1	11,6
(6)-6	11,9	11,9	11,5	14,3	9,5	14,4
(7)-7	15,9	15,9	15,8	10	19,7	19,6

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
% Verticals	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
				17.1		
(8)-8	12,8	12,8	12,6	D	5,8	14,4
(9)-9	5	5	4,6	5,7	8,5	5,2
(10)-10	3,9	3,9	3,4	7,1	6,1	4
(98)-NS	27,5	27,5	28,5	25,7	24,1	24
(99)-NC	0,1	0,1	0	0	2	0
	750	750	561	70	42	77
P24R	757	757	567	70	44	76
[9-10]	8,9	8,9	8	12,9	14,6	9,2
[7-8]	28,7	28,7	28,4	27,1	25,5	34
[5-6]	24,5	24,5	24,6	27,1	16,7	26
		4,6	4,9			
[3-4]	4,6	C	C	1,4	9,5	2,6
[0-2]	5,6	5,6	5,6	5,7	7,5	4,2
Ns/Nc	27,7	27,7	28,5	25,7	26,2	24
	750	750	561	70	42	77
P24M	757	757	567	70	44	76
Casos vàlids	72,3	72,3	71,5	74,3	73,8	76
Mitjana	6,28	6,28	6,21	6,6	6,15	6,58
Desviació	2,23	2,23	2,23	2,31	2,6	1,93
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?						
	750	750	561	70	42	77
P25	757	757	567	70	44	76
Sí	24,2	24,2	23,1	25,7	36,1	23,6
No	75,3	75,3	76,3	74,3	63,9	75,1
		0,5				
Ns/Nc	0,5	CD	0,5	0	0	1,3
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a to						
	181	181	130	18	15	18
P26	183	183	131	18	16	18
(0)-0	1,7	1,7	0,8	5,6	0	5,5
(2)-2	0,6	0,6	0,8	0	0	0
(3)-3	0,6	0,6	0	5,6	0	0
(4)-4	1,6	1,6	1,5	0	6,6	0
		6,6	5,4			22.0
(5)-5	6,6	C	C	0	6,6	C
		6.0	6.1			
(6)-6	6	C	C	0	6,6	10,4
(7)-7	15,5	15,5	16	16,7	19,8	6,6
		15.9	17.6	27.8		
(8)-8	15,9	E	E	E	6,6	0
(9)-9	6,9	6,9	5,3	5,6	10,4	15,9

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A			A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
		7.4	6.1		21.7	
(10)-10	7,4	C	C	0	C	12,1
(98)-NS	37,4	37,4	40,4	38,9	21,7	27,5
	181	181	130	18	15	18
P26R	183	183	131	18	16	18
					32.1	
[9-10]	14,3	14,3	11,5	5,6	C	28
		31.4	33.6	44.4		
[7-8]	31,4	E	E	E	26,4	6,6
		12.6	11.5			32.4
[5-6]	12,6	C	C	0	13,2	C
		2.2				
[3-4]	2,2	E	1,5	5,6	6,6	0
		2.2				
[0-2]	2,2	D	1,5	5,6	0	5,5
Ns/Nc	37,4	37,4	40,4	38,9	21,7	27,5
	181	181	130	18	15	18
P26M	183	183	131	18	16	18
Casos vàlids	62,6	62,6	59,6	61,1	78,3	72,5
Mitjana	7,18	7,18	7,27	6,64	7,67	6,66
Desviació	2,04	2,04	1,79	2,69	2,05	2,82
Nacionalitat						
	750	750	561	70	42	77
D1_1	757	757	567	70	44	76
Argentina	0,1	0,1	0	0	0	1,3
Brasilera	0,4	0,4	0,4	0	0	1,3
Britànica	0,1	0,1	0,2	0	0	0
					100.0	
Espanyola	97,8	97,8	97,7	98,6	AB	96,1
Colombiana	0,4	0,4	0,5	0	0	0
Dominicana	0,1	0,1	0,2	0	0	0
Equatoriana	0,3	0,3	0,4	0	0	0
Francesa	0,1	0,1	0,2	0	0	0
Hondurenya	0,1	0,1	0	1,4	0	0
Italiana	0,1	0,1	0	0	0	1,3
Paraguaiana	0,1	0,1	0,2	0	0	0
Peruana	0,1	0,1	0,2	0	0	0
Romanesa	0,1	0,1	0,2	0	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?						
	750	750	561	70	42	77
D2	757	757	567	70	44	76
Treballa	49,7	49,7	49,9	45,7	46,6	53,4
No treballa	45,7	45,7	45,4	51,4	43,9	44,2
Està de baixa	4,2	4,2	4,2	2,9	9,5	2,5
No contesta	0,4	0,4	0,5	0	0	0

Vostè és? - No treballa

	Q1 (Total)	Q3 (Total)	(B) BARCELON	(C) GIRONA	(D) LLEIDA	(E) TARRAGON
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	A	GIRONA	(D) LLEIDA	A
% Verticals						
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
	343	343	255	36	18	34
D3	349	349	257	36	22	34
					76.0	
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	61,6	63,4	55,6	E	46,8
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	13,4	12,8	19,4	5,4	15
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	7,4	6,2	11,1	3,9	14,7
		1.2				
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	CD	0,8	0	0	5,9
Estudiant	9,3	9,3	9	11,1	5,4	11,8
	6.6					
Treball domèstic no remunerat	B	6,6	7	2,8	9,3	5,9
No contesta	0,6	0,6	0,8	0	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa						
	404	404	303	34	24	43
D4	405	405	307	34	22	42
		2.6	1.9	11.8		
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	E	E	E	3,6	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	16,2	14,6	20,6	11,5	26,7
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	62,1	64,7	50	60	54,7
	18.5					
Assalariat/ada eventual o interí/ina	B	18,5	18,1	17,6	24,8	18,6
No contesta	0,5	0,5	0,7	0	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?						
	750	750	561	70	42	77
D5	757	757	567	70	44	76
No sap llegir i escriure	0,4	0,4	0,3	1,4	0	0
	1.8	1.8	1.9			
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	B	E	E	2,9	2	0
				14.3		
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	5,7	4,4	ABE	12,9	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	22,2	21,7	22,9	17,7	27,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	14,8	15,6	12,9	13,9	11,4
			9.2			
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	7,9	E	4,3	4,1	3,8
			16.4			
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	15,2	C	8,6	8,5	16
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	9,2	8,4	11,4	8,2	13,4
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	15,8	14,3	20	23,1	19,6
		5.7	6.3			
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	C	C	1,4	9,5	2,9
		0.9	1.1			
Doctorat	0,9	CD	CD	0	0	1,3
Nc	0,3	0,3	0,4	0	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?						
	750	750	561	70	42	77
D6	757	757	567	70	44	76
		41.7		55.7	63.9	63.4
Català (valencià/balear)	41,7	B	35,3	AB	AB	AB

	Q1	Q3	(B)			(E)
	(Total)	(Total)	BARCELON	(C)	(D)	TARRAGON
% Verticals	(A)	(A)	A	GIRONA	LLEIDA	A
Total	Subtotal	Subtotal	A	GIRONA	LLEIDA	A
Total	750	750	561	70	42	77
Muestra real	757	757	567	70	44	76
		36.5	41.0			
Castellà	36,5	CDE	CDE	25,7	20,7	22,7
Totes dues igual: català i castellà	20,1	20,1	21,8	15,7	15,3	13,9
		1.4	1.8			
Altres llengües o altres combinacions	1,4	DE	DE	1,4	0	0
No contesta	0,3	0,3	0,2	1,4	0	0

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Sexe			
	750	750	158
Q1	757	757	159
	48.4		
Home	C	48,4	52,2
	51.6		
Dona	B	51,6	47,8
Edat (Trams)			
	750	750	158
Q2	757	757	159
De 18 a 24	7,9	7,9	9,5
De 25 a 34	12,5	12,5	8,2
De 35 a 49	29,1	29,1	27,1
De 50 a 64	24,8	24,8	22,8
			32.3
65 o més	25,7	25,7	C
Edat			
	750	750	158
EDAT	757	757	159
Casos vàlids	100	100	100
		50.36	52.11
Mitjana	50,36	C	C
Desviació	16,96	16,96	17,58
Provincia			
	750	750	158
Q3	757	757	159
		74.8	100.0
BARCELONA	74,8	EFG	A
		9.3	
GIRONA	9,3	BCDFG	0
		5.6	
LLEIDA	5,6	BCDEG	0
		10.3	
TARRAGONA	10,3	BCDEF	0
Provincia			
	750	750	158
Q3R	757	757	159
		21.0	100.0
Barcelona ciutat	21	CDEFG	A
		14.2	
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	BDEFG	0
		39.5	
Resta Barcelona	39,5	BCEFG	0
		9.3	
Girona	9,3	BCDFG	0
		5.6	
Lleida	5,6	BCDEG	0
		10.3	
Tarragona	10,3	BCDEF	0
Grandària			

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	750	750	158
Q4	757	757	159
		4.8	
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	BC	0
		14.9	
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	BC	0
		26.8	
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	BF	0
		20.4	
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	B	0
		12.0	
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	BEFG	0
		21.0	100.0
més d'1 milió d'hab	21	CDEFG	A
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	750	158
PO	757	757	159
		58.3	58.8
CATALÀ	58,3	C	C
		38.3	37.3
CASTELLÀ	38,3	FG	G
Indiferent/NC/NC	3,3	3,3	3,9
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles i			
	750	750	158
P1	757	757	159
(0)-0	3,2	3,2	2,5
		1.1	
(1)-1	1,1	CEF	2
(2)-2	2,5	2,5	3,1
(3)-3	4,2	4,2	3,7
		6.4	11.8
(4)-4	6,4	E	ACE
	21.7		
(5)-5	C	21,7	18,1
(6)-6	18,9	18,9	19,6
(7)-7	19,1	19,1	22,3
		13.2	
(8)-8	13,2	E	10,6
(9)-9	2,7	2,7	1,9
(10)-10	3,4	3,4	2,5
(98)-NS	3,7	3,7	1,9
	750	750	158
P1R	757	757	159
[9-10]	6,1	6,1	4,4
		32.3	
[7-8]	32,3	E	32,9
[5-6]	40,6	40,6	37,7

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
			15.5
[3-4]	10,6	10,6	EG
[0-2]	6,7	6,7	7,6
Ns/Nc	3,7	3,7	1,9
	750	750	158
P1M	757	757	159
Casos vàlids	96,3	96,3	98,1
Mitjana	5,85	5,85	5,68
Desviació	2,08	2,08	2,03
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona c			
	750	750	158
P2	757	757	159
		5.3	
(0)-0	5,3	C	4,5
		1.5	
(1)-1	1,5	CE	1,9
		4.6	
(2)-2	4,6	E	3,7
		5.6	
(3)-3	5,6	E	5,1
(4)-4	9,6	9,6	10,1
(5)-5	23,1	23,1	22,6
(6)-6	16,4	16,4	16,9
(7)-7	15	15	11,9
(8)-8	10,9	10,9	13,8
(9)-9	3,9	3,9	5
(10)-10	3,6	3,6	4,4
		0.7	
(98)-NS	0,7	BFG	0
	750	750	158
P2R	757	757	159
[9-10]	7,5	7,5	9,4
[7-8]	25,8	25,8	25,7
[5-6]	39,5	39,5	39,6
[3-4]	15,1	15,1	15,1
[0-2]	11,4	11,4	10,2
		0.7	
Ns/Nc	0,7	BFG	0
	750	750	158
P2M	757	757	159

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
			100.0
Casos vàlids	99,3	99,3	A
			5.62
Mitjana	5,46	5,46	F
Desviació	2,32	2,32	2,35
En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consum			
	750	750	158
P3	757	757	159
Sí	28,5	28,5	35,2
No	70,6	70,6	62,9
Nc/No ho recorda	0,9	CEF	1,9
	214	214	56
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	213	56
Producte o servei			
	214	214	56
P4	213	213	56
		4.1	8.8
Alimentació i beguda	4,1	CEG	CEG
		4.2	
Roba	4,2	EF	5,4
		2.8	
Vehicles	2,8	EFG	1,8
Habitatge	0,9	0,9	0
		8.4	11.1
Compra on-line	8,4	F	F
Telefonia fixa/mòbil	39,7	39,7	30,3
		3.8	
Internet	3,8	CF	3,8
		5.0	8.9
Companyia elèctrica	5	G	G
Electrodomèstics	9,8	9,8	3,6
Restauració	0,9	0,9	1,7
Hotels	1	1	1,8
		3.6	
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	E	1,7
Serveis bancaris	1,4	1,4	0
Transport aeri	9,2	9,2	5,3
Tren	0,4	0,4	0
		17.0	22.8
Altres (anotar)	17	F	F
	9	9	5
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	9	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	9	5
P4_C_A	9	9	5
SI	55,4	55,4	60,6

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	44,6	44,6	
NO	B	F	39,4
Es va resoldre la incidència?			
	5	5	3
P4_E_A	5	5	3
		82,2	
SI	82,2	F	100
NO	17,8	17,8	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	4	3
P4_F_A	4	4	3
Empresa proveïdora	74,8	74,8	66,3
Comerciant	25,2	25,2	33,7
Satisfacció			
	4	4	3
P4_G_A	4	4	3
(1)-1	24,8	24,8	33,1
(8)-8	25,2	25,2	33,7
(10)-10	50,1	50,1	33,2
	4	4	3
P4_G_AR	4	4	3
[9-10]	50,1	50,1	33,2
[7-8]	25,2	25,2	33,7
[0-2]	24,8	24,8	33,1
	4	4	3
P4_G_AM	4	4	3
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	7,27	7,27	6,35
Desviació	4,26	4,26	4,73
	9	9	3
Base Incidència a: Roba	9	9	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	9	3
P4_C_B	9	9	3
SI	66,8	66,8	33,6
		33,2	66,4
NO	33,2	CG	CG
Es va resoldre la incidència?			
	6	6	1
P4_E_B	6	6	1
		50,0	100,0
SI	50	DG	A
	50,0	50,0	
NO	B	BC	0

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	3	1
P4_F_B	3	3	1
	66.7		
Empresa proveïdora	C	66,7	100
Altres (anotar)	33,3	33,3	0
Satisfacció			
	3	3	1
P4_G_B	3	3	1
			100.0
(8)-8	33,3	33,3	A
		66.7	
(10)-10	66,7	B	0
	3	3	1
P4_G_BR	3	3	1
		66.7	
[9-10]	66,7	B	0
			100.0
[7-8]	33,3	33,3	A
	3	3	1
P4_G_BM	3	3	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	9,33	9,33	8
Desviació	1,15	1,15	
	6	6	1
Base Incidència a: Vehicles	6	6	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	6	1
P4_C_C	6	6	1
		83.3	
SI	83,3	B	0
			100.0
NO	16,7	16,7	A
Es va resoldre la incidència?			
	5	5	0
P4_E_C	5	5	0
	60.5		
SI	C	60,5	0
NO	39,5	39,5	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	3	0
P4_F_C	3	3	0
Ell/lla mateix	33,1	33,1	0
Empresa proveïdora	33,5	33,5	0
Altres (anotar)	33,5	33,5	0
Satisfacció			

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	3	3	0
P4_G_C	3	3	0
(5)-5	33,5	33,5	0
(9)-9	33,1	33,1	0
(10)-10	33,5	33,5	0
	3	3	0
P4_G_CR	3	3	0
		66,5	
[9-10]	66,5	D	0
[5-6]	33,5	33,5	0
	3	3	0
P4_G_CM	3	3	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8	8	
Desviació	2,65	2,65	
	2	2	0
Base Incidència a: Habitatge	2	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	2	0
P4_C_D	2	2	0
SI	48,8	48,8	0
NO	51,2	51,2	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	1	0
P4_E_D	1	1	0
NO	100	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	18	6
Base Incidència a: Compra on-line	18	18	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	18	6
P4_C_E	18	18	6
		72,6	83,8
SI	72,6	C	C
		27,4	
NO	27,4	DG	16,2

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Es va resoldre la incidència?			
	13	13	5
P4_E_E	13	13	5
SI	92,4	92,4	100
NO	7,6	7,6	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	12	5
P4_F_E	12	12	5
		32,7	
Ell/lla mateix	32,7	G	19,4
			42,8
Empresa proveïdora	18,3	18,3	DEG
		32,7	
Distribuïdor	32,7	DE	37,8
Altres (anotar)	16,3	16,3	0
Satisfacció			
	12	12	5
P4_G_E	12	12	5
(0)-0	7,9	7,9	0
(5)-5	8,3	8,3	0
(7)-7	8,3	8,3	0
(8)-8	9,1	9,1	21,4
(9)-9	16,3	16,3	19,4
(10)-10	50,1	50,1	59,2
	12	12	5
P4_G_ER	12	12	5
[9-10]	66,4	66,4	78,6
[7-8]	17,4	17,4	21,4
[5-6]	8,3	8,3	0
[0-2]	7,9	7,9	0
	12	12	5
P4_G_EM	12	12	5
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,2	8,2	9,38
Desviació	2,95	2,95	0,91
	85	85	17
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	85	17
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	85	17
P4_B_F_COD	85	85	17
		38,6	53,5
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	E	E
		12,8	
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	B	0

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	20,7	23,2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	15,2 FG	11,5
Problemes per donar-se de baixa	11,7	11,7	11,7
Altres	11,5	11,5	11,8
Ns/Nc	1,1	1,1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	85	17
P4_C_F	85	85	17
SI	80,1	80,1	82,4
NO	19,9	19,9	17,6
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	68	14
P4_D_F_COD	69	69	14
		30,7	
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	B	7
		26,1	36,4
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	G	G
	5,8	5,8	
Trucar/anar oficina del consumidor	B	CFG	14,2
		12,5	42,3
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	CEG	ACDEG
		8,7	
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	CG	13,9
		29,2	
Altres	29,2	BF	7,2
Es va resoldre la incidència?			
	68	68	14
P4_E_F	69	69	14
		56,4	78,7
SI	56,4	G	EG
NO	40,7	40,7	21,3
NC	2,9	2,9	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	38	11
P4_F_F	39	39	11
		36,2	36,6
Ell/lla mateix	36,2	E	E
		45,7	54,3
Empresa proveïdora	45,7	EG	EG
		18,1	
Altres (anotar)	18,1	FG	9,2
Satisfacció			
	38	38	11
P4_G_F	39	39	11
		10,2	
(0)-0	10,2	BEFG	0
(1)-1	2,6	2,6	0
		12,6	
(2)-2	12,6	DEG	18,3

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
		10.2	
(3)-3	10,2	EFG	17,7
		10.4	
(4)-4	10,4	CDG	18,1
		15.2	
(5)-5	15,2	CE	9,2
(6)-6	5,2	5,2	0
		10.3	
(7)-7	10,3	CFG	9,2
(8)-8	5,2	5,2	0
		13.1	
(10)-10	13,1	EFG	18,8
(98)-NS	5	5	8,7
	38	38	11
P4_G_FR	39	39	11
		13.1	
[9-10]	13,1	EFG	18,8
		15.5	
[7-8]	15,5	CG	9,2
		20.4	
[5-6]	20,4	E	9,2
		20.6	35.8
[3-4]	20,6	G	G
		25.4	
[0-2]	25,4	EG	18,3
Ns/Nc	5	5	8,7
	38	38	11
P4_G_FM	39	39	11
Casos vàlids	95	95	91,3
Mitjana	4,76	4,76	5,04
Desviació	3,08	3,08	3,04
	8	8	2
Base Incidència a: Internet	8	8	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	8	2
P4_C_G	8	8	2
SI	61,6	61,6	47,1
		38.4	
NO	38,4	D	52,9
Es va resoldre la incidència?			
	5	5	1
P4_E_G	5	5	1
		60.3	
SI	60,3	B	0
			100.0
NO	39,7	39,7	A
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	3	0
P4_F_G	3	3	0
Ell/lla mateix	33,3	33,3	0

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Empresa proveïdora			
	33,3	33,3	0
Altres (anotar)			
	33,3	33,3	0
Satisfacció			
	3	3	0
P4_G_G	3	3	0
(5)-5	33,3	33,3	0
(10)-10	66,7	66,7 E	0
	3	3	0
P4_G_GR	3	3	0
[9-10]	66,7	66,7 E	0
[5-6]	33,3	33,3	0
	3	3	0
P4_G_GM	3	3	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8,33	8,33	
Desviació	2,89	2,89	
	11	11	5
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	11	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	11	5
P4_C_H	11	11	5
		72.9	60.6
SI	72,9	C	C
NO	17,8	17,8	19,3
NC	9,2	9,2	20
Es va resoldre la incidència?			
	8	8	3
P4_E_H	8	8	3
SI	12,8	12,8	0
NO	87,2	87,2	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	1	0
P4_F_H	1	1	0
Distribuïdor	100	100	0
Satisfacció			
	1	1	0
P4_G_H	1	1	0
(0)-0	100	100	0
	1	1	0
P4_G_HR	1	1	0
[0-2]	100	100	0

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	1	1	0
P4_G_HM	1	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	0	0	
	21	21	2
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	19	2
Incidències - Electrodomèstics			
	18	18	2
P4_B_I_COD	16	16	2
		67.0	
Mal funcionament/està trencat	67	E	50,3
El producte arriba tard	5,6	5,6	0
		38.5	
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	EF	49,7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	21	2
P4_C_I	19	19	2
		70.7	
SI	70,7	E	50,3
		29.3	
NO	29,3	CF	49,7
Mesures - Electrodomèstics			
	14	14	1
P4_D_I_COD	12	12	1
		71.1	100.0
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	F	A
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	7,2	0
		28.5	
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	BCG	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	15	1
P4_E_I	13	13	1
		46.6	100.0
SI	46,6	F	AD
		53.4	
NO	53,4	BC	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	7	1
P4_F_I	7	7	1
Ell/lla mateix	13,8	13,8	0
			100.0
Empresa proveïdora	71,7	71,7	D
Distribuïdor	14,5	14,5	0
Satisfacció			
	7	7	1
P4_G_I	7	7	1
(0)-0	14,5	14,5	0
			100.0
(5)-5	14,5	14,5	A

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
(6)-6	14,5	14,5	0
(7)-7	13,8	13,8	0
(8)-8	14,5	14,5	0
(10)-10	14,5	14,5	0
(98)-NS	13,8	13,8	0
	7	7	1
P4_G_IR	7	7	1
[9-10]	14,5	14,5	0
[7-8]	28,3	28,3	0
[5-6]	29	29	AD
[0-2]	14,5	14,5	0
Ns/Nc	13,8	13,8	0
	7	7	1
P4_G_IM	7	7	1
Casos vàlids	86,2	86,2	100
Mitjana	5,99	5,99	5
Desviació	3,42	3,42	
	2	2	1
Base Incidència a: Restauració	2	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	2	1
P4_C_J	2	2	1
NO	100	100	100
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	2	2	1
Base Incidència a: Hotels	2	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	2	1
P4_C_K	2	2	1

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
SI	100	100	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	2	1
P4_E_K	2	2	1
SI	47,5	47,5	100
NO	52,5	52,5	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	1	1
P4_F_K	1	1	1
Empresa proveïdora	100	100	100
Satisfacció			
	1	1	1
P4_G_K	1	1	1
(8)-8	100	100	100
	1	1	1
P4_G_KR	1	1	1
[7-8]	100	100	100
	1	1	1
P4_G_KM	1	1	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8	8	8
	8	8	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	8	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	8	1
P4_C_L	8	8	1
		62.7	100.0
SI	62,7	F	A
		37.3	
NO	37,3	BCG	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	5	1
P4_E_L	5	5	1
	59.5	59.5	
SI	B	C	100
NO	40,5	40,5	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	3	1
P4_F_L	3	3	1
Ell/lla mateix	32,8	32,8	0
			100.0
Distribuïdor	32,8	32,8	A
Altres (anotar)	34,4	34,4	0
Satisfacció			
	3	3	1
P4_G_L	3	3	1

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
(0)-0	34,4	34,4	0
(7)-7	65,6	65,6 G	100
P4_G_LR	3 3	3 3	1 1
[7-8]	65,6	65,6 G	100
[0-2]	34,4	34,4	0
P4_G_LM	3 3	3 3	1 1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	4,59	4,59	7
Desviació	4,11	4,11	
Base TOTAL	750 757	750 757	158 159
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_M	0 0	0 0	0 0
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_M	0 0	0 0	0 0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
P4_F_M	0 0	0 0	0 0
Satisfacció			
P4_G_M	0 0	0 0	0 0
P4_G_MR	0 0	0 0	0 0
P4_G_MM	0 0	0 0	0 0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3 3	3 3	0 0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_N	3 3	3 3	0 0
SI	33,3	33,3	0
NO	66,7	66,7	0
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_N	1 1	1 1	0 0
SI	100	100	0

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	1	0
P4_F_N	1	1	0
Altres (anotar)	100	100	0
Satisfacció			
	1	1	0
P4_G_N	1	1	0
(10)-10	100	100	0
	1	1	0
P4_G_NR	1	1	0
[9-10]	100	100	0
	1	1	0
P4_G_NM	1	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	10	10	
	20	20	3
Base Incidència a: Transport aeri	20	20	3
Incidències - Transport aeri			
	20	20	3
P4_B_O_COD	20	20	3
		69.7	100.0
Retards/cancel·lacions	69,7	G	AD
Problema tècnic	5	5	0
		35.0	
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	BEF	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	20	3
P4_C_O	20	20	3
SI	84,9	84,9	66
NO	15,1	15,1	34
Mesures - Transport aeri			
	14	14	2
P4_D_O_COD	14	14	2
Retornen els diners	6,9	6,9	0
			100.0
Va reclamar a la companyia	78,7	78,7	D
Paga per el seient	7,3	7,3	0
Passa la nit a l'hotel	7,1	7,1	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	17	2
P4_E_O	17	17	2
		41.3	
SI	41,3	EFG	50,8
		58.7	
NO	58,7	C	49,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	7	7	1
P4_F_O	7	7	1
Ell/lla mateix	28,2	28,2	0
			100.0
Empresa proveïdora	57,3	57,3	AD
Altres (anotar)	14,4	14,4	0
Satisfacció			
	7	7	1
P4_G_O	7	7	1
(0)-0	14,4	14,4	0
(2)-2	13,8	13,8	0
(3)-3	14,4	14,4	0
(4)-4	14,4	14,4	0
	42.9	42.9	100.0
(6)-6	C	C	AD
	7	7	1
P4_G_OR	7	7	1
	42.9	42.9	100.0
[5-6]	C	C	AD
[3-4]	28,9	28,9	0
[0-2]	28,2	28,2	0
	7	7	1
P4_G_OM	7	7	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	3,86	6
Desviació	2,34	2,34	
	1	1	0
Base Incidència a: Tren	1	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	1	0
P4_C_P	1	1	0
SI	100	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	1	0
P4_E_P	1	1	0
NO	100	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	36	13
Base Incidència a: Altres	37	37	13
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	36	13
P4_C_Q	37	37	13
SI	83,8	83,8	69,3
		16,2	30,7
NO	16,2	CE	CE
Es va resoldre la incidència?			
	30	30	9
P4_E_Q	31	31	9
		48,6	66,8
SI	48,6	G	G
		48,2	33,2
NO	48,2	E	E
NC	3,1	3,1	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	15	6
P4_F_Q	15	15	6
	33,3		
Ell/lla mateix	B	33,3	16,2
Empresa proveïdora	33,2	33,2	33,3
Comerciant	13,4	13,4	16,8
Altres (anotar)	20	20	33,6
Satisfacció			
	15	15	6
P4_G_Q	15	15	6
(0)-0	19,8	19,8	16,2
(1)-1	6,8	6,8	0
(4)-4	6,6	6,6	16,6
(5)-5	20,1	20,1	16,6
(7)-7	13,2	13,2	17
(8)-8	6,7	6,7	0
(9)-9	6,6	6,6	16,7
(10)-10	20,2	20,2	16,8
	15	15	6
P4_G_QR	15	15	6
		26,8	
[9-10]	26,8	E	33,5
[7-8]	19,9	19,9	17
[5-6]	20,1	20,1	16,6
[3-4]	6,6	6,6	16,6
	26,6	26,6	
[0-2]	B	C	16,2

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	15	15	6
P4_G_QM	15	15	6
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	5,41	5,41	5,87
Desviació	3,76	3,76	3,64
	750	750	158
Base TOTAL	757	757	159
Botigues especialitzades de barri			
	750	750	158
P5_1	757	757	159
			57.6
Més d'un cop a la setmana	47,9	47,9	ACDG
		29.9	
Un cop a la setmana	29,9	B	22,1
Menys d'un cop a la setmana	7,5	7,5	8,3
No hi he comprat mai	14,7	14,7	12
Mercats municipals			
	750	750	158
P5_2	757	757	159
Més d'un cop a la setmana	13,5	13,5	15,7
		24.0	27.1
Un cop a la setmana	24	G	G
Menys d'un cop a la setmana	16,3	16,3	15,7
No hi he comprat mai	46,2	46,2	41,5
Supermercats de barri			
	750	750	158
P5_3	757	757	159
			62.2
Més d'un cop a la setmana	47,7	47,7	ACDEFG
Un cop a la setmana	32,7	32,7	25,8
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,8	6,3
		10.8	
No hi he comprat mai	10,8	B	5,7
Grans superfícies			
	750	750	158
P5_4	757	757	159
Més d'un cop a la setmana	13	13	10,7
		22.4	
Un cop a la setmana	22,4	B	14
Menys d'un cop a la setmana	35	35	32,1
		29.5	43.2
No hi he comprat mai	29,5	G	ACDEG
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	750	750	158
P5_5	757	757	159
		5,4	9,4
Més d'un cop a la setmana	5,4	CF	CFG
Un cop a la setmana	9,6	9,6	5,5
Menys d'un cop a la setmana	20,3	20,3	22,1
No hi he comprat mai	64,7	64,7	63
Dietètiques			
	750	750	158
P5_6	757	757	159
		1,7	
Més d'un cop a la setmana	1,7	F	0,6
Un cop a la setmana	6,3	6,3	6,2
Menys d'un cop a la setmana	14,9	14,9	16,8
No hi he comprat mai	77	77	76,3
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	750	158
P6_1	757	757	159
			80,3
SI	75,9	75,9	C
NO	24,1	24,1	19,7
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament socia			
	750	750	158
P6_2	757	757	159
		26,6	25,6
SI	26,6	C	C
		73,4	74,4
NO	73,4	F	F
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics e			
	750	750	158
P6_3	757	757	159
SI	53,6	53,6	51,4
NO	46,4	46,4	48,6
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	750	750	158
P7_A	757	757	159
SI	30,4	30,4	28,5
NO	69,6	69,6	71,5
	228	228	45
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	229	45
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	228	45
P7_A_AML	229	229	45
Tenen preus més econòmics	50,5	50,5	48,9

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	20,5	13,4
		3.0	
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	FG	6,6
		9.0	10.9
Compra productes específics/per costum	9	G	G
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0,9	2,2
Proximitat	1,3	1,3	2,1
		2.3	
Tot correcte/ho troba bé	2,3	BCEF	0
		5.6	
No ho té en compte / li és igual	5,6	CF	6,6
		5.1	9.1
Altres	5,1	E	E
		2.6	
NS/NC	2,6	F	2,2
	522	522	113
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	528	114
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	521	113
P7_A_AML	527	527	114
Tenen preus més econòmics	0,2	0,2	0
		1.0	
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	EF	0,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	27,3	25,7
Compra productes específics/per costum	3,2	3,2	2,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	14,3	13,9
Depèn del producte	6,1	6,1	4,4
		0.9	
Compra productes ecològics	0,9	CFG	2,6
		1.5	
Proximitat	1,5	CEG	0,9
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0,2	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	35,3	36,8
Altres	7,6	7,6	10,5
		2.7	
NS/NC	2,7	CG	1,8
	750	750	158
Base TOTAL	757	757	159
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	750	158
P7_B	757	757	159
SI	37,4	37,4	34,4
		62.6	65.6
NO	62,6	EG	EG
	280	280	54
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	283	55
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	280	280	54
P7_A_BML	283	283	55
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	48,1	51
Per proximitat	33,4	33,4	36,2
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0,4	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0,7	0
Linteressa la qualitat	0,3	0,3	0
		4,6	
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	FG	1,8
		11,8	
Altres	11,8	E	12,7
		1,4	
NS/NC	1,4	BD	0
	470	470	103
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	474	104
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	470	103
P7_A_BML	474	474	104
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0,4	0
Per proximitat	0,6	0,6	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	5,6	4,7
		4,8	6,6
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	E	E
		4,2	6,6
Linteressa la qualitat	4,2	EG	EG
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	81,2	80,1
		2,8	
Altres	2,8	CF	1,9
NS/NC	0,4	0,4	0
	750	750	158
Base TOTAL	757	757	159
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	750	158
P7_C	757	757	159
SI	75,6	75,6	79
NO	24,4	24,4	21
	567	567	125
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	575	126
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	567	125
P7_A_CML	575	575	126
	62,5		
Proximitat	B	62,5	60,2
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	14	15,1
Per curiositat/Informació	8	8	3,9

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	4,6		
Qualitat	C	4,6	3,3
		1,0	4,0
Productes ecològics	1	CDEF	CDEF
		1,1	3,2
Per costum/el de sempre	1,1	CFG	CFG
		1,4	
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	F	0,8
		9,1	9,4
Altres	9,1	C	C
		1,0	3,2
NS/NC	1	CEFG	CEFG
	183	183	33
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	182	33
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	183	33
P7_A_CML	182	182	33
		4,3	
Proximitat	4,3	FG	3
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	1,1	0
Per curiositat/Informació	1,1	1,1	2,9
		3,2	
Qualitat	3,2	CEG	3
		4,9	
Per costum/el de sempre	4,9	E	3
		64,2	69,7
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	F	F
Altres	8,1	8,1	9,2
NS/NC	13	13	9,3
	750	750	158
Base TOTAL	757	757	159
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	750	750	158
P7_D	757	757	159
SI	66	66	67,8
NO	34	34	32,2
	495	495	107
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	499	108
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	495	107
P7_A_DML	499	499	108
Per estar informat/da/Per curiositat	22	22	23,2
Per salut	28,4	28,4	28,4
Per la composició	35,8	35,8	39,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0,4	0
Compra el mateix/costum	0,6	0,6	0
		3,8	
A vegades	3,8	EF	2,8

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,6	4,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0,8 BCF	0
Altres	6,1	6,1 1.0	5,5
NS/NC	1	CEf	0,9
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	255	255	51
	258	258	51
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	255	51
P7_A_DML	258	258	51
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0,4	0
Per salut	0,4	0,4	0
Per la composició	3,5	3,5 BFG	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	6,1 10.0	1,9 9.8
Compra el mateix/costum	10	E	E
A vegades	1,6	1.6 CEFG	3,9
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	2.3 BCE	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	52,2	58,8
Altres	9.5	9.5	19.5
NS/NC	C	F 14.1	DF
	14,1	B	6,1
Base TOTAL	750	750	158
	757	757	159
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	750	158
P7_E	757	757	159
SI	92,9	92.9 F	93.7 F
NO	7,1	7.1 E	6.3 E
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	697	697	148
	704	704	149
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	697	148
P7_A_EML	704	704	149
Només importa el consum / vendre més	28,4	28,4	25,5
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	57,6	52,9
A vegades	2,9	2.9 F	3.4 F
Indiferent/no influeix /sen refia	0.6	0.6 CEf	1,3
	B		

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
		10.2	14.8
Altres	10,2	G	CG
NS/NC	2,8	2,8	2,6
	53	53	10
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	53	10
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	53	10
P7_A_EML	53	53	10
		16.3	
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	EG	9,9
		9.3	
A vegades	9,3	BCEF	0
		25.3	
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	G	20,2
		25.4	30.3
Altres	25,4	EG	EG
		23.7	39.6
NS/NC	23,7	E	E
	750	750	158
Base TOTAL	757	757	159
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	750	158
P8_1	757	757	159
Sempre	39,1	39,1	36,3
Habitualment	17,3	17,3	12,7
		21.4	30.1
Algunes vegades	21,4	G	ADG
Gairebé mai	11,3	11,3	12
Mai	10,9	10,9	8,8
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum prefe			
	750	750	158
P8_2	757	757	159
	74.9		
Sempre	B	74,9	75,9
	17.3		
Habitualment	C	17,3	15
Algunes vegades	5,2	5,2	5,8
		1.1	
Gairebé mai	1,1	EFG	2
		1.4	
Mai	1,4	E	1,3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	750	158
P8_3	757	757	159
Sempre	30,6	30,6	31,4
		24.1	24.5
Habitualment	24,1	F	F
Algunes vegades	28,7	28,7	27,8

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Gairebé mai	9,8	9,8	7,6
Mai	6,8	EG	EG
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	750	158
P8_4	757	757	159
Sempre	28,2	28,2	29,1
Habitualment	26,2	26,2	26,5
		E	
Algunes vegades	26,4	26,4	24,4
Gairebé mai	11,7	11,7	12,4
Mai	7,5	7,5	7,5
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	750	158
P8_5	757	757	159
Sempre	50,3	50,3	53,8
Habitualment	14,4	14,4	10,1
Algunes vegades	18,6	18,6	18,4
Gairebé mai	8,1	8,1	5,2
Mai	8,7	8,7	12,5
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	750	750	158
P9_A_1	757	757	159
SI	40,7	40,7	35,8
NO	59,3	59,3	64,2
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	305	305	56
P9_B_1	309	309	57
SI	17,3	17,3	15,7
NO	82,7	82,7	84,3
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	53	53	9
P9_C_1	53	53	9
		7,8	
(0)-0	7,8	BEG	0
(1)-1	3,8	3,8	0
(3)-3	1,9	1,9	0
		7,6	
(5)-5	7,6	BCEG	0
		14,9	
(6)-6	14,9	EF	33,0
(7)-7	5,7	5,7	0
		17,1	
(8)-8	17,1	EF	22,6

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	7.5	7.5	
(9)-9	C	EFG	11,3
		31.8	33.2
(10)-10	31,8	F	F
(99)-NC	1,9	1,9	0
	53	53	9
P9_C_1R	53	53	9
		39.3	44.5
[9-10]	39,3	F	F
		22.7	
[7-8]	22,7	F	22,6
		22.5	33.0
[5-6]	22,5	E	E
[3-4]	1,9	1,9	0
		11.6	
[0-2]	11,6	BG	0
Ns/Nc	1,9	1,9	0
	53	53	9
P9_C_1M	53	53	9
Casos vàlids	98,1	98,1	100
		7.13	8.12
Mitjana	7,13	F	F
Desviació	3,1	3,1	1,76
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la cc			
	750	750	158
P9_A_2	757	757	159
SI	48,8	48,8	51,4
NO	51,2	51,2	48,6
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o trar			
	366	366	81
P9_B_2	367	367	82
SI	11,7	11,7	7,5
NO	88,3	88,3	92,5
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la			
	43	43	6
P9_C_2	43	43	6
(0)-0	5,1	5,1	0
		9.0	
(2)-2	9	BC	0
(3)-3	2,3	2,3	16,5
(4)-4	7	7	16,5
	7	7	16,5
(5)-5	7	7	16,5
(6)-6	6,9	6,9	0
		9.3	
(7)-7	9,3	BEFG	0
		11.6	
(8)-8	11,6	BCFG	0
	11.5	11.5	
(9)-9	C	EFG	16,2

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
		28.0	
(10)-10	28	F	34,4
(99)-NC	2,3	2,3	0
	43	43	6
P9_C_2R	43	43	6
		39.5	50.6
[9-10]	39,5	F	F
		20.9	
[7-8]	20,9	BFG	0
		13.9	
[5-6]	13,9	G	16,5
	9.3	9.3	
[3-4]	C	CDFG	32,9
		14.1	
[0-2]	14,1	BC	0
Ns/Nc	2,3	2,3	0
	43	43	6
P9_C_2M	43	43	6
Casos vàlids	97,7	97,7	100
Mitjana	6,87	6,87	6,88
Desviació	3,1	3,1	3,19
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels pro			
	750	750	158
P9_A_3	757	757	159
SI	38,7	38,7	36,4
NO	61,3	61,3	63,6
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justifi			
	290	290	57
P9_B_3	292	292	58
SI	10,2	10,2	5,1
NO	89,8	89,8	94,9
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels p			
	30	30	3
P9_C_3	30	30	3
(4)-4	9,9	9,9	0
(5)-5	3,4	3,4	0
		16.5	
(6)-6	16,5	BEG	0
(7)-7	6,8	6,8	0
		23.3	
(8)-8	23,3	F	32,6
(9)-9	10,1	10,1	0
		26.6	67.4
(10)-10	26,6	EF	EF
(99)-NC	3,4	3,4	0
	30	30	3
P9_C_3R	30	30	3

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
		36.7	67.4
[9-10]	36,7	EF	EF
		30.1	
[7-8]	30,1	F	32,6
		19.9	
[5-6]	19,9	BE	0
[3-4]	9,9	9,9	0
Ns/Nc	3,4	3,4	0
	30	30	3
P9_C_3M	30	30	3
Casos vàlids	96,6	96,6	100
Mitjana	7,73	7,73	9,35
Desviació	2	2	1,16
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en			
	750	750	158
P9_A_4	757	757	159
SI	53,1	53,1	51,4
NO	46,9	46,9	48,6
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta			
	398	398	81
P9_B_4	402	402	82
SI	30,5	30,5	31,6
NO	69,5	69,5	68,4
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon €			
	121	121	26
P9_C_4	121	121	26
		13.1	
(0)-0	13,1	BG	0
(1)-1	1,6	1,6	3,9
(2)-2	2,4	2,4	3,9
		5.7	
(3)-3	5,7	CG	11,4
(4)-4	2,5	2,5	3,9
		6.6	
(5)-5	6,6	CF	7,8
		10.8	
(6)-6	10,8	F	7,7
		4.8	
(7)-7	4,8	CEFG	3,9
		17.2	
(8)-8	17,2	F	15.4
			F
(9)-9	10,6	10,6	11,5
(10)-10	20,7	20,7	22,9
		4.1	
(98)-NS	4,1	EFG	7,7
	121	121	26
P9_C_4R	121	121	26

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
[9-10]	31,3	31,3	34,4
[7-8]	22	22.0	19.2
[5-6]	17,4	F	F
[3-4]	8,1	17.4	15.5
[0-2]	17,2	F	F
Ns/Nc	4,1	8.1	15.3
		CG	CG
		17.2	
		G	7,8
		4.1	
		EFG	7,7
	121	121	26
P9_C_4M	121	121	26
Casos vàlids	95,9	95,9	92,3
Mitjana	6,3	6,3	6,82
Desviació	3,42	3,42	2,93
En disposa? - Telefonia fixa			
	750	750	158
P10A_A	757	757	159
	87.3		
SI	B	87,3	82,9
	12.7	12.7	17.1
NO	C	E	E
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonia fixa			
	655	655	131
P10B_A	664	664	132
SI	17,7	17,7	19,6
NO	81,2	81,2	79,7
NC	1,1	1.1	0,8
		EF	
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonia fixa			
	116	116	26
P10C_AML	117	117	26
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	54,9	34,4
Li van oferir una oferta millor	14,8	14.8	19.7
		DF	F
Pack amb millors condicions	6,7	6.7	
		CE	7,6
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	10.2	19.0
		CF	CF
Insatisfacció amb la companyia	12,7	12.7	23.1
		F	F
Altres	3,3	3.3	
		BEG	0
En disposa? - Internet			
	750	750	158
P10A_B	757	757	159

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
SI	87	87	87,4
NO	11,6	11,6	11,9
NC	1,3	FG	0,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	653	138
P10B_B	658	658	139
SI	18,9	18,9	22,3
NO	78,8	78,8	74,1
NC	2,3	EF	EF
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	124	31
P10C_BML	123	123	31
		51.8	
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	B	32,3
Li van oferir una oferta millor	12,4	12,4	19,9
		5.7	
Pack amb millors condicions	5,7	CF	6,4
		13.6	
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	F	F
		16.8	
Insatisfacció amb la companyia	16,8	F	EFG
		3.1	
Altres	3,1	BE	0
NS/NC	2,3	2,3	3,3
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	750	158
P10A_C	757	757	159
SI	94,7	94,7	95,6
		3.7	
NO	3,7	F	F
		1.6	
NC	1,6	G	0,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	710	151
P10B_C	717	717	152
SI	17,6	17,6	18,2
NO	81,3	81,3	78,5
		1.1	
NC	1,1	EFG	EFG
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	125	28
P10C_CML	125	125	28
		44.5	
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	F	39,2
		22.5	
Li van oferir una oferta millor	22,5	B	7,3

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	7.1	7.1	
Pack amb millors condicions	B	CF	10,8
		6.3	17.7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	CF	CDF
		17.3	35.6
Insatisfacció amb la companyia	17,3	F	DEF
		5.4	
Altres	5,4	BEG	0
NS/NC	0,8	0,8	3,6
En disposa? - Internet mòbil			
	750	750	158
P10A_D	757	757	159
SI	84,9	84,9	86,9
		13.2	
NO	13,2	C	11,9
		2.0	
NC	2	G	1,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			
	637	637	137
P10B_D	641	641	138
SI	17,5	17,5	20,8
NO	81,3	81,3	76,3
		1.2	2.9
NC	1,2	EFG	EFG
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	111	28
P10C_DML	111	111	29
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	45,6	34,5
Li van oferir una oferta millor	18,1	18,1	10,4
	7.1	7.1	
Pack amb millors condicions	B	CEF	10,4
		8.8	17.1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	CF	CF
		17.8	31.0
Insatisfacció amb la companyia	17,8	F	F
	4.3	4.3	
Altres	B	BEG	0
NS/NC	1,8	1,8	3,5
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	750	158
P11	757	757	159
Si	56,4	56,4	56,9
No	43,1	43,1	43,1
		0.5	
Ns/Nc	0,5	BCF	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	423	90
P12	424	424	90

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Més d'un cop a la setmana	9,4	9,4	5,6
	15.6	15.6	20.0
Un cop a la setmana	C	F	F
	74.1		
Menys d'un cop a la setmana	B	74,1	72,2
		0.9	
Ns/Nc	0,9	EFG	2,2
Alimentació i begudes			
	423	423	90
P13_A_1	424	424	90
SI	15,5	15,5	16,6
NO	84	84	83,4
NC	0,5	0,5	0
Alimentació i begudes			
	66	66	15
P13_B_1	65	65	15
		5.9	
SI	5,9	BCEG	0
		94.1	100.0
NO	94,1	F	AF
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	423	90
P13_A_2	424	424	90
	49.4	49.4	
SI	B	F	45,7
	50.2	50.2	53.2
NO	C	G	G
NC	0,5	0,5	1,1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	209	41
P13_B_2	210	210	41
		8.5	11.9
SI	8,5	EF	EF
NO	91	91	88,1
NS/NC	0,5	0,5	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	423	90
P13_A_3	424	424	90
		1.9	
SI	1,9	BF	0
NO	97,4	97,4	98,9
NC	0,7	0,7	1,1
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	8	0
P13_B_3	8	8	0
SI	25,1	25,1	0
		74.9	
NO	74,9	E	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	423	423	90
P13_A_4	424	424	90
		14.9	22.0
SI	14,9	C	CFG
NO	84,4	84,4	76,9
NC	0,7	0,7	1,1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	63	20
P13_B_4	64	64	20
		8.1	
SI	8,1	CFG	10,1
NO	91,9	91,9	89,9
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	423	90
P13_A_5	424	424	90
SI	26,4	26,4	31
NO	72,9	72,9	68
NC	0,7	0,7	1,1
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	112	28
P13_B_5	111	111	28
		7.9	
SI	7,9	BF	0
			100.0
NO	92,1	92,1	AD
Electrodomèstics			
	423	423	90
P13_A_6	424	424	90
	19.0		
SI	C	19	17,7
	80.1		
NO	B	80,1	80,1
		0.9	
NC	0,9	EFG	2,2
Electrodomèstics			
	80	80	16
P13_B_6	79	79	16
		9.6	
SI	9,6	CE	18,9
NO	89,2	89,2	81,1
NS/NC	1,2	1,2	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	423	90
P13_A_7	424	424	90
	32.1		
SI	C	32,1	29,8
	67.2		
NO	B	67,2	69,1
NC	0,7	0,7	1,1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	136	136	27
P13_B_7	135	135	27
SI	13,8	13,8	11,1
NO	86,2	86,2	88,9
Formació (cursos,...)			
	423	423	90
P13_A_8	424	424	90
SI	0,2	0,2	0
NO	99,1	99,1	98,9
NC	0,7	0,7	1,1
Formació (cursos,...)			
	1	1	0
P13_B_8	1	1	0
NO	100	100	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	423	90
P14	424	424	90
SI	97,2	97,2	94,5
		2,4	4,4
NO	2,4	EG	EG
NS/NC	0,5	0,5	1,1
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	10	4
P15_1	10	10	4
		60,7	75.1
Que arribi el que demanes	60,7	CF	CF
Que et comuniquin les incidències	9,5	9,5	0
Altres	19,8	19,8	24,9
NS/NC	10	10	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres i			
	423	423	90
P16	424	424	90
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	61,5	64,5
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	37,1	34,4
		1,4	
Ns/Nc	1,4	CEG	1,1
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de			
	750	750	158
P17	757	757	159
			62.6
SI	54,9	54,9	C
NO	44,3	44,3	36,7
		0,9	
NS/NC	0,9	CEF	0,6

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (expli	750	750	158
P18	757	757	159
SI	13,2	E	E
NO	85,1	85,1	81,3
	1,8	1,8	3,1
NS/NC	C	F	F
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	99	24
P19_1	99	99	25
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	51,7	48,1
		12,3	
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	F	12,1
Li arriba publicitat	25	25	19,8
		10,9	19,9
Altres	10,9	E	E
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	750	158
P20R	757	757	159
		0,6	
Facua	0,6	CEF	0,7
Ocu	8,5	8,5	11,3
	1,4	1,4	
Amazon	C	CF	1,3
Gencat	3,1	3,1	1,9
Ajuntament	0,3	0,3	0
Associacions de consumidors	0,4	0,4	0,6
		0,8	
Agència Catalana del Consum	0,8	CE	0,7
	79,9		
No coneix cap	B	79,9	78,5
		0,6	
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	CG	0,6
		3,4	
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	F	2
Ns/Nc	2,9	2,9	3,8
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	750	158
P21	757	757	159
Si	9,3	9,3	10
No	90,7	90,7	90
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al cons			
	750	750	158
P22	757	757	159
			17,6
Si	13	13	C

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
No	86,7	86,7	82,4
Ns/Nc	0,2	0,2	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	750	158
P23_A_1	757	757	159
		54.2	
SI	54,2	B	43,2
			56.8
NO	45,8	45,8	ACDF
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	406	68
P23_B_1	411	411	69
SI	22,5	22,5	15,8
NO	77,5	77,5	84,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	92	11
P23_C_1	91	91	11
		7.5	
(0)-0	7,5	BCFG	0
(2)-2	1,1	1,1	9,1
(3)-3	3,2	3,2	9,2
(4)-4	1,1	1,1	0
(5)-5	16,2	16,2	9,3
	6.4	6.4	
(6)-6	B	BCEF	0
		14.1	
(7)-7	14,1	EF	18,1
(8)-8	22,5	22,5	18,2
		13.9	
(9)-9	13,9	F	17,9
		14.0	
(10)-10	14	EFG	18,2
	92	92	11
P23_C_1R	91	91	11
		27.9	
[9-10]	27,9	F	F
[7-8]	36,6	36,6	36,3
[5-6]	22,7	22,7	9,3
		4.3	
[3-4]	4,3	FG	9,2
		8.6	
[0-2]	8,6	CFG	9,1
	92	92	11
P23_C_1M	91	91	11
Casos vàlids	100	100	100
		6.79	
Mitjana	6,79	E	7,08

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
Desviació	2,71	2,71	2,71
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	750	158
P23_A_2	757	757	159
		25.8	
SI	25,8	BC	13,1
			86.9
NO	74,2	74,2	ADEG
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	194	21
P23_B_2	197	197	21
SI	20,4	20,4	18,9
NO	79,6	79,6	81,1
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	40	4
P23_C_2	40	40	4
(0)-0	5,1	5,1	0
(1)-1	2,5	2,5	0
(2)-2	2,5	2,5	0
(3)-3	7,5	7,5	0
(4)-4	2,5	2,5	0
		17.4	
(5)-5	17,4	BF	0
		12.0	
(6)-6	12	CEG	49,6
(7)-7	5	5	0
		22.6	50.4
(8)-8	22,6	F	F
		13.1	
(9)-9	13,1	BCF	0
	9.8	9.8	
(10)-10	B	BE	0
	40	40	4
P23_C_2R	40	40	4
		22.9	
[9-10]	22,9	B	0
		27.6	50.4
[7-8]	27,6	F	F
[5-6]	29,4	29,4	49,6
		10.0	
[3-4]	10	BCFG	0
		10.1	
[0-2]	10,1	BCF	0
	40	40	4
P23_C_2M	40	40	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	6,31	7,01
Desviació	2,76	2,76	1,16

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	750	750	158
P23_A_3	757	757	159
			69.7
SI	62,2	62,2	CE
NO	37,8	37,8	30,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	466	110
P23_B_3	472	472	111
SI	8,3	8,3	11,7
NO	91,7	91,7	88,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	39	13
P23_C_3	39	39	13
(0)-0	7,8	7,8	7,8
(2)-2	2,2	2,2	0
(3)-3	7,8	7,8	15,6
(4)-4	7,6	7,6	7,6
(5)-5	5,2	5,2	0
		15.3	
(6)-6	15,3	CEF	22,9
		18.1	23.2
(7)-7	18,1	CE	CE
		15.5	
(8)-8	15,5	CFG	7,8
		12.8	
(9)-9	12,8	EF	7,6
(10)-10	7,7	7,7	7,6
	39	39	13
P23_C_3R	39	39	13
		20.5	
[9-10]	20,5	EF	15,2
		33.6	31.0
[7-8]	33,6	C	C
		20.5	
[5-6]	20,5	CEF	22,9
		15.4	23.2
[3-4]	15,4	FG	FG
	10.0	10.0	
[0-2]	B	CDG	7,8
	39	39	13
P23_C_3M	39	39	13
Casos vàlids	100	100	100
		6.19	
Mitjana	6,19	E	5,83
Desviació	2,75	2,75	2,74
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	750	158
P23_A_4	757	757	159

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
SI	15,4	15,4	16,2
NO	84,6	84,6	83,8
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	115	115	26
P23_B_4	117	117	26
SI	12,7	12,7	7,6
		87,3	92,4
NO	87,3	E	E
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	15	15	2
P23_C_4	15	15	2
(0)-0	6,8	6,8	0
(1)-1	6,7	6,7	50
(3)-3	6,8	6,8	0
(4)-4	6,8	6,8	0
(6)-6	6,5	6,5	0
(7)-7	20,5	20,5	0
(8)-8	18,4	18,4	50
(9)-9	13,7	13,7	0
(10)-10	13,6	13,6	0
	15	15	2
P23_C_4R	15	15	2
		27,3	
[9-10]	27,3	BCF	0
		39,0	
[7-8]	39	CG	50
[5-6]	6,5	6,5	0
[3-4]	13,7	13,7	0
[0-2]	13,5	13,5	50
	15	15	2
P23_C_4M	15	15	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	6,44	4,5
Desviació	3,14	3,14	5,01
Associacions de consumidors			
	750	750	158
P23_A_5	757	757	159
SI	63	63	66,6
NO	37	37	33,4
Associacions de consumidors			
	472	472	105
P23_B_5	477	477	106
		8,5	7,4
SI	8,5	F	F

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
NO	91,5	91,5	92,6
Associacions de consumidors			
	40	40	8
P23_C_5	41	41	8
(0)-0	7,4	7,4	0
(2)-2	4,8	4,8	24,8
(3)-3	7,4	7,4	0
(4)-4	4,8	4,8	12,3
(5)-5	4,9	4,9	0
(6)-6	12,1	12.1 CEG	12,7
(7)-7	19,5	19.5 EG	12,3
(8)-8	12,1	12.1 EG	25,1
(9)-9	12,2	12.2 BG	0
(10)-10	14,8	14.8 C	12,9
	40	40	8
P23_C_5R	41	41	8
[9-10]	27	27 31.7	12,9 37.4
[7-8]	31,7	EG 17.0	EG
[5-6]	17	CEG 12.3	12,7
[3-4]	12,3	C 12.2	12,3
[0-2]	12,2	EG	24,8
	40	40	8
P23_C_5M	41	41	8
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	6,39	5,9
Desviació	2,92	2,92	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels ciutadans			
	750	750	158
P24	757	757	159
(0)-0	3	3	3,1
(1)-1	0,5	0,5	0
(2)-2	2,1	2,1 1.3	3,1
(3)-3	1,3	CG 3.3	1,9 5.0
(4)-4	3,3	E	E
(5)-5	12,6	12,6 11.9	10 15.9
(6)-6	11,9	D	D
(7)-7	15,9	15,9	18,8

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
(8)-8	12,8	12,8	8,1
(9)-9	5	5,0 C	4,5
(10)-10	3,9	3,9	3,1
(98)-NS	27,5	27,5	26,4
(99)-NC	0,1	0,1	0
P24R	750 757	750 757	158 159
[9-10]	8,9	8,9	7,7
[7-8]	28,7	28,7	26,9
[5-6]	24,5	24,5 4,6	26 6,9
[3-4]	4,6	E	E
[0-2]	5,6	5,6	6,2
Ns/Nc	27,7	27,7	26,4
P24M	750 757	750 757	158 159
Casos vàlids	72,3	72,3	73,6
Mitjana	6,28	6,28	6,06
Desviació	2,23	2,23	2,19
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
P25	750 757	750 757	158 159
Sí	24,2	24,2	25,8
No	75,3	75,3 0,5	73,6
Ns/Nc	0,5	CEF	0,6
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a to			
P26	181 183	181 183	41 41
(0)-0	1,7	1,7	0
(2)-2	0,6	0,6	0
(3)-3	0,6	0,6	0
(4)-4	1,6	1,6 6,6	2,5
(5)-5	6,6	CE 6,0	7,4
(6)-6	6	CE	4,9
(7)-7	15,5	15,5 15,9	21,7 9,8
(8)-8	15,9	G	G
(9)-9	6,9	6,9	2,5

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
		7.4	9.8
(10)-10	7,4	E	E
(98)-NS	37,4	37,4	41,6
	181	181	41
P26R	183	183	41
[9-10]	14,3	14,3	12,2
		31.4	31.5
[7-8]	31,4	G	G
		12.6	12.2
[5-6]	12,6	CE	CE
		2.2	
[3-4]	2,2	CG	2,5
		2.2	
[0-2]	2,2	BCF	0
Ns/Nc	37,4	37,4	41,6
	181	181	41
P26M	183	183	41
Casos vàlids	62,6	62,6	58,4
Mitjana	7,18	7,18	7,29
Desviació	2,04	2,04	1,69
Nacionalitat			
	750	750	158
D1_1	757	757	159
Argentina	0,1	0,1	0
Brasilera	0,4	0,4	0,6
Britànica	0,1	0,1	0
Espanyola	97,8	97,8	96,2
Colombiana	0,4	0,4	0
Dominicana	0,1	0,1	0,6
Equatoriana	0,3	0,3	1,3
Francesa	0,1	0,1	0,6
Hondurenya	0,1	0,1	0
Italiana	0,1	0,1	0
Paraguaiana	0,1	0,1	0
Peruana	0,1	0,1	0,6
Romanesa	0,1	0,1	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
	750	750	158
D2	757	757	159
Treballa	49,7	49,7	48,5
No treballa	45,7	45,7	47,8
Està de baixa	4,2	4,2	3,7
No contesta	0,4	0,4	0
Vostè és? - No treballa			

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
% Verticals			
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
	343	343	75
D3	349	349	76
			69.2
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	61,6	CG
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	13,4	14,5
		7.4	
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	B	1,3
		1.2	
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	CEF	1,5
Estudiant	9,3	9,3	7
	6.6		
Treball domèstic no remunerat	B	6,6	5,2
No contesta	0,6	0,6	1,3
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	404	82
D4	405	405	83
		2.6	
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	G	3,6
		16.2	20.4
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	C	C
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	62,1	55,2
	18.5		
Assalariat/ada eventual o interí/ina	B	18,5	19,7
No contesta	0,5	0,5	1,2
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	750	158
D5	757	757	159
No sap llegir i escriure	0,4	0,4	0,6
	1.8	1.8	
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	B	G	0,6
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	5,7	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	22,2	16,4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	14,8	14,5
			10.2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	7,9	G
		15.2	
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	B	8,9
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	9,2	10,6
			22.0
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	15,8	CD
		5.7	10.6
Cursos d'especialització professional, Postgrau,Màster (MIR, FIR...)	5,7	E	DEG
		0.9	
Doctorat	0,9	EF	1,9
Nc	0,3	0,3	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	750	158
D6	757	757	159
		41.7	38.4
Català (valencià/balear)	41,7	C	C

	Q1 (Total)	Q3R (Total)	
% Verticals	(A) Subtotal	(A) Subtotal	(B) Barcelona ciutat
Total	750	750	158
Muestra real	757	757	159
		36.5	
Castellà	36,5	EFG	34,2
			25.0
Totes dues igual: català i castellà	20,1	20,1	G
		1.4	2.5
Altres llengües o altres combinacions	1,4	FG	FG
No contesta	0,3	0,3	0

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Sexe			
Q1	750	107	297
Home	757	108	300
Dona	48.4	48,4	45,2
Edat (Trams)	C	51,6	54,8
Q2	750	107	297
De 18 a 24	757	108	300
De 25 a 34	7,9	8,6	6,7
De 35 a 49	12,5	18,7	12,8
De 50 a 64	29,1	B	29,1
65 o més	24,8	32,7	27
Edat	25,7	18,3	24,4
EDAT	750	107	297
Casos vàlids	757	108	300
Mitjana	100	100	100
Desviació			50.53
Provincia	50,36	46,79	C
Q3	16,96	16,91	16,48
BARCELONA	750	107	297
GIRONA	757	108	300
LLEIDA		100.0	100.0
TARRAGONA	74,8	A	A
Provincia	9,3	0	0
Q3R	5,6	0	0
Barcelona ciutat	10,3	0	0
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	750	107	297
Resta Barcelona	757	108	300
Girona	21	0	0
Lleida		100.0	100.0
Tarragona	14,2	A	0
Grandària	39,5	0	A
	9,3	0	0
	5,6	0	0
	10,3	0	0

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	750	107	297
Q4	757	108	300
			2.7
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	0	BC
		5.5	18.1
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	B	BC
		37.9	33.3
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	ABF	ABF
		30.5	25.0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	ABE	BE
		26.1	20.9
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	ABEFG	ABEFG
més d'1 milió d'hab	21	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?	750	107	297
PO	757	108	300
			56.7
CATALÀ	58,3	38,7	C
		59.4	39.3
CASTELLÀ	38,3	ABDEFG	FG
Indiferent/NC/NC	3,3	1,9	4
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles i	750	107	297
P1	757	108	300
(0)-0	3,2	2,7	4,3
			1.3
(1)-1	1,1	0	CEF
(2)-2	2,5	1,8	2
(3)-3	4,2	6,4	4
			6.3
(4)-4	6,4	3,7	E
	21.7		
(5)-5	C	19,5	21,7
(6)-6	18,9	20,3	18,3
(7)-7	19,1	18,6	17,4
		17.7	14.7
(8)-8	13,2	E	E
(9)-9	2,7	0,9	3
(10)-10	3,4	4,6	3,3
(98)-NS	3,7	3,7	3,7
	750	107	297
P1R	757	108	300
[9-10]	6,1	5,6	6,3
		36.3	
[7-8]	32,3	E	32,1
[5-6]	40,6	39,8	39,9

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals			
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
[3-4]	10,6	10,1	10,3
[0-2]	6,7	4,6	7,7
Ns/Nc	3,7	3,7	3,7
	750	107	297
P1M	757	108	300
Casos vàlids	96,3	96,3	96,3
Mitjana	5,85	6,06	5,82
Desviació	2,08	2,03	2,18
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona c			
	750	107	297
P2	757	108	300
			6,0
(0)-0	5,3	1,9	C
(1)-1	1,5	0	1
(2)-2	4,6	5,5	5,1
		9,2	6,0
(3)-3	5,6	E	E
(4)-4	9,6	11,2	7
		26,9	
(5)-5	23,1	F	23
(6)-6	16,4	13	17,2
(7)-7	15	17,6	16,3
(8)-8	10,9	8,3	10,6
(9)-9	3,9	3,7	3,6
(10)-10	3,6	1,8	3
(98)-NS	0,7	0,9	1
	750	107	297
P2R	757	108	300
[9-10]	7,5	5,5	6,7
[7-8]	25,8	25,9	27
[5-6]	39,5	39,9	40,3
[3-4]	15,1	20,4	13
[0-2]	11,4	7,4	12,1
Ns/Nc	0,7	0,9	1
	750	107	297
P2M	757	108	300

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Casos vàlids	99,3	99,1	99
Mitjana	5,46	5,42	5,43
Desviació	2,32	1,99	2,33
En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consum	750	107	297
P3	757	108	300
Sí	28,5	24,9	26,7
No	70,6	B	B
Nc/No ho recorda	0,9	0	1
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	214	27	79
Producte o servei	213	27	80
P4	213	27	80
Alimentació i beguda	4,1	0	3,7
Roba	4,2	7,5	3,8
Vehicles	2,8	14,9	1,3
Habitatge	0,9	EFG	1,2
Compra on-line	8,4	0	5,0
Telefonia fixa/mòbil	39,7	11,1	F
Internet	3,8	51,8	40,2
Companyia elèctrica	5	0	2,5
Electrodomèstics	9,8	3,6	3,7
Restauració	0,9	7,4	11,1
Hotels	1	0	1,2
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	0	1,4
Serveis bancaris	1,4	0	4,9
Transport aeri	9,2	3,7	E
Tren	0,4	0	2,4
Altres (anotar)	17	0	13,7
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	9	0	3
P4_C_A	9	0	3
SI	55,4	0	33,9

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	44,6		66,1
NO	B	0	F
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_A	5	0	1
SI	82,2	0	100
NO	17,8	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	0	1
P4_F_A	4	0	1
Empresa proveïdora	74,8	0	100
Comerciant	25,2	0	0
Satisfacció			
	4	0	1
P4_G_A	4	0	1
(1)-1	24,8	0	0
(8)-8	25,2	0	0
			100,0
(10)-10	50,1	0	AB
	4	0	1
P4_G_AR	4	0	1
			100,0
[9-10]	50,1	0	AB
[7-8]	25,2	0	0
[0-2]	24,8	0	0
	4	0	1
P4_G_AM	4	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	7,27		10
Desviació	4,26		
	9	2	3
Base Incidència a: Roba	9	2	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	2	3
P4_C_B	9	2	3
		100,0	
SI	66,8	AB	66,7
NO	33,2	0	33,3
Es va resoldre la incidència?			
	6	2	2
P4_E_B	6	2	2
		100,0	
SI	50	A	0
	50,0		100,0
NO	B	0	A

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	0
P4_F_B	3	2	0
	66,7		
Empresa proveïdora	C	50	0
Altres (anotar)	33,3	50	0
Satisfacció			
	3	2	0
P4_G_B	3	2	0
(8)-8	33,3	0	0
(10)-10	66,7	100	0
	3	2	0
P4_G_BR	3	2	0
[9-10]	66,7	100	0
[7-8]	33,3	0	0
	3	2	0
P4_G_BM	3	2	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	9,33	10	
Desviació	1,15	0	
	6	4	1
Base Incidència a: Vehicles	6	4	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	4	1
P4_C_C	6	4	1
SI	83,3	100	100
NO	16,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	4	1
P4_E_C	5	4	1
	60,5		100,0
SI	C	50,4	C
		49,6	
NO	39,5	D	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_C	3	2	1
Ell/lla mateix	33,1	49,7	0
			100,0
Empresa proveïdora	33,5	0	A
Altres (anotar)	33,5	50,3	0
Satisfacció			

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	3	2	1
P4_G_C	3	2	1
			100.0
(5)-5	33,5	0	A
(9)-9	33,1	49,7	0
(10)-10	33,5	50,3	0
	3	2	1
P4_G_CR	3	2	1
			100.0
[9-10]	66,5	100	0
[5-6]	33,5	0	A
	3	2	1
P4_G_CM	3	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8	9,5	5
Desviació	2,65	0,71	
	2	0	1
Base Incidència a: Habitatge	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_D	2	0	1
SI	48,8	0	100
NO	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_D	1	0	1
NO	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	3	4
Base Incidència a: Compra on-line	18	3	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	3	4
P4_C_E	18	3	4
			100.0
SI	72,6	0	A
		100.0	
NO	27,4	ABE	0

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Es va resoldre la incidència?			
	13	0	4
P4_E_E	13	0	4
SI	92,4	0	74,6
NO	7,6	0	25,4
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	0	3
P4_F_E	12	0	3
Ell/lla mateix	32,7	0	66,7
Empresa proveïdora	18,3	0	G
Distribuïdor	32,7	0	0
Altres (anotar)	16,3	0	33,3
Satisfacció			
	12	0	3
P4_G_E	12	0	3
(0)-0	7,9	0	32,5
(5)-5	8,3	0	0
(7)-7	8,3	0	0
(8)-8	9,1	0	0
(9)-9	16,3	0	33,3
(10)-10	50,1	0	34,1
	12	0	3
P4_G_ER	12	0	3
[9-10]	66,4	0	67,5
[7-8]	17,4	0	0
[5-6]	8,3	0	0
[0-2]	7,9	0	32,5
	12	0	3
P4_G_EM	12	0	3
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8,2		6,41
Desviació	2,95		5,51
	85	14	32
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	14	32
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	14	32
P4_B_F_COD	85	14	32
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	42,9	40,8
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	7,3	E
			12,4
			B

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Ofertes/tarifes enganyoses	20,7	21,1	9,4
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	7,2	28,3
Problemes per donar-se de baixa	11,7	6,9	CFG
Altres	11,5	14,5	12,5
Ns/Nc	1,1	6,9	6,1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			0
P4_C_F	85	14	32
SI	80,1	78,9	32
NO	19,9	21,1	84
Mesures - Alimentació i beguda			16
P4_D_F_COD	68	11	27
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	26,9	27
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	26,8	44,7
Trucar/anar oficina del consumidor	5,8	G	B
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	0	29,7
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0	G
Altres	29,2	55,1	3,7
Es va resoldre la incidència?			7,3
P4_E_F	68	11	27
SI	56,4	64,1	27
NO	40,7	G	51,7
NC	2,9	0	44,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			3,7
P4_F_F	38	7	14
Ell/lla mateix	36,2	28,4	14
Empresa proveïdora	45,7	57,2	43,0
Altres (anotar)	18,1	EG	E
Satisfacció			35,7
P4_G_F	38	7	EG
(0)-0	10,2	14,4	21,3
(1)-1	2,6	0	14
(2)-2	12,6	28,3	0

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
(3)-3	10,2	14,2	7,3
(4)-4	10,4	0	0
(5)-5	15,2	0	21,5
(6)-6	5,2	14,4	7,3
(7)-7	10,3	0	14,2
(8)-8	5,2	0	7,2
(10)-10	13,1	28,8	7,1
(98)-NS	5	0	7,1
P4_G_FR	38	7	14
	39	7	14
[9-10]	13,1	28,8	7,1
[7-8]	15,5	0	21,3
			28,8
[5-6]	20,4	14,4	E
[3-4]	20,6	14,2	7,3
		42,6	28,4
[0-2]	25,4	EG	EG
Ns/Nc	5	0	7,1
	38	7	14
P4_G_FM	39	7	14
Casos vàlids	95	100	92,9
Mitjana	4,76	4,73	4,39
Desviació	3,08	4,04	3,32
Base Incidència a: Internet	8	0	2
	8	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0	2
P4_C_G	8	0	2
			100.0
SI	61,6	0	A
NO	38,4	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	2
P4_E_G	5	0	2
SI	60,3	0	50,3
NO	39,7	0	49,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_G	3	0	1
Ell/lla mateix	33,3	0	0

	Q1	(C)	
	(Total)	(A)	(D)
% Verticals	Subtotal	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
			100.0
Empresa proveïdora	33,3	0	A
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_G	3	0	1
(5)-5	33,3	0	0
(10)-10	66,7	0	100
	3	0	1
P4_G_GR	3	0	1
[9-10]	66,7	0	100
[5-6]	33,3	0	0
	3	0	1
P4_G_GM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8,33		10
Desviació	2,89		
	11	1	3
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	1	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	1	3
P4_C_H	11	1	3
			100.0
SI	72,9	0	A
		100.0	
NO	17,8	AB	0
NC	9,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	8	0	3
P4_E_H	8	0	3
SI	12,8	0	33,9
NO	87,2	0	66,1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_H	1	0	1
Distribuïdor	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_H	1	0	1
(0)-0	100	0	100
	1	0	1
P4_G_HR	1	0	1
[0-2]	100	0	100

	Q1	(C)	
	(Total)	(A)	(D)
	Subtotal	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
% Verticals			
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	1	0	1
P4_G_HM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	0		0
	21	2	9
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	2	9
Incidències - Electrodomèstics			
	18	2	8
P4_B_I_COD	16	2	8
			62.7
Mal funcionament/està trencat	67	51,2	E
El producte arriba tard	5,6	0	0
			49.9
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	48,8	EF
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	2	9
P4_C_I	19	2	9
		100.0	77.9
SI	70,7	A	E
NO	29,3	0	22,1
Mesures - Electrodomèstics			
	14	1	7
P4_D_I_COD	12	1	7
		100.0	100.0
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	A	A
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	13,9
Es va resoldre la incidència?			
	15	2	7
P4_E_I	13	2	7
		100.0	43.1
SI	46,6	AD	F
			56.9
NO	53,4	0	BC
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	2	3
P4_F_I	7	2	3
Ell/lla mateix	13,8	0	32,3
		100.0	
Empresa proveïdora	71,7	D	33,9
Distribuïdor	14,5	0	33,9
Satisfacció			
	7	2	3
P4_G_I	7	2	3
(0)-0	14,5	0	33,9
(5)-5	14,5	0	0

	Q1	(C)	
	(Total)	(A)	(D)
% Verticals	Subtotal	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
(6)-6	14,5	0	33,9
(7)-7	13,8	48,8	0
(8)-8	14,5	51,2	0
(10)-10	14,5	0	0
(98)-NS	13,8	0	32,3
P4_G_IR	7	2	3
[9-10]	14,5	0	0
[7-8]	28,3	100,0 A	0
[5-6]	29	0	33,9
[0-2]	14,5	0	33,9
Ns/Nc	13,8	0	32,3
P4_G_IM	7	2	3
Casos vàlids	7	2	3
	86,2	100	67,7
Mitjana	5,99	7,51	3
Desviació	3,42	0,72	4,24
Base Incidència a: Restauració	2	0	1
	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_J	2	0	1
NO	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	1
	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_K	2	0	1

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals			
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	1
P4_E_K	2	0	1
SI	47,5	0	0
NO	52,5	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_K	1	0	0
Empresa proveïdora	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_K	1	0	0
(8)-8	100	0	0
	1	0	0
P4_G_KR	1	0	0
[7-8]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_KM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana			
	8		
	8	1	4
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1	4
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	4
P4_C_L	8	1	4
		100.0	50.4
SI	62,7	A	F
NO	37,3	0	49,6
Es va resoldre la incidència?			
	5	1	2
P4_E_L	5	1	2
	59.5		
SI	B	0	49,1
		100.0	
NO	40,5	A	50,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_L	3	0	1
			100.0
Ell/lla mateix	32,8	0	A
Distribuïdor	32,8	0	0
Altres (anotar)	34,4	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_L	3	0	1

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
(0)-0	34,4	0	0
(7)-7	65,6	0	100
P4_G_LR	3	0	1
	3	0	1
[7-8]	65,6	0	100
[0-2]	34,4	0	0
	3	0	1
P4_G_LM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		7
Desviació	4,11		
	750	107	297
Base TOTAL	757	108	300
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	3	0	2
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	2
P4_C_N	3	0	2
SI	33,3	0	50,6
NO	66,7	0	49,4
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_N	1	0	1
SI	100	0	100

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_N	1	0	1
Altres (anotar)	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_N	1	0	1
(10)-10	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NR	1	0	1
[9-10]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	10		10
	20	2	11
Base Incidència a: Transport aeri	20	2	11
Incidències - Transport aeri			
	20	2	11
P4_B_O_COD	20	2	11
			63.2
Retards/cancel·lacions	69,7	50	G
Problema tècnic	5	0	9,1
			45.4
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	50	BEF
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	2	11
P4_C_O	20	2	11
SI	84,9	100	81,6
NO	15,1	0	18,4
Mesures - Transport aeri			
	14	1	8
P4_D_O_COD	14	1	8
Retornen els diners	6,9	0	12,2
		100.0	
Va reclamar a la companyia	78,7	D	62,5
Paga per el seient	7,3	0	12,8
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	12,6
Es va resoldre la incidència?			
	17	2	9
P4_E_O	17	2	9
		100.0	44.6
SI	41,3	AD	EFG
			55.4
NO	58,7	0	C
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	7	2	4
P4_F_O	7	2	4
			49,6
Ell/lla mateix	28,2	0	BC
		100.0	
Empresa proveïdora	57,3	AD	25
Altres (anotar)	14,4	0	25,4
Satisfacció			
	7	2	4
P4_G_O	7	2	4
(0)-0	14,4	0	25,4
(2)-2	13,8	0	24,2
(3)-3	14,4	50	0
(4)-4	14,4	50	0
	42,9		50,4
(6)-6	C	0	C
	7	2	4
P4_G_OR	7	2	4
	42,9		50,4
[5-6]	C	0	C
		100.0	
[3-4]	28,9	A	0
			49,6
[0-2]	28,2	0	BC
	7	2	4
P4_G_OM	7	2	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	3,5	3,51
Desviació	2,34	0,71	3,02
	1	0	1
Base Incidència a: Tren	1	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	1
P4_C_P	1	0	1
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_P	1	0	1
NO	100	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	4	14
Base Incidència a: Altres	37	4	14
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	4	14
P4_C_Q	37	4	14
		100.0	
SI	83,8	AB	92,8
NO	16,2	0	7,2
Es va resoldre la incidència?			
	30	4	13
P4_E_Q	31	4	13
		50.0	31.1
SI	48,6	G	G
		50.0	61.4
NO	48,2	E	E
NC	3,1	0	7,5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	2	4
P4_F_Q	15	2	4
	33.3		
Ell/lla mateix	B	51,2	24,6
Empresa proveïdora	33,2	48,8	25,2
Comerciant	13,4	0	25,2
Altres (anotar)	20	0	24,9
Satisfacció			
	15	2	4
P4_G_Q	15	2	4
(0)-0	19,8	0	24,6
(1)-1	6,8	0	0
(4)-4	6,6	0	0
(5)-5	20,1	0	25,2
(7)-7	13,2	48,8	0
(8)-8	6,7	0	24,9
(9)-9	6,6	0	0
(10)-10	20,2	51,2	25,2
	15	2	4
P4_G_QR	15	2	4
[9-10]	26,8	51,2	25,2
[7-8]	19,9	48,8	24,9
[5-6]	20,1	0	25,2
[3-4]	6,6	0	0
	26.6		
[0-2]	B	0	24,6

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	15	2	4
P4_G_QM	15	2	4
Casos vàlids	100	100	100
		8.54	
Mitjana	5,41	E	5,78
Desviació	3,76	2,15	4,34
	750	107	297
Base TOTAL	757	108	300
Botigues especialitzades de barri			
	750	107	297
P5_1	757	108	300
Més d'un cop a la setmana	47,9	41,5	46,5
		34.3	32.4
Un cop a la setmana	29,9	B	B
Menys d'un cop a la setmana	7,5	6,5	7
No hi he comprat mai	14,7	17,6	14,1
Mercats municipals			
	750	107	297
P5_2	757	108	300
Més d'un cop a la setmana	13,5	15,7	12
		26.9	23.7
Un cop a la setmana	24	G	G
Menys d'un cop a la setmana	16,3	18,5	17
No hi he comprat mai	46,2	38,9	47,4
Supermercats de barri			
	750	107	297
P5_3	757	108	300
Més d'un cop a la setmana	47,7	48,2	42,3
			37.4
Un cop a la setmana	32,7	29,5	B
Menys d'un cop a la setmana	8,8	12,1	9
No hi he comprat mai	10,8	10,2	11.3
			B
Grans superfícies			
	750	107	297
P5_4	757	108	300
Més d'un cop a la setmana	13	15,9	12,3
			23.1
Un cop a la setmana	22,4	23,1	B
		39.7	36.6
Menys d'un cop a la setmana	35	F	F
No hi he comprat mai	29,5	21,2	28.0
			G
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	750	107	297
P5_5	757	108	300
			6.3
Més d'un cop a la setmana	5,4	0,9	CF
			10.7
Un cop a la setmana	9,6	10,2	B
Menys d'un cop a la setmana	20,3	23,1	19,3
No hi he comprat mai	64,7	65,8	63,8
Dietètiques			
	750	107	297
P5_6	757	108	300
			2.4
Més d'un cop a la setmana	1,7	1,9	F
Un cop a la setmana	6,3	3,7	7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	12,9	13,9
No hi he comprat mai	77	81,5	76,7
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	107	297
P6_1	757	108	300
SI	75,9	66,5	76,2
		33.5	
NO	24,1	BE	23,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament socia			
	750	107	297
P6_2	757	108	300
			26.3
SI	26,6	15,6	C
		84.4	73.7
NO	73,4	ABDEFG	F
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics e			
	750	107	297
P6_3	757	108	300
SI	53,6	50,9	51,3
NO	46,4	49,1	48,7
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	750	107	297
P7_A	757	108	300
SI	30,4	31,5	29,4
NO	69,6	68,5	70,6
	228	34	87
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	34	88
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	34	87
P7_A_AML	229	34	88
Tenen preus més econòmics	50,5	53,2	48,9

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	29,3	20,6
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	2,9	2,2
Compra productes específics/per costum	9	8,8	G
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	1,1
Proximitat	1,3	0	1,1
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0	BCEF
No ho té en compte / li és igual	5,6	0	7,9
Altres	5,1	3	CF
NS/NC	2,6	2,9	4,5
	522	73	E
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	74	209
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	73	208
P7_A_AML	527	74	211
Tenen preus més econòmics	0,2	0	0,5
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1,4	1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	33,7	25,6
Compra productes específics/per costum	3,2	2,6	3,3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	12,2	16,5
Depèn del producte	6,1	11	5,7
Compra productes ecològics	0,9	0	0,5
Proximitat	1,5	0	2,8
Tot correcte/ho troba bé	0,2	1,4	CEG
No ho té en compte / li és igual	35,3	32,3	0
Altres	7,6	5,4	6,2
NS/NC	2,7	0	3,8
	750	107	CG
Base TOTAL	757	108	297
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	107	297
P7_B	757	108	300
SI	37,4	29,6	34,6
NO	62,6	70,4	65,4
	280	EG	EG
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	32	103
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	283	32	104

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
P7_A_BML	280	32	103
P7_A_BML	283	32	104
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	31,5	47,2
Per proximitat	33,4	31,3	33,6
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	3,1	0
Linteressa la qualitat	0,3	0	1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	15,7	5,8
Altres	11,8	BFG	FG
NS/NC	1,4	15,4	12,5
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	470	75	194
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?	474	76	196
P7_A_BML	470	75	194
P7_A_BML	474	76	196
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	1
Per proximitat	0,6	1,3	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	5,2	7,1
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	4	4,5
Linteressa la qualitat	4,2	3,9	E
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	85,5	4,7
Altres	2,8	0	EG
NS/NC	0,4	0	80,2
Base TOTAL	750	107	2,0
Es fixa en la procedència dels productes?	757	108	CF
P7_C	750	107	297
P7_C	757	108	300
SI	75,6	68,4	76,2
NO	24,4	31,6	23,8
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	567	73	226
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?	575	74	229
P7_A_CML	567	73	226
P7_A_CML	575	74	229
Proximitat	62,5	68,7	61,9
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	13,6	14,4
Per curiositat/Informació	8	13,5	8,8
		B	
		B	

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
	(A) Subtotal		
% Verticals			
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	4,6		
Qualitat	C	4,1	4,8
Productes ecològics	1	0	0
Per costum/el de sempre	1,1	0	0,4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,4	F
Altres	9,1	2,7	9,2
NS/NC	1	0	C
	183	34	0,9
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	34	71
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	34	71
P7_A_CML	182	34	71
			7,0
Proximitat	4,3	2,9	FG
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	2,8
Per curiositat/Informació	1,1	0	0
Qualitat	3,2	0	4,2
Per costum/el de sempre	4,9	3	7,1
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	82,4	E
Altres	8,1	5,9	59,2
NS/NC	13	5,8	4,1
	750	107	15,6
Base TOTAL	757	108	297
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	750	107	297
P7_D	757	108	300
SI	66	56,5	64,5
NO	34	43,5	35,5
	495	60	191
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	61	194
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	60	191
P7_A_DML	499	61	194
Per estar informat/da/Per curiositat	22	16,6	23,2
Per salut	28,4	31,2	27,7
Per la composició	35,8	32,6	35,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	0,5
Compra el mateix/costum	0,6	0	1,6
		9,8	4,1
A vegades	3,8	EF	EF

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	3,2	3,6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0	1
Altres	6,1	8,2	5,6
NS/NC	1	0	1
	255	46	105
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	47	106
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	46	105
P7_A_DML	258	47	106
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0,9
Per salut	0,4	2,2	0
			5,7
Per la composició	3,5	2,1	BFG
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	8,5	7,5
			12.1
Compra el mateix/costum	10	4,3	E
A vegades	1,6	0	1,9
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	0	2,8
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	50,9	49,1
	9.5	10.7	4.7
Altres	C	F	F
		21.4	
NS/NC	14,1	B	15,2
	750	107	297
Base TOTAL	757	108	300
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	107	297
P7_E	757	108	300
		91.8	93.0
SI	92,9	F	F
		8.2	7.0
NO	7,1	E	E
	697	98	276
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	99	279
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	98	276
P7_A_EML	704	99	279
Només importa el consum / vendre més	28,4	31,5	24,3
			62.8
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	53,4	BE
		5.0	2.5
A vegades	2,9	F	F
	0.6		
Indiferent/no influeix /sen refia	B	0	0,4

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
		6.0	11.4
Altres	10,2	G	G
		7.0	
NS/NC	2,8	D	1,1
	53	9	21
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	9	21
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	9	21
P7_A_EML	53	9	21
		33.4	19.1
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	EG	EG
			19.2
A vegades	9,3	0	BCEF
			19.2
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	11,1	G
		44.6	28.2
Altres	25,4	EG	EG
NS/NC	23,7	10,9	14,3
	750	107	297
Base TOTAL	757	108	300
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	107	297
P8_1	757	108	300
Sempre	39,1	37	42,2
Habitualment	17,3	17,6	18
		24.1	19.8
Algunes vegades	21,4	G	G
Gairebé mai	11,3	13,9	8,9
Mai	10,9	7,4	11,1
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum prefe			
	750	107	297
P8_2	757	108	300
	74.9		79.0
Sempre	B	71,2	G
	17.3		
Habitualment	C	18,5	15,3
Algunes vegades	5,2	5,6	4
		3.7	
Gairebé mai	1,1	EFG	0,3
			1.3
Mai	1,4	0,9	E
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	107	297
P8_3	757	108	300
Sempre	30,6	30,6	28,4
			24.3
Habitualment	24,1	21,4	F
Algunes vegades	28,7	30,5	30,3

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Gairebé mai	9,8	11,1	9,7
Mai	6,8	6,5	7,4
			EG
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	107	297
P8_4	757	108	300
		34,3	
Sempre	28,2	G	27,4
			27,0
Habitualment	26,2	22,4	E
Algunes vegades	26,4	22,1	25,6
Gairebé mai	11,7	13,9	12
Mai	7,5	7,4	8
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	107	297
P8_5	757	108	300
Sempre	50,3	44,7	54
		20,2	
Habitualment	14,4	B	14,3
Algunes vegades	18,6	20,3	15,1
Gairebé mai	8,1	5,5	9
Mai	8,7	9,3	7,7
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	750	107	297
P9_A_1	757	108	300
SI	40,7	42,7	41,4
NO	59,3	57,3	58,6
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	305	46	123
P9_B_1	309	46	124
SI	17,3	19,7	19,4
NO	82,7	80,3	80,6
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	53	9	24
P9_C_1	53	9	24
(0)-0	7,8	11,2	8,8
(1)-1	3,8	0	4,2
(3)-3	1,9	0	0
(5)-5	7,6	0	12,6
(6)-6	14,9	11,2	12,4
(7)-7	5,7	11	4,1
			20,9
(8)-8	17,1	11,2	EF

	Q1	(C)	
	(Total)	(A)	(D)
% Verticals	Subtotal	Àrea Metropolitana	Resta Barcelona
Total	750	Barcelona (AMB)	107
Muestra real	757		297
	7.5		
(9)-9	C	11	8,3
		44,5	28,6
(10)-10	31,8	F	F
(99)-NC	1,9	0	0
	53	9	24
P9_C_1R	53	9	24
		55,5	36,9
[9-10]	39,3	F	F
			25,1
[7-8]	22,7	22,2	F
			25,0
[5-6]	22,5	11,2	E
[3-4]	1,9	0	0
[0-2]	11,6	11,2	13
Ns/Nc	1,9	0	0
	53	9	24
P9_C_1M	53	9	24
Casos vàlids	98,1	100	100
		7.77	
Mitjana	7,13	F	6,99
Desviació	3,1	3,28	3,16
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la cc			
	750	107	297
P9_A_2	757	108	300
SI	48,8	48,2	46,7
NO	51,2	51,8	53,3
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o trar			
	366	51	139
P9_B_2	367	52	140
SI	11,7	7,8	15
NO	88,3	92,2	85
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la			
	43	4	21
P9_C_2	43	4	21
(0)-0	5,1	0	4,8
(2)-2	9	0	4,7
(3)-3	2,3	0	0
(4)-4	7	0	0
(5)-5	7	0	0
(6)-6	6,9	25,1	9,4
(7)-7	9,3	25,1	14,4
			19,1
(8)-8	11,6	0	BCFG
	11,5		
(9)-9	C	24,8	14,3

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
			33.4
(10)-10	28	25,1	F
(99)-NC	2,3	0	0
	43	4	21
P9_C_2R	43	4	21
		49,8	47.7
[9-10]	39,5	F	F
			33.5
[7-8]	20,9	25,1	BFG
[5-6]	13,9	25,1	9,4
	9.3		
[3-4]	C	0	0
[0-2]	14,1	0	9,5
Ns/Nc	2,3	0	0
	43	4	21
P9_C_2M	43	4	21
Casos vàlids	97,7	100	100
		8.00	7.81
Mitjana	6,87	F	FG
Desviació	3,1	1,83	2,66
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels pro			
	750	107	297
P9_A_3	757	108	300
			40.3
SI	38,7	29,7	C
		70.3	
NO	61,3	DF	59,7
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justifi			
	290	32	119
P9_B_3	292	32	121
SI	10,2	15,6	10,7
NO	89,8	84,4	89,3
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels p			
	30	5	13
P9_C_3	30	5	13
(4)-4	9,9	0	15,2
(5)-5	3,4	0	0
(6)-6	16,5	20,2	22,7
(7)-7	6,8	0	7,8
(8)-8	23,3	39,5	7,8
(9)-9	10,1	20	15,7
			30.7
(10)-10	26,6	20,2	EF
(99)-NC	3,4	0	0
	30	5	13
P9_C_3R	30	5	13

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
			46.4
[9-10]	36,7	40,2	EF
[7-8]	30,1	39,5	15,7
[5-6]	19,9	20,2	22,7
[3-4]	9,9	0	15,2
Ns/Nc	3,4	0	0
	30	5	13
P9_C_3M	30	5	13
Casos vàlids	96,6	100	100
Mitjana	7,73	8,2	7,63
Desviació	2	1,49	2,25
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en			
	750	107	297
P9_A_4	757	108	300
SI	53,1	51,7	52,9
NO	46,9	48,3	47,1
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta	398	55	157
P9_B_4	402	56	159
SI	30,5	32,3	29,6
NO	69,5	67,7	70,4
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon €			
	121	18	46
P9_C_4	121	18	47
			19.4
(0)-0	13,1	16,3	BG
(1)-1	1,6	0	0
(2)-2	2,4	0	4,2
(3)-3	5,7	0	4,2
(4)-4	2,5	0	4,3
(5)-5	6,6	0	4,3
(6)-6	10,8	16,6	6,3
			10.4
(7)-7	4,8	0	CEFG
		22.4	19.2
(8)-8	17,2	F	F
(9)-9	10,6	11,2	4,3
(10)-10	20,7	28	19,2
(98)-NS	4,1	5,5	4,3
	121	18	46
P9_C_4R	121	18	47

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
[9-10]	31,3	39,2	23,5
[7-8]	22	F	F
[5-6]	17,4	16,6	10,6
[3-4]	8,1	0	F
[0-2]	17,2	16,3	8,4
Ns/Nc	4,1	5,5	CG
			23,6
P9_C_4M	121	18	G
	121	18	4,3
Casos vàlids	95,9	94,5	46
			47
Mitjana	6,3	6,98	5,79
Desviació	3,42	3,57	3,66
En disposa? - Telefonia fixa			
	750	107	297
P10A_A	757	108	300
	87,3		
SI	B	86,1	89,3
	12,7		
NO	C	13,9	10,7
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonia fixa			
	655	92	265
P10B_A	664	93	268
SI	17,7	16,2	16,9
NO	81,2	81,7	81,9
NC	1,1	2,1	1,2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonia fixa			
	116	15	45
P10C_AML	117	15	45
		66,4	66,8
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	B	B
Li van oferir una oferta millor	14,8	20,1	4,4
Pack amb millors condicions	6,7	0	6,9
			8,8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	0	CF
			10,8
Insatisfacció amb la companyia	12,7	6,7	F
Altres	3,3	6,7	4,4
En disposa? - Internet			
	750	107	297
P10A_B	757	108	300

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
SI	87	86,1	87
NO	11,6	12	11
NC	1,3	1,9	2,0
			FG
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	92	258
P10B_B	658	93	261
SI	18,9	16,2	17,7
NO	78,8	78,5	80,7
NC	2,3	5,3	1,5
		EF	EF
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	15	46
P10C_BML	123	15	46
			61.0
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	59,8	B
Li van oferir una oferta millor	12,4	6,6	6,5
Pack amb millors condicions	5,7	0	6,8
			15.1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	13,4	F
			13.0
Insatisfacció amb la companyia	16,8	20,1	F
Altres	3,1	6,7	2,2
NS/NC	2,3	0	2,1
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	107	297
P10A_C	757	108	300
SI	94,7	96,3	93,7
			4.0
NO	3,7	1,9	F
			2.3
NC	1,6	1,9	G
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	103	278
P10B_C	717	104	281
SI	17,6	12,6	18,6
NO	81,3	86,5	80,7
NC	1,1	1	0,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	13	52
P10C_CML	125	13	52
		61.0	46.4
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	F	F
			25.2
Li van oferir una oferta millor	22,5	15,9	B

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	7.1		
Pack amb millors condicions	B	0	5,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0	1,9
			13,3
Insatisfacció amb la companyia	17,3	15,5	F
			9,5
Altres	5,4	7,6	BEG
NS/NC	0,8	0	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	107	297
P10A_D	757	108	300
		89,9	
SI	84,9	D	82,1
			15,6
NO	13,2	6,4	C
		3,7	2,3
NC	2	G	G
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			
	637	96	243
P10B_D	641	97	246
SI	17,5	12,5	18,4
		86,5	
NO	81,3	B	80,4
NC	1,2	1	1,2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	12	45
P10C_DML	111	12	45
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	57,9	51,4
Li van oferir una oferta millor	18,1	25,4	15,5
	7.1		
Pack amb millors condicions	B	0	6,6
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	0	4,4
			15,6
Insatisfacció amb la companyia	17,8	16,5	F
	4,3		
Altres	B	8,3	6,5
NS/NC	1,8	0	2,2
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	107	297
P11	757	108	300
Si	56,4	62	55
No	43,1	38	44,3
Ns/Nc	0,5	0	0,7
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	66	163
P12	424	67	165

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Més d'un cop a la setmana	9,4	10,5	10,9
	15,6	16,5	
Un cop a la setmana	C	F	12,7
	74,1		
Menys d'un cop a la setmana	B	71,5	75,8
Ns/Nc	0,9	1,5	0,6
Alimentació i begudes			
	423	66	163
P13_A_1	424	67	165
SI	15,5	13,3	13,9
NO	84	85,2	85,5
NC	0,5	1,5	0,6
Alimentació i begudes			
	66	9	23
P13_B_1	65	9	23
SI	5,9	0	4,4
		100,0	95,6
NO	94,1	AF	F
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	66	163
P13_A_2	424	67	165
	49,4	50,7	49,7
SI	B	F	F
	50,2		
NO	C	49,3	49,7
NC	0,5	0	0,6
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	34	81
P13_B_2	210	34	82
		14,8	4,8
SI	8,5	EF	EF
NO	91	82,3	95,2
NS/NC	0,5	2,9	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	66	163
P13_A_3	424	67	165
			2,4
SI	1,9	3	BF
NO	97,4	95,5	97
NC	0,7	1,5	0,6
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	2	4
P13_B_3	8	2	4
SI	25,1	0	25,1
			74,9
NO	74,9	100	E
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			

	Q1	(C)	
	(Total)	(A)	(D)
% Verticals	Subtotal	Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	Resta Barcelona
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	423	66	163
P13_A_4	424	67	165
			16,4
SI	14,9	7,4	C
		91.1	
NO	84,4	B	83
NC	0,7	1,5	0,6
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	5	27
P13_B_4	64	5	27
SI	8,1	0	7,9
		100.0	
NO	91,9	A	92,1
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	66	163
P13_A_5	424	67	165
SI	26,4	20,9	27,2
NO	72,9	77,6	72,2
NC	0,7	1,5	0,6
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	14	44
P13_B_5	111	14	45
			11.1
SI	7,9	6,9	BF
NO	92,1	93,1	88,9
Electrodomèstics			
	423	66	163
P13_A_6	424	67	165
	19.0		
SI	C	12	16,3
	80.1		
NO	B	86,6	83,1
NC	0,9	1,5	0,6
Electrodomèstics			
	80	8	27
P13_B_6	79	8	27
SI	9,6	0	3,7
NO	89,2	87,5	96,3
NS/NC	1,2	12,5	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	66	163
P13_A_7	424	67	165
	32.1		
SI	C	33,1	32,8
	67.2		
NO	B	65,4	66,6
NC	0,7	1,5	0,6
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	136	22	54
P13_B_7	135	22	54
SI	13,8	9,1	13
NO	86,2	90,9	87
Formació (cursos,...)			
	423	66	163
P13_A_8	424	67	165
SI	0,2	0	0,6
NO	99,1	98,5	98,8
NC	0,7	1,5	0,6
Formació (cursos,...)			
	1	0	1
P13_B_8	1	0	1
NO	100	0	100
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	66	163
P14	424	67	165
SI	97,2	95,6	98,1
NO	2,4	3	1,9
NS/NC	0,5	1,5	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	2	3
P15_1	10	2	3
Que arribi el que demanes	60,7	0	100.0 A
Que et comuniquin les incidències	9,5	48,8	0
Altres	19,8	51,2	0
NS/NC	10	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres i			
	423	66	163
P16	424	67	165
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	67,3	60,5
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	32,7	37,1
NS/Nc	1,4	0	2,4 CEG
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de			
	750	107	297
P17	757	108	300
SI	54,9	45,3	55,4
NO	44,3	54,7	44
NS/NC	0,9	AB	0,7

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (expli	750	107	297
P18	757	108	300
			12.9
SI	13,2	12,9	E
NO	85,1	85,2	86,1
	1.8		
NS/NC	C	1,9	1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	14	38
P19_1	99	14	39
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	57	48,5
			13.1
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	7,2	F
Li arriba publicitat	25	28,6	30,9
Altres	10,9	7,2	7,5
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	107	297
P20R	757	108	300
Facua	0,6	0	0,7
Ocu	8,5	7,3	9
	1.4		2.0
Amazon	C	0	CF
Gencat	3,1	4,6	2,7
Ajuntament	0,3	0,9	0,3
Associacions de consumidors	0,4	0	0,7
Agència Catalana del Consum	0,8	0	0,7
	79.9		
No coneix cap	B	82,4	79
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0	0,7
			4.0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	2	F
Ns/Nc	2,9	2,8	2,7
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	107	297
P21	757	108	300
Si	9,3	13,9	7
No	90,7	86,1	93
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al cons			
	750	107	297
P22	757	108	300
Si	13	8,4	12,3

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
		91.6	
No	86,7	B	87,3
Ns/Nc	0,2	0	0,3
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	107	297
P23_A_1	757	108	300
		58.1	59.9
SI	54,2	B	BG
NO	45,8	41,9	40,1
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	62	178
P23_B_1	411	63	180
SI	22,5	26,8	26,6
NO	77,5	73,2	73,4
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	17	47
P23_C_1	91	17	48
			10.4
(0)-0	7,5	0	BCFG
(2)-2	1,1	0	0
(3)-3	3,2	5,7	0
(4)-4	1,1	0	2,1
(5)-5	16,2	23,6	8,3
	6.4		8.3
(6)-6	B	0	BCEF
		23.1	12.5
(7)-7	14,1	EF	EF
(8)-8	22,5	24	25,2
			14.4
(9)-9	13,9	11,9	F
			18.9
(10)-10	14	11,6	EFG
	92	17	47
P23_C_1R	91	17	48
		23.5	33.3
[9-10]	27,9	F	F
[7-8]	36,6	47,1	37,7
[5-6]	22,7	23,6	16,6
[3-4]	4,3	5,7	2,1
			10.4
[0-2]	8,6	0	CFG
	92	17	47
P23_C_1M	91	17	48
Casos vàlids	100	100	100
		7.12	7.07
Mitjana	6,79	E	E

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
Desviació	2,71	1,96	2,89
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	107	297
P23_A_2	757	108	300
			31.7
SI	25,8	17,5	BC
		82.5	
NO	74,2	ADEG	68,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	19	94
P23_B_2	197	19	95
SI	20,4	15,8	17,8
NO	79,6	84,2	82,2
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	3	17
P23_C_2	40	3	17
(0)-0	5,1	0	6
(1)-1	2,5	0	0
(2)-2	2,5	0	5,8
(3)-3	7,5	0	5,7
(4)-4	2,5	0	5,9
			23.5
(5)-5	17,4	32,3	BF
(6)-6	12	0	5,7
(7)-7	5	0	11,9
(8)-8	22,6	33,9	17,7
(9)-9	13,1	0	11,9
	9.8		
(10)-10	B	33,9	6
	40	3	17
P23_C_2R	40	3	17
[9-10]	22,9	33,9	17,8
			29.6
[7-8]	27,6	33,9	F
[5-6]	29,4	32,3	29,2
[3-4]	10	0	11,6
[0-2]	10,1	0	11,8
	40	3	17
P23_C_2M	40	3	17
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	7,71	5,95
Desviació	2,76	2,51	2,71

Agència Catalana del Consum (ACC)

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	750	107	297
P23_A_3	757	108	300
SI	62,2	52,7	62,1
		47,3	
NO	37,8	BG	37,9
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	56	184
P23_B_3	472	57	186
SI	8,3	7	7
NO	91,7	93	93
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	4	13
P23_C_3	39	4	13
(0)-0	7,8	0	0
(2)-2	2,2	0	0
(3)-3	7,8	0	0
(4)-4	7,6	24,7	7,7
(5)-5	5,2	0	15,4
(6)-6	15,3	0	15,3
(7)-7	18,1	0	15,5
			30,7
(8)-8	15,5	0	CFG
(9)-9	12,8	25	15,3
		50,3	
(10)-10	7,7	DEFG	0
	39	4	13
P23_C_3R	39	4	13
		75,3	
[9-10]	20,5	ABDEF	15,3
			46,3
[7-8]	33,6	0	C
			30,7
[5-6]	20,5	0	CEF
[3-4]	15,4	24,7	7,7
	10,0		
[0-2]	B	0	0
	39	4	13
P23_C_3M	39	4	13
Casos vàlids	100	100	100
		8,27	6,92
Mitjana	6,19	E	E
Desviació	2,75	2,87	1,6
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	107	297
P23_A_4	757	108	300

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
SI	15,4	11	17
NO	84,6	89	83
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	115	12	51
P23_B_4	117	12	51
SI	12,7	8,5	9,8
NO	87,3	91.5	90.2
		E	E
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	15	1	5
P23_C_4	15	1	5
		100.0	
(0)-0	6,8	A	0
(1)-1	6,7	0	0
(3)-3	6,8	0	0
(4)-4	6,8	0	20,2
(6)-6	6,5	0	19,3
(7)-7	20,5	0	20,2
(8)-8	18,4	0	0
(9)-9	13,7	0	0
(10)-10	13,6	0	40,2
	15	1	5
P23_C_4R	15	1	5
[9-10]	27,3	0	40,2
[7-8]	39	0	20,2
[5-6]	6,5	0	19,3
[3-4]	13,7	0	20,2
		100.0	
[0-2]	13,5	A	0
	15	1	5
P23_C_4M	15	1	5
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	0	7,41
Desviació	3,14		2,62
Associacions de consumidors			
	750	107	297
P23_A_5	757	108	300
SI	63	62	63,3
NO	37	38	36,7
Associacions de consumidors			
	472	66	188
P23_B_5	477	67	190
		10.4	10.5
SI	8,5	F	F

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
NO	91,5	89,6	89,5
Associacions de consumidors			
	40	7	20
P23_C_5	41	7	20
(0)-0	7,4	14,2	10,2
(2)-2	4,8	0	0
(3)-3	7,4	0	0
(4)-4	4,8	0	5
(5)-5	4,9	0	10
			19,8
(6)-6	12,1	0	CEG
		43,0	20,2
(7)-7	19,5	EG	EG
(8)-8	12,1	14,6	9,8
(9)-9	12,2	28,3	10
(10)-10	14,8	0	15
	40	7	20
P23_C_5R	41	7	20
[9-10]	27	28,3	25,1
		57,5	30,0
[7-8]	31,7	EG	EG
			29,7
[5-6]	17	0	CEG
[3-4]	12,3	0	5
[0-2]	12,2	14,2	10,2
	40	7	20
P23_C_5M	41	7	20
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	6,72	6,49
Desviació	2,92	3,09	2,83
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels ciutadans?			
	750	107	297
P24	757	108	300
			4,7
(0)-0	3	0,9	C
(1)-1	0,5	0	0
(2)-2	2,1	1,8	1,6
(3)-3	1,3	0	1
		3,7	3,3
(4)-4	3,3	E	E
(5)-5	12,6	13,9	14,4
(6)-6	11,9	14,8	8
(7)-7	15,9	13	15,3

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
		16,9	
(8)-8	12,8	BF	13,4
			5,6
(9)-9	5	1,9	C
(10)-10	3,9	4,6	3
(98)-NS	27,5	28,5	29,6
(99)-NC	0,1	0	0
	750	107	297
P24R	757	108	300
[9-10]	8,9	6,5	8,7
[7-8]	28,7	29,9	28,7
[5-6]	24,5	28,7	22,4
[3-4]	4,6	3,7	4,3
[0-2]	5,6	2,7	6,3
Ns/Nc	27,7	28,5	29,6
	750	107	297
P24M	757	108	300
Casos vàlids	72,3	71,5	70,4
Mitjana	6,28	6,51	6,18
Desviació	2,23	1,85	2,38
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
	750	107	297
P25	757	108	300
Sí	24,2	17,7	23,7
		82,3	
No	75,3	F	75,6
Ns/Nc	0,5	0	0,7
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a to			
	181	19	70
P26	183	19	71
(0)-0	1,7	0	1,4
(2)-2	0,6	0	1,4
(3)-3	0,6	0	0
(4)-4	1,6	0	1,4
			5,7
(5)-5	6,6	0	CE
			8,4
(6)-6	6	0	CE
(7)-7	15,5	15,8	12,8
		31,6	18,3
(8)-8	15,9	FG	G
(9)-9	6,9	15,8	4,2

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
(10)-10	7,4	5,3	4,2
(98)-NS	37,4	31,5	42,1
P26R	181	19	70
	183	19	71
[9-10]	14,3	21,1	8,5
		47,4	31,1
[7-8]	31,4	G	G
			14,1
[5-6]	12,6	0	CE
[3-4]	2,2	0	1,4
[0-2]	2,2	0	2,8
Ns/Nc	37,4	31,5	42,1
	181	19	70
P26M	183	19	71
Casos vàlids	62,6	68,5	57,9
		8.15	
Mitjana	7,18	ABDEG	6,97
Desviació	2,04	0,9	1,98
Nacionalitat			
	750	107	297
D1_1	757	108	300
Argentina	0,1	0	0
Brasilera	0,4	0,9	0
Britànica	0,1	0	0,3
Espanyola	97,8	97,3	98,7
Colombiana	0,4	0,9	0,7
Dominicana	0,1	0	0
Equatoriana	0,3	0	0
Francesa	0,1	0	0
Hondurenya	0,1	0	0
Italiana	0,1	0	0
Paraguaiana	0,1	0,9	0
Peruana	0,1	0	0
Romanesa	0,1	0	0,3
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?	750	107	297
D2	757	108	300
Treballa	49,7	55,4	48,7
No treballa	45,7	40	46
Està de baixa	4,2	4,6	4,3
No contesta	0,4	0	1
Vostè és? - No treballa			

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
	343	43	136
D3	349	43	138
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	50,6	64,2
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	18,6	10,1
			8,7
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	6,9	B
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0	0,7
Estudiant	9,3	12,2	9,1
	6,6		
Treball domèstic no remunerat	B	11,7	6,5
No contesta	0,6	0	0,7
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	64	157
D4	405	65	159
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	1,5	1,2
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	7,7	14,4
		70,7	
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	BE	67,3
	18,5		
Assalariat/ada eventual o interí/ina	B	20,1	16,4
No contesta	0,5	0	0,6
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	107	297
D5	757	108	300
No sap llegir i escriure	0,4	0,9	0
	1,8		2,6
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	B	1,8	G
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	7,3	3,7
			25,7
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	18,6	B
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	12,2	17,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	8,3	9
		23,1	18,0
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	BEF	BEF
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	11,2	6,3
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	10,1	11,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	4,6	4,6
Doctorat	0,9	0,9	0,7
Nc	0,3	0,9	0,3
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	107	297
D6	757	108	300
			39,7
Català (valencià/balear)	41,7	18,6	C

	Q1 (Total)	(C) Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	(D) Resta Barcelona
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	107	297
Muestra real	757	108	300
		57.5	38.6
Castellà	36,5	ABDEFG	EFG
Totes dues igual: català i castellà	20,1	20,3	20,7
Altres llengües o altres combinacions	1,4	2,7	1
No contesta	0,3	0,9	0

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
Sexe					
	750	70	42	77	750
Q1	757	70	44	76	757
	48.4				
Home	C	50	52,4	49,4	48,4
	51.6				
Dona	B	50	47,6	50,6	51,6
Edat (Trams)					
	750	70	42	77	750
Q2	757	70	44	76	757
De 18 a 24	7,9	8,6	7,1	7,8	7,9
De 25 a 34	12,5	11,4	11,9	13	12,5
De 35 a 49	29,1	27,1	28,6	29,9	29,1
De 50 a 64	24,8	27,1	23,8	23,4	24,8
65 o més	25,7	25,7	28,6	26	25,7
Edat					
	750	70	42	77	750
EDAT	757	70	44	76	757
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	50,36	51	51,56	49,85	50,36
Desviació	16,96	17,25	17,77	16,68	16,96
Provincia					
	750	70	42	77	750
Q3	757	70	44	76	757
					74.8
BARCELONA	74,8	0	0	0	BC
		100.0			9.3
GIRONA	9,3	A	0	0	FG
			100.0		5.6
LLEIDA	5,6	0	A	0	DFG
				100.0	10.3
TARRAGONA	10,3	0	0	A	FG
Provincia					
	750	70	42	77	750
Q3R	757	70	44	76	757
					21.0
Barcelona ciutat	21	0	0	0	BCDEF
					14.2
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	0	0	0	BCG
					39.5
Resta Barcelona	39,5	0	0	0	BG
		100.0			9.3
Girona	9,3	A	0	0	FG
			100.0		5.6
Lleida	5,6	0	A	0	DFG
				100.0	10.3
Tarragona	10,3	0	0	A	FG
Grandària					

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	750	70	42	77	750
Q4	757	70	44	76	757
		15.7	22.4	10.1	4.8
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	ABCD	ABCD	BCD	CDEFG
		30.0	28.2	25.7	14.9
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	ABCD	BC	ABC	BDEFG
		41.4	11.9	35.8	26.8
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	ABF	B	BF	BCEFG
		12.9	37.4	28.3	20.4
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	B	ABE	BE	BCDFG
					12.0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	0	0	0	BCDEG
					21.0
més d'1 milió d'hab	21	0	0	0	BCDEF
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?					
	750	70	42	77	750
PO	757	70	44	76	757
		68.6	74.8	72.3	58.3
CATALÀ	58,3	C	ABCD	ABCD	F
					38.3
CASTELLÀ	38,3	30	23,1	23,5	BC
					3.3
Indiferent/NC/NC	3,3	1,4	2	4,2	B
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles i					
	750	70	42	77	750
P1	757	70	44	76	757
(0)-0	3,2	2,9	2,4	1,3	3,2
					1.1
(1)-1	1,1	0	0	1,3	BE
					2.5
(2)-2	2,5	1,4	4,1	3,9	B
					4.2
(3)-3	4,2	4,3	6,5	1,3	B
					6.4
(4)-4	6,4	1,4	4,8	5,2	D
	21.7	35.7			
(5)-5	C	ABCDF	15	23,1	21,7
(6)-6	18,9	12,9	17,3	24,2	18,9
(7)-7	19,1	15,7	23,5	20,3	19,1
(8)-8	13,2	5,7	14,3	12,7	13,2
(9)-9	2,7	7,1	1,7	2,6	2,7
(10)-10	3,4	5,7	4,1	1,3	3,4
					3.7
(98)-NS	3,7	7,1	6,5	2,9	F
	750	70	42	77	750
P1R	757	70	44	76	757
		12.9			
[9-10]	6,1	BG	5,8	3,9	6,1
[7-8]	32,3	21,4	37,8	33	32,3
[5-6]	40,6	48,6	32,3	47,3	40,6

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
					10.6
[3-4]	10,6	5,7	11,2	6,5	D
[0-2]	6,7	4,3	6,5	6,5	6,7
Ns/Nc	3,7	7,1	6,5	2,9	F
	750	70	42	77	750
P1M	757	70	44	76	757
Casos vàlids	96,3	92,9	93,5	97,1	96,3
Mitjana	5,85	5,97	5,99	5,91	5,85
Desviació	2,08	2,09	2,11	1,8	2,08
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona c					
	750	70	42	77	750
P2	757	70	44	76	757
					5.3
(0)-0	5,3	7,1	8,8	5,5	B
			9.5		1.5
(1)-1	1,5	0	CE	1,3	BF
(2)-2	4,6	1,4	8,2	3,9	4,6
(3)-3	5,6	1,4	4,8	3,9	5,6
					9.6
(4)-4	9,6	14,3	9,9	11,9	E
(5)-5	23,1	24,3	13,3	23,8	23,1
(6)-6	16,4	17,1	15,3	16,5	16,4
(7)-7	15	11,4	12,6	16,8	15
(8)-8	10,9	12,9	9,5	8,4	10,9
					3.9
(9)-9	3,9	2,9	6,1	2,6	B
(10)-10	3,6	5,7	2	5,5	3,6
					0.7
(98)-NS	0,7	1,4	0	0	BEG
	750	70	42	77	750
P2R	757	70	44	76	757
[9-10]	7,5	8,6	8,2	8,1	7,5
[7-8]	25,8	24,3	22,1	25,2	25,8
[5-6]	39,5	41,4	28,6	40,3	39,5
					15.1
[3-4]	15,1	15,7	14,6	15,8	E
			26.5		
[0-2]	11,4	8,6	ABCDEG	10,6	11,4
					0.7
Ns/Nc	0,7	1,4	0	0	BEG
	750	70	42	77	750
P2M	757	70	44	76	757

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
Casos vàlids	99,3	98,6	100,0	100,0	99,3
			A	A	
Mitjana	5,46	5,62	4,78	5,49	5,46
Desviació	2,32	2,36	2,81	2,32	2,32
En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consum					
	750	70	42	77	750
P3	757	70	44	76	757
Sí	28,5	28,6	31,3	25,1	28,5
No	70,6	71,4	68,7	73,6	70,6
Nc/No ho recorda	0,9	0	0	1,3	0,9
					BC
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	214	20	13	19	214
	213	20	11	19	213
Producte o servei					
	214	20	13	19	214
P4	213	20	11	19	213
					4.1
Alimentació i beguda	4,1	0	6,5	0	4,1
					CE
Roba	4,2	0	0	5,2	4,2
					BC
Vehicles	2,8	0	0	0	2,8
					BE
Habitatge	0,9	0	0	5,2	0,9
					8.4
Compra on-line	8,4	15	0	10,4	8,4
					B
Telefonia fixa/mòbil	39,7	45	48,9	36,8	39,7
					3.8
Internet	3,8	10	0	10,4	3,8
					B
Companyia elèctrica	5	5	6,5	0	5,0
					5.0
Electrodomèstics	9,8	10	22,8	16,6	9,8
					BE
Restauració	0,9	0	0	0	0,9
					F
Hotels	1	0	0	0	1,4
					1.4
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	0	7,6	5,2	3,6
					F
Serveis bancaris	1,4	5	0	0	1,4
					9.2
Transport aeri	9,2	10	7,6	5,2	9,2
					B
Tren	0,4	0	0	0	0,4
					0.4
Altres (anotar)	17	15	0	15,5	17
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	0	1	0	9
	9	0	1	0	9
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	0	1	0	9
P4_C_A	9	0	1	0	9
					55.4
SI	55,4	0	100,0	0	55,4
					F

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	44,6				44,6
NO	B	0	0	0	BD
Es va resoldre la incidència?					
	5	0	1	0	5
P4_E_A	5	0	1	0	5
					82,2
SI	82,2	0	0	0	B
			100,0		
NO	17,8	0	A	0	17,8
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	4	0	0	0	4
P4_F_A	4	0	0	0	4
Empresa proveïdora	74,8	0	0	0	74,8
Comerciant	25,2	0	0	0	25,2
Satisfacció					
	4	0	0	0	4
P4_G_A	4	0	0	0	4
(1)-1	24,8	0	0	0	24,8
(8)-8	25,2	0	0	0	25,2
(10)-10	50,1	0	0	0	50,1
	4	0	0	0	4
P4_G_AR	4	0	0	0	4
[9-10]	50,1	0	0	0	50,1
[7-8]	25,2	0	0	0	25,2
[0-2]	24,8	0	0	0	24,8
	4	0	0	0	4
P4_G_AM	4	0	0	0	4
Casos vàlids	100	0	0	0	100
Mitjana	7,27				7,27
Desviació	4,26				4,26
	9	0	0	1	9
Base Incidència a: Roba	9	0	0	1	9
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	9	0	0	1	9
P4_C_B	9	0	0	1	9
				100,0	
SI	66,8	0	0	AB	66,8
					33,2
NO	33,2	0	0	0	DF
Es va resoldre la incidència?					
	6	0	0	1	6
P4_E_B	6	0	0	1	6
					50,0
SI	50	0	0	0	DE
	50,0			100,0	50,0
NO	B	0	0	A	G

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	0	0	0	3
P4_F_B	3	0	0	0	3
	66.7				
Empresa proveïdora	C	0	0	0	66,7
Altres (anotar)	33,3	0	0	0	33,3
Satisfacció					
	3	0	0	0	3
P4_G_B	3	0	0	0	3
(8)-8	33,3	0	0	0	33,3
(10)-10	66,7	0	0	0	66,7
					G
	3	0	0	0	3
P4_G_BR	3	0	0	0	3
					66,7
[9-10]	66,7	0	0	0	66,7
					G
[7-8]	33,3	0	0	0	33,3
	3	0	0	0	3
P4_G_BM	3	0	0	0	3
Casos vàlids	100	0	0	0	100
Mitjana	9,33				9,33
Desviació	1,15				1,15
	6	0	0	0	6
Base Incidència a: Vehicles	6	0	0	0	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	6	0	0	0	6
P4_C_C	6	0	0	0	6
					83.3
SI	83,3	0	0	0	83,3
					G
NO	16,7	0	0	0	16,7
Es va resoldre la incidència?					
	5	0	0	0	5
P4_E_C	5	0	0	0	5
	60.5				60.5
SI	C	0	0	0	D
NO	39,5	0	0	0	39,5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	0	0	0	3
P4_F_C	3	0	0	0	3
Ell/lla mateix	33,1	0	0	0	33,1
Empresa proveïdora	33,5	0	0	0	33,5
Altres (anotar)	33,5	0	0	0	33,5
Satisfacció					

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
P4_G_C	3	0	0	0	3
(5)-5	33,5	0	0	0	33,5
(9)-9	33,1	0	0	0	33,1
(10)-10	33,5	0	0	0	33,5
P4_G_CR	3	0	0	0	3
[9-10]	3	0	0	0	3
[5-6]	66,5	0	0	0	66,5
P4_G_CM	3	0	0	0	3
Casos vàlids	3	0	0	0	3
Mitjana	66,5	0	0	0	66,5
Desviació	C				C
P4_G_CM	33,5	0	0	0	33,5
Casos vàlids	3	0	0	0	3
Mitjana	3	0	0	0	3
Desviació	100	0	0	0	100
Base Incidència a: Habitatge	8				8
	2,65				2,65
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0	1	2
	2	0	0	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
P4_C_D	2	0	0	1	2
SI	2	0	0	1	2
NO	48,8	0	0	0	48,8
	51,2	0	0	100	51,2
Es va resoldre la incidència?					
P4_E_D	1	0	0	0	1
SI	1	0	0	0	1
NO	100	0	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
P4_F_D	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
Satisfacció					
P4_G_D	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Compra on-line	18	3	0	2	18
	18	3	0	2	18
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
P4_C_E	18	3	0	2	18
	18	3	0	2	18
SI		66.7		100.0	
	72,6	C	0	A	72,6
NO	27,4	33,3	0	0	27,4
					E

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
Es va resoldre la incidència?					
	13	2	0	2	13
P4_E_E	13	2	0	2	13
SI	92,4	100	0	100	92,4
NO	7,6	0	0	0	7,6
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	12	2	0	2	12
P4_F_E	12	2	0	2	12
					32.7
Ell/lla mateix	32,7	50	0	0	E
Empresa proveïdora	18,3	0	0	0	18,3
				100.0	32.7
Distribuïdor	32,7	0	0	AB	CF
Altres (anotar)	16,3	50	0	0	16,3
Satisfacció					
	12	2	0	2	12
P4_G_E	12	2	0	2	12
(0)-0	7,9	0	0	0	7,9
(5)-5	8,3	0	0	50	8,3
(7)-7	8,3	50	0	0	8,3
(8)-8	9,1	0	0	0	9,1
(9)-9	16,3	0	0	0	16,3
					50.1
(10)-10	50,1	50	0	50	EF
	12	2	0	2	12
P4_G_ER	12	2	0	2	12
					66.4
[9-10]	66,4	50	0	50	EF
[7-8]	17,4	50	0	0	17,4
[5-6]	8,3	0	0	50	8,3
[0-2]	7,9	0	0	0	7,9
	12	2	0	2	12
P4_G_EM	12	2	0	2	12
Casos vàlids	100	100	0	100	100
Mitjana	8,2	8,5		7,5	8,2
Desviació	2,95	2,12		3,54	2,95
	85	9	6	7	85
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	9	6	7	85
Incidències - Alimentació i beguda					
	85	9	6	7	85
P4_B_F_COD	85	9	6	7	85
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	11,1	28,9	28,2	38,6
		33.3			12.8
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	B	31,1	12,7	BG

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
					20.7
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	22,2	40	45,1	F
					15.2
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	11,1	0	0	B
					11.7
Problemes per donar-se de baixa	11,7	11,1	15,6	14,1	F
Altres	11,5	22,2	13,3	14,1	11,5
Ns/Nc	1,1	0	0	0	1,1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	85	9	6	7	85
P4_C_F	85	9	6	7	85
SI	80,1	77,8	68,9	73,2	80,1
					19.9
NO	19,9	22,2	31,1	26,8	BC
Mesures - Alimentació i beguda					
	68	7	4	5	68
P4_D_F_COD	69	7	5	5	69
					30.7
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	14,3	41,9	42,3	G
					26.1
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	14,3	19,4	0	BF
	5.8				5.8
Trucar/anar oficina del consumidor	B	14,3	0	0	BDF
					12.5
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	0	16,1	0	BE
					8.7
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	14,3	45,2	0	DEF
		42.9		57.7	29.2
Altres	29,2	F	0	BF	G
Es va resoldre la incidència?					
	68	7	4	5	68
P4_E_F	69	7	5	5	69
			83.9		
SI	56,4	28,6	EG	19,2	56,4
		71.4			40.7
NO	40,7	BF	16,1	61,5	F
NC	2,9	0	0	19,2	2,9
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	38	2	4	1	38
P4_F_F	39	2	4	1	39
				100.0	
Ell/lla mateix	36,2	0	26,9	ABCDF	36,2
			73.1		45.7
Empresa proveïdora	45,7	0	EG	0	B
		100.0			18.1
Altres (anotar)	18,1	ABCD	0	0	BC
Satisfacció					
	38	2	4	1	38
P4_G_F	39	2	4	1	39
					10.2
(0)-0	10,2	0	0	0	BEG
(1)-1	2,6	0	0	0	2,6
					12.6
(2)-2	12,6	0	23,1	0	BCD

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
					10.2
(3)-3	10,2	0	0	0	CDF
					10.4
(4)-4	10,4	50	26,9	0	BDF
				100.0	15.2
(5)-5	15,2	0	23,1	ABDF	BF
(6)-6	5,2	0	0	0	5,2
					10.3
(7)-7	10,3	50	0	0	BEF
(8)-8	5,2	0	26,9	0	5,2
					13.1
(10)-10	13,1	0	0	0	BD
(98)-NS	5	0	0	0	5
					38
P4_G_FR	39	2	4	1	39
					13.1
[9-10]	13,1	0	0	0	BD
					15.5
[7-8]	15,5	50	26,9	0	EF
				100.0	20.4
[5-6]	20,4	0	23,1	ABCDF	B
					20.6
[3-4]	20,6	50	26,9	0	DF
					25.4
[0-2]	25,4	0	23,1	0	B
Ns/Nc	5	0	0	0	5
					38
P4_G_FM	39	2	4	1	39
Casos vàlids	95	100	100	100	95
					4,76
Mitjana	4,76	5,5	4,85	5	4,76
Desviació	3,08	2,12	2,55		3,08
					8
Base Incidència a: Internet	8	2	0	2	8
					8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
					8
P4_C_G	8	2	0	2	8
					61.6
SI	61,6	50	0	50	D
					38.4
NO	38,4	50	0	50	CF
					5
Es va resoldre la incidència?	5	1	0	1	5
					5
P4_E_G	5	1	0	1	5
					60.3
SI	60,3	100	0	100	G
					39,7
NO	39,7	0	0	0	39,7
					3
Qui va solucionar aquest problema o incidència?	3	1	0	1	3
					3
P4_F_G	3	1	0	1	3
		100.0			
Ell/lla mateix	33,3	A	0	0	33,3

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
Empresa proveïdora	33,3	0	0	0	33,3
				100.0	
Altres (anotar)	33,3	0	0	A	33,3
Satisfacció					
	3	1	0	1	3
P4_G_G	3	1	0	1	3
		100.0			
(5)-5	33,3	A	0	0	33,3
					66.7
(10)-10	66,7	0	0	100	C
	3	1	0	1	3
P4_G_GR	3	1	0	1	3
					66.7
[9-10]	66,7	0	0	100	C
		100.0			
[5-6]	33,3	A	0	0	33,3
	3	1	0	1	3
P4_G_GM	3	1	0	1	3
Casos vàlids	100	100	0	100	100
Mitjana	8,33	5		10	8,33
Desviació	2,89				2,89
	11	1	1	0	11
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	1	1	0	11
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	11	1	1	0	11
P4_C_H	11	1	1	0	11
		100.0	100.0		
SI	72,9	A	A	0	72,9
NO	17,8	0	0	0	17,8
NC	9,2	0	0	0	9,2
Es va resoldre la incidència?					
	8	1	1	0	8
P4_E_H	8	1	1	0	8
	12,8	0	0	0	12,8
SI					87.2
NO	87,2	100	100	0	C
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	0	0	0	1
P4_F_H	1	0	0	0	1
Distribuïdor	100	0	0	0	100
Satisfacció					
	1	0	0	0	1
P4_G_H	1	0	0	0	1
(0)-0	100	0	0	0	100
	1	0	0	0	1
P4_G_HR	1	0	0	0	1
[0-2]	100	0	0	0	100

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	1	0	0	0	1
P4_G_HM	1	0	0	0	1
Casos vàlids	100	0	0	0	100
Mitjana	0				0
	21	2	3	3	21
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	2	1	3	19
Incidències - Electrodomèstics					
	18	1	3	2	18
P4_B_I_COD	16	1	1	2	16
Mal funcionament/està trencat	67	0	100.0 AD	100.0 AD	67
El producte arriba tard	5,6	100.0 A	0	0	5,6
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	0	0	50	38,5 C
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	21	2	3	3	21
P4_C_I	19	2	1	3	19
SI	70,7	0	100.0 A	62.5 E	70,7
NO	29,3	100.0 ADG	0	37,5	29,3 BCF
Mesures - Electrodomèstics					
	14	0	3	2	14
P4_D_I_COD	12	0	1	2	12
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	0	0	50	71,1
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0	50	7,2
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	100.0 AD	0	28,5 BCDG
Es va resoldre la incidència?					
	15	0	3	2	15
P4_E_I	13	0	1	2	13
SI	46,6	0	0	50	46,6 BC
NO	53,4	0	100.0 AD	50	53,4 G
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	7	0	0	1	7
P4_F_I	7	0	0	1	7
Ell/lla mateix	13,8	0	0	0	13,8
Empresa proveïdora	71,7	0	0	100.0 D	71,7 E
Distribuïdor	14,5	0	0	0	14,5
Satisfacció					
	7	0	0	1	7
P4_G_I	7	0	0	1	7
(0)-0	14,5	0	0	0	14,5
(5)-5	14,5	0	0	0	14,5

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
(6)-6	14,5	0	0	0	14,5
(7)-7	13,8	0	0	0	13,8
(8)-8	14,5	0	0	0	14,5
(10)-10	14,5	0	0	100.0	14,5
(98)-NS	13,8	0	0	A	13,8
P4_G_IR	7	0	0	1	7
[9-10]	7	0	0	1	7
[7-8]	14,5	0	0	100.0	14,5
[5-6]	28,3	0	0	A	28,3
[0-2]	29	0	0	0	29
Ns/Nc	14,5	0	0	0	14,5
	13,8	0	0	0	13,8
P4_G_IM	7	0	0	1	7
Casos vàlids	7	0	0	1	7
	86,2	0	0	100	86,2
Mitjana	5,99			10	5,99
Desviació	3,42				3,42
Base Incidència a: Restauració	2	0	0	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0	0	0	2
P4_C_J	2	0	0	0	2
NO	100	0	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
P4_E_J	0	0	0	0	0
P4_F_J	0	0	0	0	0
P4_G_J	0	0	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	0	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0	0	0	2
P4_C_K	2	0	0	0	2

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
SI	100	0	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
	2	0	0	0	2
P4_E_K	2	0	0	0	2
SI	47,5	0	0	0	47,5
NO	52,5	0	0	0	52,5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	0	0	0	1
P4_F_K	1	0	0	0	1
Empresa proveïdora	100	0	0	0	100
Satisfacció					
	1	0	0	0	1
P4_G_K	1	0	0	0	1
(8)-8	100	0	0	0	100
	1	0	0	0	1
P4_G_KR	1	0	0	0	1
[7-8]	100	0	0	0	100
	1	0	0	0	1
P4_G_KM	1	0	0	0	1
Casos vàlids	100	0	0	0	100
Mitjana	8				8
	8	0	1	1	8
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	0	1	1	8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	8	0	1	1	8
P4_C_L	8	0	1	1	8
				100.0	62.7
SI	62,7	0	0	A	BD
			100.0		37.3
NO	37,3	0	AD	0	CG
Es va resoldre la incidència?					
	5	0	0	1	5
P4_E_L	5	0	0	1	5
	59.5				59.5
SI	B	0	0	100	E
NO	40,5	0	0	0	40,5
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	3	0	0	1	3
P4_F_L	3	0	0	1	3
Ell/lla mateix	32,8	0	0	0	32,8
Distribuïdor	32,8	0	0	0	32,8
				100.0	
Altres (anotar)	34,4	0	0	A	34,4
Satisfacció					
	3	0	0	1	3
P4_G_L	3	0	0	1	3

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
				100.0	
(0)-0	34,4	0	0	A	34,4
(7)-7	65,6	0	0	0	65,6
	3	0	0	1	3
P4_G_LR	3	0	0	1	3
[7-8]	65,6	0	0	0	65,6
				100.0	
[0-2]	34,4	0	0	A	34,4
	3	0	0	1	3
P4_G_LM	3	0	0	1	3
Casos vàlids	100	0	0	100	100
Mitjana	4,59			0	4,59
Desviació	4,11				4,11
	750	70	42	77	750
Base TOTAL	757	70	44	76	757
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	0	0	0	0	0
P4_C_M	0	0	0	0	0
Es va resoldre la incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_E_M	0	0	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_M	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_M	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0	0	0
	3	1	0	0	3
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	1	0	0	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	3	1	0	0	3
P4_C_N	3	1	0	0	3
SI	33,3	0	0	0	33,3
					66,7
NO	66,7	100	0	0	C
Es va resoldre la incidència?					
	1	0	0	0	1
P4_E_N	1	0	0	0	1
SI	100	0	0	0	100

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	1	0	0	0	1
P4_F_N	1	0	0	0	1
Altres (anotar)	100	0	0	0	100
Satisfacció					
	1	0	0	0	1
P4_G_N	1	0	0	0	1
(10)-10	100	0	0	0	100
	1	0	0	0	1
P4_G_NR	1	0	0	0	1
[9-10]	100	0	0	0	100
	1	0	0	0	1
P4_G_NM	1	0	0	0	1
Casos vàlids	100	0	0	0	100
Mitjana	10				10
	20	2	1	1	20
Base Incidència a: Transport aeri	20	2	1	1	20
Incidències - Transport aeri					
	20	2	1	1	20
P4_B_O_COD	20	2	1	1	20
		100.0	100.0		
Retards/cancel·lacions	69,7	AD	AD	0	69,7
Problema tècnic	5	0	0	0	5
				100.0	35.0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	0	0	AD	CG
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	20	2	1	1	20
P4_C_O	20	2	1	1	20
					84.9
SI	84,9	100	100	100	C
NO	15,1	0	0	0	15,1
Mesures - Transport aeri					
	14	2	1	0	14
P4_D_O_COD	14	2	1	0	14
Retornen els diners	6,9	0	0	0	6,9
		100.0	100.0		
Va reclamar a la companyia	78,7	D	D	0	78,7
Paga per el seient	7,3	0	0	0	7,3
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	0	0	7,1
Es va resoldre la incidència?					
	17	2	1	1	17
P4_E_O	17	2	1	1	17
SI	41,3	0	0	0	41,3
		100.0	100.0	100.0	
NO	58,7	AD	AD	AD	58,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	7	0	0	0	7
P4_F_O	7	0	0	0	7
Ell/lla mateix	28,2	0	0	0	28,2
					57,3
Empresa proveïdora	57,3	0	0	0	D
Altres (anotar)	14,4	0	0	0	14,4
Satisfacció					
	7	0	0	0	7
P4_G_O	7	0	0	0	7
(0)-0	14,4	0	0	0	14,4
(2)-2	13,8	0	0	0	13,8
(3)-3	14,4	0	0	0	14,4
(4)-4	14,4	0	0	0	14,4
	42,9				42,9
(6)-6	C	0	0	0	DF
	7	0	0	0	7
P4_G_OR	7	0	0	0	7
	42,9				42,9
[5-6]	C	0	0	0	DF
[3-4]	28,9	0	0	0	28,9
[0-2]	28,2	0	0	0	28,2
	7	0	0	0	7
P4_G_OM	7	0	0	0	7
Casos vàlids	100	0	0	0	100
Mitjana	3,86				3,86
Desviació	2,34				2,34
	1	0	0	0	1
Base Incidència a: Tren	1	0	0	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	1	0	0	0	1
P4_C_P	1	0	0	0	1
SI	100	0	0	0	100
Es va resoldre la incidència?					
	1	0	0	0	1
P4_E_P	1	0	0	0	1
NO	100	0	0	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	0	0	0	0	0
P4_F_P	0	0	0	0	0
Satisfacció					
	0	0	0	0	0
P4_G_P	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0	0	0

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	0	0	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0	0	0
	36	3	0	3	36
Base Incidència a: Altres	37	3	0	3	37
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?					
	36	3	0	3	36
P4_C_Q	37	3	0	3	37
		100.0			
SI	83,8	AB	0	66,7	83,8
					16.2
NO	16,2	0	0	33,3	BEF
Es va resoldre la incidència?					
	30	3	0	2	30
P4_E_Q	31	3	0	2	31
		100.0			48.6
SI	48,6	ABCD	0	0	F
				100.0	48.2
NO	48,2	0	0	ABCD	B
NC	3,1	0	0	0	3,1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?					
	15	3	0	0	15
P4_F_Q	15	3	0	0	15
	33.3				33.3
Ell/lla mateix	B	66,7	0	0	D
					33.2
Empresa proveïdora	33,2	33,3	0	0	BC
Comerciant	13,4	0	0	0	13,4
Altres (anotar)	20	0	0	0	20
Satisfacció					
	15	3	0	0	15
P4_G_Q	15	3	0	0	15
(0)-0	19,8	33,3	0	0	19,8
(1)-1	6,8	33,3	0	0	6,8
(4)-4	6,6	0	0	0	6,6
(5)-5	20,1	33,3	0	0	20,1
(7)-7	13,2	0	0	0	13,2
(8)-8	6,7	0	0	0	6,7
(9)-9	6,6	0	0	0	6,6
(10)-10	20,2	0	0	0	20,2
	15	3	0	0	15
P4_G_QR	15	3	0	0	15
					26.8
[9-10]	26,8	0	0	0	BCD
[7-8]	19,9	0	0	0	19,9
[5-6]	20,1	33,3	0	0	20,1
[3-4]	6,6	0	0	0	6,6
	26.6	66.7			26.6
[0-2]	B	C	0	0	D

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	15	3	0	0	15
P4_G_QM	15	3	0	0	15
Casos vàlids	100	100	0	0	100
Mitjana	5,41	2			5,41
Desviació	3,76	2,65			3,76
Base TOTAL	750	70	42	77	750
	757	70	44	76	757
Botigues especialitzades de barri					
	750	70	42	77	750
P5_1	757	70	44	76	757
					47.9
Més d'un cop a la setmana	47,9	47,1	45,9	44	D
					29.9
Un cop a la setmana	29,9	30	32,7	29	G
					7.5
Menys d'un cop a la setmana	7,5	7,1	4,4	10,8	F
No hi he comprat mai	14,7	15,7	17	16,2	14,7
Mercats municipals					
	750	70	42	77	750
P5_2	757	70	44	76	757
Més d'un cop a la setmana	13,5	11,4	9,2	15,6	13,5
		28.6			
Un cop a la setmana	24	G	21,1	12,7	24
					16.3
Menys d'un cop a la setmana	16,3	11,4	15,3	16,8	C
				54.9	46.2
No hi he comprat mai	46,2	48,6	54,4	C	E
Supermercats de barri					
	750	70	42	77	750
P5_3	757	70	44	76	757
					47.7
Més d'un cop a la setmana	47,7	47,1	37,1	44,4	BC
Un cop a la setmana	32,7	30	39,8	32,1	32,7
Menys d'un cop a la setmana	8,8	10	8,2	7,8	8,8
				15.7	10.8
No hi he comprat mai	10,8	12,9	15	B	G
Grans superfícies					
	750	70	42	77	750
P5_4	757	70	44	76	757
Més d'un cop a la setmana	13	17,1	8,8	14,8	13
			34.4	35.7	22.4
Un cop a la setmana	22,4	15,7	BE	ABDE	G
Menys d'un cop a la setmana	35	38,6	22,4	32,3	35
			34.4		29.5
No hi he comprat mai	29,5	28,6	G	17,1	D
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables					

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	750	70	42	77	750
P5_5	757	70	44	76	757
		5.7			
Més d'un cop a la setmana	5,4	F	0	2,6	5,4
Un cop a la setmana	9,6	10	16,3	9,1	9,6
Menys d'un cop a la setmana	20,3	12,9	22,1	22,7	20,3
No hi he comprat mai	64,7	71,4	61,6	65,6	64,7
Dietètiques					
	750	70	42	77	750
P5_6	757	70	44	76	757
Més d'un cop a la setmana	1,7	2,9	0	1,3	1,7
Un cop a la setmana	6,3	7,1	4,1	7,7	6,3
Menys d'un cop a la setmana	14,9	12,9	27,2	13	14,9
No hi he comprat mai	77	77,1	68,7	78,1	77
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?					
	750	70	42	77	750
P6_1	757	70	44	76	757
		80.0			75.9
SI	75,9	C	80,3	72,2	F
NO	24,1	20	19,7	27,8	24,1
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament socia					
	750	70	42	77	750
P6_2	757	70	44	76	757
		28.6	44.9	32.9	26.6
SI	26,6	C	ABCD	C	F
NO	73,4	71,4	55,1	67,1	73,4
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics e					
	750	70	42	77	750
P6_3	757	70	44	76	757
SI	53,6	61,4	61,2	59,5	53,6
NO	46,4	38,6	38,8	40,5	46,4
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	750	70	42	77	750
P7_A	757	70	44	76	757
SI	30,4	31,4	34	34	30,4
NO	69,6	68,6	66	66	69,6
	228	22	14	26	228
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	22	14	26	229
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	228	22	14	26	228
P7_A_AML	229	22	14	26	229
Tenen preus més econòmics	50,5	59,1	42	52,7	50,5

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
					20.5
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	13,6	19	27,5	C
					3.0
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	4,5	0	0	BC
			27.0		
Compra productes específics/per costum	9	4,5	G	0	9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	0	0	0,9
Proximitat	1,3	0	7	0	1,3
					2.3
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0	0	4,6	BEG
					5.6
No ho té en compte / li és igual	5,6	9,1	0	3,8	B
					5.1
Altres	5,1	0	5	7,6	B
					2.6
NS/NC	2,6	9,1	0	3,8	BDE
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	522	48	28	51	522
	528	48	30	50	528
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?					
	521	48	28	51	521
P7_A_AML	527	48	30	50	527
Tenen preus més econòmics	0,2	0	0	0	0,2
					1.0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0	0	2	BD
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	31,3	19,6	29,5	27,3
Compra productes específics/per costum	3,2	6,3	3,1	2	3,2
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	12,5	15,5	10	14,3
Depèn del producte	6,1	4,2	3,1	7,7	6,1
					0.9
Compra productes ecològics	0,9	2,1	0	0	BCF
					1.5
Proximitat	1,5	0	3,1	0	C
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0	0	0,2
No ho té en compte / li és igual	35,3	31,3	39,7	42,5	35,3
Altres	7,6	10,4	9,3	6,3	7,6
					2.7
NS/NC	2,7	4,2	6,7	0	E
Base TOTAL	750	70	42	77	750
	757	70	44	76	757
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	750	70	42	77	750
P7_B	757	70	44	76	757
		52.9		50.3	37.4
SI	37,4	ABCD	38,4	ABCD	F
NO	62,6	47,1	61,6	49,7	62,6
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	280	37	16	39	280
	283	37	17	38	283
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	280	37	16	39	280
P7_A_BML	283	37	17	38	283
		56.8			
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	C	51,3	50,4	48,1
					33.4
Per proximitat	33,4	35,1	27,4	31,8	F
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	0	0	0,4
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	0	2,3	0,7
Linteressa la qualitat	0,3	0	0	0	0,3
					4.6
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	2,7	0	0	B
					11.8
Altres	11,8	2,7	15,9	12,9	D
					1.4
NS/NC	1,4	2,7	5,3	2,6	DFG
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	470	33	26	38	470
	474	33	27	38	474
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?					
	470	33	26	38	470
P7_A_BML	474	33	27	38	474
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0	0	0,4
Per proximitat	0,6	3	0	2,6	0,6
					5.6
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	6,1	2,8	2,3	C
					4.8
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	0	2,8	7,8	B
					4.2
Linteressa la qualitat	4,2	0	3,9	0	B
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	78,8	87,3	79,1	81,2
		12.1			2.8
Altres	2,8	CF	0	8,1	B
NS/NC	0,4	0	3,3	0	0,4
Base TOTAL	750	70	42	77	750
	757	70	44	76	757
Es fixa en la procedència dels productes?					
	750	70	42	77	750
P7_C	757	70	44	76	757
				84.3	
SI	75,6	71,4	68,7	C	75,6
NO	24,4	28,6	31,3	15,7	24,4
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	567	50	29	65	567
	575	50	32	64	575
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	567	50	29	65	567
P7_A_CML	575	50	32	64	575
	62.5				
Proximitat	B	56	66,3	65	62,5
					14.0
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	16	14,9	9,4	C
Per curiositat/Informació	8	6	12,4	6,3	8

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	4.6				
Qualitat	C	6	3,5	6,5	4,6
					1.0
Productes ecològics	1	0	0	1,4	BCEF
					1.1
Per costum/el de sempre	1,1	2	0	0	DEF
					1.4
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	2	0	1,4	B
				13.3	
Altres	9,1	12	9,4	C	9,1
					1.0
NS/NC	1	0	0	0	BCEF
	183	20	13	12	183
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	20	12	12	182
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?					
	183	20	13	12	183
P7_A_CML	182	20	12	12	182
					4.3
Proximitat	4,3	5	0	0	BF
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	0	0	1,1
Per curiositat/Informació	1,1	5	0	0	1,1
					3.2
Qualitat	3,2	0	15,2	0	BF
Per costum/el de sempre	4,9	0	5,4	9,9	4,9
		70.0			
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	F	35,9	49,6	64,2
			29.3		8.1
Altres	8,1	10	D	8,3	B
					13.0
NS/NC	13	10	14,1	32,2	B
	750	70	42	77	750
Base TOTAL	757	70	44	76	757
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	750	70	42	77	750
P7_D	757	70	44	76	757
		74.3		75.1	66.0
SI	66	C	63,3	C	C
NO	34	25,7	36,7	24,9	34
	495	52	27	58	495
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	52	27	57	499
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	495	52	27	58	495
P7_A_DML	499	52	27	57	499
Per estar informat/da/Per curiositat	22	23,1	21	21,1	22
Per salut	28,4	23,1	37,1	28,2	28,4
Per la composició	35,8	38,5	45,2	28,2	35,8
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	0	1,7	0,4
Compra el mateix/costum	0,6	0	0	0	0,6
					3.8
A vegades	3,8	0	0	3,3	BC

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
					4.6
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	3,8	3,8	10,7	B
					0.8
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	1,9	0	1,7	BDEG
					6.1
Altres	6,1	11,5	3,2	3,3	E
					1.0
NS/NC	1	0	0	3,5	BF
					255
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	18	17	19	258
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?					
	255	18	15	19	255
P7_A_DML	258	18	17	19	258
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0	0	0,4
Per salut	0,4	0	0	0	0,4
					3.5
Per la composició	3,5	11,1	0	0	G
					6.1
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	5,6	5,6	5,2	B
Compra el mateix/costum	10	0	16,7	16,1	10
					1.6
A vegades	1,6	0	0	0	BCE
					2.3
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	0	12	5,2	EG
					52.2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	66,7	53,7	40,1	E
	9.5				9.5
Altres	C	11,1	0	12,5	B
					14.1
NS/NC	14,1	5,6	12	20,8	G
Base TOTAL	750	70	42	77	750
	757	70	44	76	757
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	750	70	42	77	750
P7_E	757	70	44	76	757
		98.6		96.1	
SI	92,9	ABCDF	75,9	F	92,9
			24.1		
NO	7,1	1,4	ABCDEG	3,9	7,1
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	697	69	32	74	697
	704	69	35	73	704
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	697	69	32	74	697
P7_A_EML	704	69	35	73	704
				40.7	
Només importa el consum / vendre més	28,4	34,8	24,7	ABD	28,4
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	49,3	67,3	56,4	57,6
A vegades	2,9	1,4	0	2,8	2,9
	0.6				0.6
Indiferent/no influeix /sen refia	B	0	0	1,4	BCF

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
		13.0			
Altres	10,2	G	8,1	0	10,2
					2.8
NS/NC	2,8	2,9	2,2	4,1	B
	53	1	10	3	53
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	1	9	3	53
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?					
	53	1	10	3	53
P7_A_EML	53	1	9	3	53
					16.3
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	0	8,5	0	B
					9.3
A vegades	9,3	0	0	33,3	BFG
		100.0	54.9		25.3
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	ABCD	CDG	0	F
					25.4
Altres	25,4	0	8,5	0	C
			28.2	66.7	
NS/NC	23,7	0	E	E	23,7
	750	70	42	77	750
Base TOTAL	757	70	44	76	757
Pregunta per les condicions/garanties?					
	750	70	42	77	750
P8_1	757	70	44	76	757
Sempre	39,1	37,1	33	40,6	39,1
				29.2	
Habitualment	17,3	11,4	16,7	ABDE	17,3
		20.0			21.4
Algunes vegades	21,4	G	20,1	8,2	B
Gairebé mai	11,3	14,3	8,5	14,4	11,3
			21.8		
Mai	10,9	17,1	CG	7,5	10,9
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum prefe					
	750	70	42	77	750
P8_2	757	70	44	76	757
	74.9				
Sempre	B	74,3	66,7	67,3	74,9
	17.3			26.0	
Habitualment	C	17,1	22,1	D	17,3
Algunes vegades	5,2	8,6	6,8	4,2	5,2
					1.1
Gairebé mai	1,1	0	0	0	BCF
					1.4
Mai	1,4	0	4,4	2,6	F
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?					
	750	70	42	77	750
P8_3	757	70	44	76	757
Sempre	30,6	34,3	41,2	28,8	30,6
				35.8	
Habitualment	24,1	21,4	11,6	ACEF	24,1
Algunes vegades	28,7	28,6	26,2	23,9	28,7

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
Gairebé mai	9,8	14,3	8,8	8,8	9,8
Mai	6,8	1,4	12,2 E	2,6	6,8
Acostuma a comparar diferents preus?					
	750	70	42	77	750
P8_4	757	70	44	76	757
Sempre	28,2	31,4	27,6	19	28,2
Habitualment	26,2	15,7	30,3	34,8 E	26,2
Algunes vegades	26,4	35,7	21,1	33,4	26,4
Gairebé mai	11,7	10	9,2	9,1	11,7
Mai	7,5	7,1	11,9	3,8	7,5
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?					
	750	70	42	77	750
P8_5	757	70	44	76	757
Sempre	50,3	48,6	43,5	41,7	50,3
Habitualment	14,4	10	13,3	19,9	14,4
Algunes vegades	18,6	18,6	32,7 D	22,5	18,6
Gairebé mai	8,1	15,7 BCF	4,4	9,5	8,1
Mai	8,7	7,1	6,1	6,5	8,7 E
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han					
	750	70	42	77	750
P9_A_1	757	70	44	76	757
SI	40,7	40	47,6	41,9	40,7
NO	59,3	60	52,4	58,1	59,3
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han					
	305	28	20	32	305
P9_B_1	309	28	22	32	309
SI	17,3	10,7	10	18,6	17,3
NO	82,7	89,3	90	81,4	82,7
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han					
	53	3	2	6	53
P9_C_1	53	3	2	6	53
(0)-0	7,8	0	50	0	7,8 BG
(1)-1	3,8	33,3	0	0	3,8
(3)-3	1,9	0	0	16,7	1,9
(5)-5	7,6	0	50	0	7,6 FG
(6)-6	14,9	0	0	16,7	14,9 BF
(7)-7	5,7	33,3	0	0	5,7
(8)-8	17,1	0	0	16,7	17,1 BF

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	7.5				7.5
(9)-9	C	0	0	0	BCE
					31.8
(10)-10	31,8	33,3	0	33,3	B
(99)-NC	1,9	0	0	16,7	1,9
	53	3	2	6	53
P9_C_1R	53	3	2	6	53
					39.3
[9-10]	39,3	33,3	0	33,3	B
					22.7
[7-8]	22,7	33,3	0	16,7	B
					22.5
[5-6]	22,5	0	50	16,7	F
[3-4]	1,9	0	0	16,7	1,9
					11.6
[0-2]	11,6	33,3	50	0	BG
Ns/Nc	1,9	0	0	16,7	1,9
	53	3	2	6	53
P9_C_1M	53	3	2	6	53
Casos vàlids	98,1	100	100	83,3	98,1
Mitjana	7,13	6	2,5	7,4	7,13
Desviació	3,1	4,58	3,54	2,97	3,1
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la cc					
	750	70	42	77	750
P9_A_2	757	70	44	76	757
SI	48,8	44,3	54,4	53,2	48,8
NO	51,2	55,7	45,6	46,8	51,2
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o trar					
	366	31	23	41	366
P9_B_2	367	31	22	40	367
SI	11,7	19,4	8,1	10,2	E
NO	88,3	80,6	91,9	89,8	88,3
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la					
	43	6	2	4	43
P9_C_2	43	6	2	4	43
(0)-0	5,1	0	0	28,6	5,1
					9.0
(2)-2	9	16,7	46,2	23,8	BCEG
(3)-3	2,3	0	0	0	2,3
(4)-4	7	33,3	0	0	7
(5)-5	7	16,7	53,8	0	7
(6)-6	6,9	0	0	0	6,9
					9.3
(7)-7	9,3	0	0	0	BCG
					11.6
(8)-8	11,6	16,7	0	0	BEG
	11.5				11.5
(9)-9	C	0	0	0	BCE

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
					28.0
(10)-10	28	16,7	0	23,8	B
(99)-NC	2,3	0	0	23,8	2,3
	43	6	2	4	43
P9_C_2R	43	6	2	4	43
					39,5
[9-10]	39,5	16,7	0	23,8	B
					20,9
[7-8]	20,9	16,7	0	0	BG
					13,9
[5-6]	13,9	16,7	53,8	0	EF
	9,3				9,3
[3-4]	C	33,3	0	0	BEF
				52,4	14,1
[0-2]	14,1	16,7	46,2	BC	BCEG
Ns/Nc	2,3	0	0	23,8	2,3
	43	6	2	4	43
P9_C_2M	43	6	2	4	43
Casos vàlids	97,7	100	100	76,2	97,7
Mitjana	6,87	5,5	3,62	3,75	6,87
Desviació	3,1	2,95	2,2	5,18	3,1
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels pro					
	750	70	42	77	750
P9_A_3	757	70	44	76	757
			48,0		
SI	38,7	41,4	C	42,3	38,7
NO	61,3	58,6	52	57,7	61,3
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justifi					
	290	29	20	33	290
P9_B_3	292	29	20	32	292
					10,2
SI	10,2	10,3	5	15,3	B
NO	89,8	89,7	95	84,7	89,8
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels p					
	30	3	1	5	30
P9_C_3	30	3	1	5	30
(4)-4	9,9	33,3	0	0	9,9
(5)-5	3,4	0	0	20	3,4
			100,0		16,5
(6)-6	16,5	0	ACD	0	CG
(7)-7	6,8	0	0	20	6,8
		66,7			23,3
(8)-8	23,3	DF	0	20	EF
(9)-9	10,1	0	0	0	10,1
(10)-10	26,6	0	0	20	26,6
(99)-NC	3,4	0	0	20	3,4
	30	3	1	5	30
P9_C_3R	30	3	1	5	30

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
[9-10]	36,7	0	0	20	36,7
[7-8]	30,1	66,7 F	0	40	30,1 E
[5-6]	19,9	0	100,0 ACDG	20	19,9 G
[3-4]	9,9	33,3	0	0	9,9
Ns/Nc	3,4	0	0	20	3,4
P9_C_3M	30	3	1	5	30
Casos vàlids	30	3	1	5	30
	96,6	100	100	80	96,6
Mitjana	7,73	6,67	6	7,5	7,73
Desviació	2	2,31		2,08	2
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en					
	750	70	42	77	750
P9_A_4	757	70	44	76	757
SI	53,1	57,1	49,3	57,9	53,1
NO	46,9	42,9	50,7	42,1	46,9
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta					
	398	40	21	45	398
P9_B_4	402	40	21	44	402
SI	30,5	30	39,3	25,6	30,5
NO	69,5	70	60,7	74,4	69,5
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon €					
	121	12	8	11	121
P9_C_4	121	12	7	11	121
			36,8		13,1
(0)-0	13,1	8,3	BG	0	BG
(1)-1	1,6	8,3	0	0	1,6
(2)-2	2,4	0	0	0	2,4
					5,7
(3)-3	5,7	8,3	12,3	0	BF
(4)-4	2,5	0	0	0	2,5
					6,6
(5)-5	6,6	16,7	0	17,5	BE
				28,1	10,8
(6)-6	10,8	16,7	0	F	B
					4,8
(7)-7	4,8	0	0	0	BC
		25,0			
(8)-8	17,2	F	0	8,8	17,2
					10,6
(9)-9	10,6	8,3	21,1	28,1	F
(10)-10	20,7	8,3	29,8	17,5	20,7
					4,1
(98)-NS	4,1	0	0	0	BCF
	121	12	8	11	121
P9_C_4R	121	12	7	11	121

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
[9-10]	31,3	16,7	50,9	45,6	31,3
[7-8]	22	25.0	0	8,8	22
[5-6]	17,4	F	0	45.6	17.4
[3-4]	8,1	F	0	DF	B
[0-2]	17,2	8,3	12,3	0	8.1
Ns/Nc	4,1	0	0	0	B
			36.8		17.2
		16,7	G	0	B
		0	0	0	4.1
		0	0	0	BCF
	121	12	8	11	121
P9_C_4M	121	12	7	11	121
		100.0	100.0	100.0	
Casos vàlids	95,9	A	A	A	95,9
Mitjana	6,3	5,75	5,25	7,54	6,3
Desviació	3,42	3,14	4,83	1,95	3,42
En disposa? - Telefonia fixa					
	750	70	42	77	750
P10A_A	757	70	44	76	757
	87.3	94.3			
SI	B	ABF	77,6	89,7	87,3
	12.7		22.4		
NO	C	5,7	E	10,3	12,7
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonia fixa					
	655	66	33	69	655
P10B_A	664	66	37	68	664
SI	17,7	19,7	13,6	19,5	17,7
NO	81,2	80,3	86,4	79	81,2
					1.1
NC	1,1	0	0	1,4	B
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonia fixa					
	116	13	4	13	116
P10C_AML	117	13	5	13	117
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	46,2	61,3	47,4	54,9
		38.5			
Li van oferir una oferta millor	14,8	DF	0	16,3	14,8
					6.7
Pack amb millors condicions	6,7	0	19,4	14,1	BEF
					10.2
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	15,4	0	7,4	F
					12.7
Insatisfacció amb la companyia	12,7	7,7	0	14,8	BE
					3.3
Altres	3,3	0	19,4	0	CFG
En disposa? - Internet					
	750	70	42	77	750
P10A_B	757	70	44	76	757

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
SI	87	84,3	87,4	89,9	87
NO	11,6	14,3	12,6	10,1	11,6
NC	1,3	1,4	0	0	1,3 BC
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet					
P10B_B	653	59	37	69	653
	658	59	38	68	658
SI	18,9	22	17,9	18,2	18,9
NO	78,8	78	82,1	80,3	78,8
NC	2,3	0	0	1,4	2,3 BC
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet					
P10C_BML	124	13	7	13	124
	123	13	6	12	123
					51,8
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	46,2	58,7	58,7	G
Li van oferir una oferta millor	12,4	23,1	15,2	9,5	12,4
					5,7
Pack amb millors condicions	5,7	7,7	0	7,9	BF
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	15,4	0	7,9	13,6
					16,8
Insatisfacció amb la companyia	16,8	7,7	0	7,9	B
					3,1
Altres	3,1	0	13	7,9	FG
NS/NC	2,3	0	13	0	2,3
En disposa? - Telefonía mòbil					
P10A_C	750	70	42	77	750
	757	70	44	76	757
SI	94,7	92,9	98	94,5	94,7
		5,7		5,5	3,7
NO	3,7	F	0	F	E
					1,6
NC	1,6	1,4	2	0	BC
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil					
P10B_C	710	65	41	73	710
	717	65	43	72	717
SI	17,6	18,5	16	19,8	17,6
NO	81,3	81,5	84	80,2	81,3
					1,1
NC	1,1	0	0	0	BDE
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil					
P10C_CML	125	12	7	14	125
	125	12	6	14	125
				50,0	
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	41,7	13	F	44,5
			73,9		22,5
Li van oferir una oferta millor	22,5	33,3	ABCDG	15,3	G

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	7.1				7.1
Pack amb millors condicions	B	8,3	0	13,9	BEF
					6.3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	8,3	0	6,9	DEF
					17.3
Insatisfacció amb la companyia	17,3	8,3	0	13,9	BE
					5.4
Altres	5,4	0	13	0	CFG
NS/NC	0,8	0	0	0	0,8
En disposa? - Internet mòbil					
	750	70	42	77	750
P10A_D	757	70	44	76	757
SI	84,9	80	87,8	87,4	84,9
		18.6			
NO	13,2	C	10,2	12,6	13,2
					2.0
NC	2	1,4	2	0	BC
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil					
	637	56	37	67	637
P10B_D	641	56	38	66	641
SI	17,5	19,6	12,8	15,5	17,5
NO	81,3	80,4	87,2	84,5	81,3
					1.2
NC	1,2	0	0	0	BDE
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil					
	111	11	5	10	111
P10C_DML	111	11	4	10	111
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	45,5	39,4	40,4	45,6
Li van oferir una oferta millor	18,1	27,3	42,4	21,2	18,1
	7.1				7.1
Pack amb millors condicions	B	0	0	19,2	BEF
					8.8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	18,2	0	9,6	EF
					17.8
Insatisfacció amb la companyia	17,8	9,1	0	9,6	B
	4.3				4.3
Altres	B	0	18,2	0	CFG
NS/NC	1,8	0	0	0	1,8
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?					
	750	70	42	77	750
P11	757	70	44	76	757
Si	56,4	52,9	55,8	56,8	56,4
No	43,1	45,7	44,2	41,9	43,1
					0.5
Ns/Nc	0,5	1,4	0	1,3	BCG
Amb quina freqüència compra per internet?					
	423	37	23	44	423
P12	424	37	22	43	424

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
					9.4
Més d'un cop a la setmana	9,4	10,8	12,8	6,6	B
	15.6	18.9		19.2	
Un cop a la setmana	C	F	3,7	F	15,6
	74.1				
Menys d'un cop a la setmana	B	70,3	83,5	74,1	74,1
					0.9
Ns/Nc	0,9	0	0	0	BCDF
Alimentació i begudes					
	423	37	23	44	423
P13_A_1	424	37	22	43	424
SI	15,5	18,9	20,1	16,9	15,5
NO	84	81,1	79,9	83,1	84
NC	0,5	0	0	0	0,5
Alimentació i begudes					
	66	7	5	7	66
P13_B_1	65	7	4	7	65
			60.6		5.9
SI	5,9	0	ABCDEG	0	CFG
		100.0		100.0	
NO	94,1	AF	39,4	AF	94,1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	423	37	23	44	423
P13_A_2	424	37	22	43	424
	49.4			65.4	
SI	B	48,6	28,7	ABF	49,4
	50.2		71.3		
NO	C	51,4	ACDGG	34,6	50,2
NC	0,5	0	0	0	0,5
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu					
	209	18	7	29	209
P13_B_2	210	18	7	28	210
				14.3	8.5
SI	8,5	0	0	EF	C
		100.0	100.0		
NO	91	ABCDG	ABCDG	85,7	91
NS/NC	0,5	0	0	0	0,5
Vehicles (lloguer, compra...)					
	423	37	23	44	423
P13_A_3	424	37	22	43	424
					1.9
SI	1,9	2,7	0	2,3	BG
			100.0		
NO	97,4	97,3	AD	97,7	97,4
NC	0,7	0	0	0	0,7
Vehicles (lloguer, compra...)					
	8	1	0	1	8
P13_B_3	8	1	0	1	8
		100.0			
SI	25,1	AD	0	0	25,1
NO	74,9	0	0	100	74,9
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	423	37	23	44	423
P13_A_4	424	37	22	43	424
					14.9
SI	14,9	16,2	7,3	8,9	E
			92.7	91.1	
NO	84,4	83,8	B	B	84,4
NC	0,7	0	0	0	0,7
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)					
	63	6	2	4	63
P13_B_4	64	6	2	4	64
					8.1
SI	8,1	16,7	0	0	BE
			100.0	100.0	
NO	91,9	83,3	A	A	91,9
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	423	37	23	44	423
P13_A_5	424	37	22	43	424
SI	26,4	27	20,7	25,2	26,4
NO	72,9	73	79,3	74,8	72,9
NC	0,7	0	0	0	0,7
Oci, entrades, llibres, música i joguines					
	112	10	5	11	112
P13_B_5	111	10	3	11	111
					7.9
SI	7,9	20	0	9,1	BG
			100.0		
NO	92,1	80	AD	90,9	92,1
Electrodomèstics					
	423	37	23	44	423
P13_A_6	424	37	22	43	424
	19.0			28.8	19.0
SI	C	27	31,1	C	F
	80.1				
NO	B	73	68,9	71,2	80,1
					0.9
NC	0,9	0	0	0	BCD
Electrodomèstics					
	80	10	7	13	80
P13_B_6	79	10	6	12	79
			37.3		9.6
SI	9,6	0	CE	7,9	DF
		100.0			
NO	89,2	AF	62,7	92,1	89,2
NS/NC	1,2	0	0	0	1,2
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					
	423	37	23	44	423
P13_A_7	424	37	22	43	424
	32.1				
SI	C	24,3	36	37,1	32,1
	67.2				
NO	B	75,7	64	62,9	67,2
NC	0,7	0	0	0	0,7
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)					

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	136	9	8	16	136
P13_B_7	135	9	7	16	135
					13.8
SI	13,8	22,2	22	18,5	B
NO	86,2	77,8	78	81,5	86,2
Formació (cursos,...)					
	423	37	23	44	423
P13_A_8	424	37	22	43	424
SI	0,2	0	0	0	0,2
		100.0	100.0	100.0	
NO	99,1	A	A	A	99,1
NC	0,7	0	0	0	0,7
Formació (cursos,...)					
	1	0	0	0	1
P13_B_8	1	0	0	0	1
NO	100	0	0	0	100
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?					
	423	37	23	44	423
P14	424	37	22	43	424
		100.0		100.0	
SI	97,2	AB	95,7	AB	97,2
					2.4
NO	2,4	0	4,3	0	B
NS/NC	0,5	0	0	0	0,5
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?					
	10	0	1	0	10
P15_1	10	0	1	0	10
					60.7
Que arribi el que demanes	60,7	0	0	0	DF
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0	0	9,5
Altres	19,8	0	0	0	19,8
			100.0		
NS/NC	10	0	A	0	10
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres i/o					
	423	37	23	44	423
P16	424	37	22	43	424
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	56,8	67,7	51,3	61,5
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	43,2	28	48,7	37,1
					1.4
Ns/Nc	1,4	0	4,3	0	F
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de					
	750	70	42	77	750
P17	757	70	44	76	757
SI	54,9	50	59,9	52,1	54,9
NO	44,3	50	40,1	43,5	44,3
					0.9
NS/NC	0,9	0	0	4,4	B

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (expli	750	70	42	77	750
P18	757	70	44	76	757
SI	13,2	5,7	13,3	16,4	13,2
		91,4		E	B
NO	85,1	B	86,7	82,1	85,1
	1,8				1,8
NS/NC	C	2,9	0	1,6	BF
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?	99	4	6	13	99
P19_1	99	4	5	12	99
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	50	69,2	55,6	51,7
					BF
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	25	0	17,5	12,3
					B
Li arriba publicitat	25	25	12,8	19	25,0
					C
Altres	10,9	0	17,9	7,9	10,9
					BD
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?	750	70	42	77	750
P20R	757	70	44	76	757
Facua	0,6	0	0	1,6	0,6
					BF
Ocu	8,5	8,6	3,7	5,1	8,5
	1,4				1,4
Amazon	C	1,4	0	1,6	B
Gencat	3,1	2,9	7,8	2,6	3,1
Ajuntament	0,3	0	0	0	0,3
Associacions de consumidors	0,4	0	0	0	0,4
					0,8
Agència Catalana del Consum	0,8	0	4,8	1,3	0,8
	79,9				BF
No coneix cap	B	77,1	81,6	84	79,9
					0,6
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	1,4	1,7	0	0,6
		8,6			BCDF
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	F	0	2,9	3,4
					2,9
Ns/Nc	2,9	2,9	2	2,6	2,9
					B
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?	750	70	42	77	750
P21	757	70	44	76	757
Si	9,3	10	12,6	7,8	9,3
No	90,7	90	87,4	92,2	90,7
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al cons	750	70	42	77	750
P22	757	70	44	76	757
Si	13	12,9	10,9	14,2	13,0
					B

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
No	86,7	87,1	87,1	85,8	86,7
Ns/Nc	0,2	0	2	0	0,2
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	750	70	42	77	750
P23_A_1	757	70	44	76	757
			61.6		54.2
SI	54,2	52,9	B	46,2	G
				53.8	45.8
NO	45,8	47,1	38,4	D	F
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	406	37	26	36	406
P23_B_1	411	37	27	35	411
					22.5
SI	22,5	16,2	14,4	20,2	BC
NO	77,5	83,8	85,6	79,8	77,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)					
	92	6	4	7	92
P23_C_1	91	6	2	7	91
					7.5
(0)-0	7,5	33,3	0	0	FG
(2)-2	1,1	0	0	0	1,1
(3)-3	3,2	16,7	0	0	3,2
(4)-4	1,1	0	0	0	1,1
			80.8		16.2
(5)-5	16,2	16,7	ABCDEG	27,8	F
	6.4				6.4
(6)-6	B	0	0	27,8	CG
(7)-7	14,1	0	0	16,7	14,1
(8)-8	22,5	16,7	19,2	13,9	22,5
(9)-9	13,9	16,7	0	13,9	13,9
					14.0
(10)-10	14	0	0	0	C
	92	6	4	7	92
P23_C_1R	91	6	2	7	91
[9-10]	27,9	16,7	0	13,9	27,9
[7-8]	36,6	16,7	19,2	30,6	36,6
			80.8	55.6	
[5-6]	22,7	16,7	ABCDE	BD	22,7
					4.3
[3-4]	4,3	16,7	0	0	C
					8.6
[0-2]	8,6	33,3	0	0	F
	92	6	4	7	92
P23_C_1M	91	6	2	7	91
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,79	4,17	5,58	6,58	6,79

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
Desviació	2,71	3,87	1,38	1,49	2,71
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	750	70	42	77	750
P23_A_2	757	70	44	76	757
		35,7		31,3	25,8
SI	25,8	BC	27,2	BC	G
					74,2
NO	74,2	64,3	72,8	68,7	BC
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	194	25	11	24	194
P23_B_2	197	25	13	24	197
SI	20,4	28	23,8	25,7	20,4
NO	79,6	72	76,2	74,3	79,6
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)					
	40	7	3	6	40
P23_C_2	40	7	3	6	40
(0)-0	5,1	0	0	16,1	5,1
(1)-1	2,5	14,3	0	0	2,5
(2)-2	2,5	0	0	0	2,5
(3)-3	7,5	28,6	0	0	7,5
(4)-4	2,5	0	0	0	2,5
					17,4
(5)-5	17,4	14,3	0	16,1	BFG
			68,4		12,0
(6)-6	12	0	ACDEG	0	BE
(7)-7	5	0	0	0	5
(8)-8	22,6	28,6	0	16,1	22,6
					13,1
(9)-9	13,1	14,3	0	35,5	BG
	9,8				9,8
(10)-10	B	0	31,6	16,1	EFG
	40	7	3	6	40
P23_C_2R	40	7	3	6	40
				51,6	22,9
[9-10]	22,9	14,3	31,6	B	G
[7-8]	27,6	28,6	0	16,1	27,6
					29,4
[5-6]	29,4	14,3	68,4	16,1	B
					10,0
[3-4]	10	28,6	0	0	BCG
					10,1
[0-2]	10,1	14,3	0	16,1	EFG
	40	7	3	6	40
P23_C_2M	40	7	3	6	40
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,31	5,29	7,26	6,9	6,31
Desviació	2,76	3,09	2,34	3,71	2,76

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	750	70	42	77	750
P23_A_3	757	70	44	76	757
				69.4	
SI	62,2	52,9	61,2	CE	62,2
		47.1			
NO	37,8	BG	38,8	30,6	37,8
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	466	37	26	53	466
P23_B_3	472	37	28	53	472
					8.3
SI	8,3	10,8	7,2	5,6	B
NO	91,7	89,2	92,8	94,4	91,7
Agència Catalana del Consum (ACC)					
	39	4	2	3	39
P23_C_3	39	4	2	3	39
		50.0			
(0)-0	7,8	CDFG	0	0	7,8
(2)-2	2,2	0	46,2	0	2,2
(3)-3	7,8	25	0	0	7,8
(4)-4	7,6	0	0	0	7,6
(5)-5	5,2	0	0	0	5,2
					15.3
(6)-6	15,3	0	0	33,3	DF
					18.1
(7)-7	18,1	0	53,8	33,3	C
					15.5
(8)-8	15,5	25	0	0	F
					12.8
(9)-9	12,8	0	0	33,3	D
(10)-10	7,7	0	0	0	7,7
	39	4	2	3	39
P23_C_3R	39	4	2	3	39
					20.5
[9-10]	20,5	0	0	33,3	D
[7-8]	33,6	25	53,8	33,3	33,6
					20.5
[5-6]	20,5	0	0	33,3	F
					15.4
[3-4]	15,4	25	0	0	CF
	10.0	50.0			10.0
[0-2]	B	CDG	46,2	0	F
	39	4	2	3	39
P23_C_3M	39	4	2	3	39
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,19	2,75	4,69	7,33	6,19
Desviació	2,75	3,77	3,67	1,53	2,75
Juntes arbitral de consum (JAC)					
	750	70	42	77	750
P23_A_4	757	70	44	76	757

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
SI	15,4	11,4	18	15,6	15,4
NO	84,6	88,6	82	84,4	84,6
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	115	8	8	12	115
P23_B_4	117	8	8	12	117
		50.0			12.7
SI	12,7	ABCDG	22,6	8,3	B
				91.7	
NO	87,3	50	77,4	E	87,3
Juntes arbitrals de consum (JAC)					
	15	4	2	1	15
P23_C_4	15	4	2	1	15
(0)-0	6,8	0	0	0	6,8
(1)-1	6,7	0	0	0	6,7
(3)-3	6,8	25	0	0	6,8
(4)-4	6,8	0	0	0	6,8
(6)-6	6,5	0	0	0	6,5
(7)-7	20,5	25	58,3	0	20,5
(8)-8	18,4	25	41,7	0	18,4
				100.0	
(9)-9	13,7	25	0	AE	13,7
(10)-10	13,6	0	0	0	13,6
	15	4	2	1	15
P23_C_4R	15	4	2	1	15
				100.0	27.3
[9-10]	27,3	25	0	ADE	FG
		50.0	100.0		
[7-8]	39	CG	ADE	0	39
[5-6]	6,5	0	0	0	6,5
[3-4]	13,7	25	0	0	13,7
[0-2]	13,5	0	0	0	13,5
	15	4	2	1	15
P23_C_4M	15	4	2	1	15
Casos vàlids	100	100	100	100	100
Mitjana	6,44	6,75	7,42	9	6,44
Desviació	3,14	2,63	0,76		3,14
Associacions de consumidors					
	750	70	42	77	750
P23_A_5	757	70	44	76	757
SI	63	52,9	67,7	62,2	63
NO	37	47,1	32,3	37,8	37
Associacions de consumidors					
	472	37	28	48	472
P23_B_5	477	37	30	47	477
SI	8,5	8,1	0	6,3	8,5

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
NO	91,5	91,9	100.0 ABCD	93,7	91,5
Associacions de consumidors					
	40	3	0	3	40
P23_C_5	41	3	0	3	41
(0)-0	7,4	0	0	0	7,4
(2)-2	4,8	0	0	0	4,8
				66.7	
(3)-3	7,4	33,3	0	ABCD	7,4
(4)-4	4,8	0	0	0	4,8
(5)-5	4,9	0	0	0	4,9
					12.1
(6)-6	12,1	0	0	0	BD
					19.5
(7)-7	19,5	0	0	0	BC
					12.1
(8)-8	12,1	0	0	0	BCF
					12.2
(9)-9	12,2	33,3	0	0	BCEG
					14.8
(10)-10	14,8	33,3	0	33,3	D
	40	3	0	3	40
P23_C_5R	41	3	0	3	41
[9-10]	27	66,7	0	33,3	27
					31.7
[7-8]	31,7	0	0	0	BC
					17.0
[5-6]	17	0	0	0	B
				66.7	12.3
[3-4]	12,3	33,3	0	ACD	BF
					12.2
[0-2]	12,2	0	0	0	BD
	40	3	0	3	40
P23_C_5M	41	3	0	3	41
Casos vàlids	100	100	0	100	100
Mitjana	6,39	7,33		5,33	6,39
Desviació	2,92	3,79		4,04	2,92
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels ciutadans?					
	750	70	42	77	750
P24	757	70	44	76	757
(0)-0	3	1,4	1,7	1,3	3
(1)-1	0,5	2,9	3,7	0	0,5
					2.1
(2)-2	2,1	1,4	2	2,9	B
					1.3
(3)-3	1,3	1,4	7,1	0	B
					3.3
(4)-4	3,3	0	2,4	2,6	B
(5)-5	12,6	12,9	7,1	11,6	12,6
(6)-6	11,9	14,3	9,5	14,4	11,9
(7)-7	15,9	10	19,7	19,6	15,9

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
		17.1			
(8)-8	12,8	F	5,8	14,4	12,8
(9)-9	5	5,7	8,5	5,2	5
					3.9
(10)-10	3,9	7,1	6,1	4	F
(98)-NS	27,5	25,7	24,1	24	27,5
(99)-NC	0,1	0	2	0	0,1
	750	70	42	77	750
P24R	757	70	44	76	757
					8.9
[9-10]	8,9	12,9	14,6	9,2	F
[7-8]	28,7	27,1	25,5	34	28,7
[5-6]	24,5	27,1	16,7	26	24,5
					4.6
[3-4]	4,6	1,4	9,5	2,6	BD
[0-2]	5,6	5,7	7,5	4,2	5,6
Ns/Nc	27,7	25,7	26,2	24	27,7
	750	70	42	77	750
P24M	757	70	44	76	757
Casos vàlids	72,3	74,3	73,8	76	72,3
Mitjana	6,28	6,6	6,15	6,58	6,28
Desviació	2,23	2,31	2,6	1,93	2,23
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?					
	750	70	42	77	750
P25	757	70	44	76	757
			36.1		
Sí	24,2	25,7	C	23,6	24,2
No	75,3	74,3	63,9	75,1	75,3
					0.5
Ns/Nc	0,5	0	0	1,3	BC
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a to					
	181	18	15	18	181
P26	183	18	16	18	183
(0)-0	1,7	5,6	0	5,5	1,7
(2)-2	0,6	0	0	0	0,6
(3)-3	0,6	5,6	0	0	0,6
(4)-4	1,6	0	6,6	0	1,6
				22.0	6.6
(5)-5	6,6	0	6,6	CE	B
					6.0
(6)-6	6	0	6,6	10,4	B
					15.5
(7)-7	15,5	16,7	19,8	6,6	C
		27.8			15.9
(8)-8	15,9	G	6,6	0	B
(9)-9	6,9	5,6	10,4	15,9	6,9

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
			21.7		
(10)-10	7,4	0	E	12,1	7,4
(98)-NS	37,4	38,9	21,7	27,5	37,4
	181	18	15	18	181
P26R	183	18	16	18	183
			32.1		
[9-10]	14,3	5,6	E	28	14,3
		44.4			
[7-8]	31,4	G	26,4	6,6	31,4
				32.4	12.6
[5-6]	12,6	0	13,2	CE	B
					2.2
[3-4]	2,2	5,6	6,6	0	BDF
					2.2
[0-2]	2,2	5,6	0	5,5	BDFG
Ns/Nc	37,4	38,9	21,7	27,5	37,4
	181	18	15	18	181
P26M	183	18	16	18	183
Casos vàlids	62,6	61,1	78,3	72,5	62,6
Mitjana	7,18	6,64	7,67	6,66	7,18
Desviació	2,04	2,69	2,05	2,82	2,04
Nacionalitat					
	750	70	42	77	750
D1_1	757	70	44	76	757
Argentina	0,1	0	0	1,3	0,1
Brasilera	0,4	0	0	1,3	0,4
Britànica	0,1	0	0	0	0,1
			100.0		
Espanyola	97,8	98,6	ABD	96,1	97,8
Colombiana	0,4	0	0	0	0,4
Dominicana	0,1	0	0	0	0,1
Equatoriana	0,3	0	0	0	0,3
Francesa	0,1	0	0	0	0,1
Hondurenya	0,1	1,4	0	0	0,1
Italiana	0,1	0	0	1,3	0,1
Paraguaiana	0,1	0	0	0	0,1
Peruana	0,1	0	0	0	0,1
Romanesa	0,1	0	0	0	0,1
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?					
	750	70	42	77	750
D2	757	70	44	76	757
Treballa	49,7	45,7	46,6	53,4	49,7
No treballa	45,7	51,4	43,9	44,2	45,7
Està de baixa	4,2	2,9	9,5	2,5	4,2
No contesta	0,4	0	0	0	0,4

Vostè és? - No treballa

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
	343	36	18	34	343
D3	349	36	22	34	349
			76.0		
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	55,6	CG	46,8	61,6
					13,4
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	19,4	5,4	15	B
				14,7	7,4
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	11,1	3,9	B	G
					1,2
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0	0	5,9	BD
Estudiant	9,3	11,1	5,4	11,8	9,3
	6,6				6,6
Treball domèstic no remunerat	B	2,8	9,3	5,9	F
No contesta	0,6	0	0	0	0,6
Vostè és? Treballa o Està de baixa					
	404	34	24	43	404
D4	405	34	22	42	405
		11,8			2,6
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	G	3,6	0	BF
				26,7	
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	20,6	11,5	C	16,2
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	50	60	54,7	62,1
	18,5				
Assalariat/ada eventual o interí/ina	B	17,6	24,8	18,6	18,5
No contesta	0,5	0	0	0	0,5
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?					
	750	70	42	77	750
D5	757	70	44	76	757
No sap llegir i escriure	0,4	1,4	0	0	0,4
	1,8				
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	B	2,9	2	0	1,8
		14,3			
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	ABDG	12,9	3,8	5,7
					22,2
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	22,9	17,7	27,9	F
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	12,9	13,9	11,4	14,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	4,3	4,1	3,8	7,9
					15,2
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	8,6	8,5	16	G
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	11,4	8,2	13,4	9,2
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	20	23,1	19,6	15,8
					5,7
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	1,4	9,5	2,9	B
					0,9
Doctorat	0,9	0	0	1,3	BF
Nc	0,3	0	0	0	0,3
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?					
	750	70	42	77	750
D6	757	70	44	76	757
		55,7	63,9	63,4	41,7
Català (valencià/balear)	41,7	ABCD	ABCD	ABCD	F

	Q1 (Total)				Q4 (Total)
	(A) Subtotal	(E) Girona	(F) Lleida	(G) Tarragona	(A) Subtotal
% Verticals					
Total	750	70	42	77	750
Muestra real	757	70	44	76	757
					36.5
Castellà	36,5	25,7	20,7	22,7	BC
					20.1
Totes dues igual: català i castellà	20,1	15,7	15,3	13,9	B
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1,4	0	0	1,4
No contesta	0,3	1,4	0	0	0,3

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Sexe			
	750	36	112
Q1	757	38	114
	48.4		
Home	C	39,3	44,5
	51.6		
Dona	B	60,7	55,5
Edat (Trams)			
	750	36	112
Q2	757	38	114
De 18 a 24	7,9	5,5	7,3
De 25 a 34	12,5	13,8	8,9
De 35 a 49	29,1	21,5	32,5
De 50 a 64	24,8	27,7	29,9
65 o més	25,7	31,5	21,4
Edat			
	750	36	112
EDAT	757	38	114
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	53,86	49,77
Desviació	16,96	18,61	15,74
Provincia			
	750	36	112
Q3	757	38	114
			53.0
BARCELONA	74,8	22	B
		30.4	18.7
GIRONA	9,3	ADEFG	ADEFG
		26.1	10.6
LLEIDA	5,6	ACDEFG	DFG
		21.6	17.7
TARRAGONA	10,3	FG	AFG
Provincia			
	750	36	112
Q3R	757	38	114
Barcelona ciutat	21	0	0
			5.3
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	0	BG
		22.0	47.8
Resta Barcelona	39,5	G	BG
		30.4	18.7
Girona	9,3	ADEFG	ADEFG
		26.1	10.6
Lleida	5,6	ACDEFG	DFG
		21.6	17.7
Tarragona	10,3	FG	AFG
Grandària			

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
Q4	757	38	114
		100.0	
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	A	0
			100.0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	0	A
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	0	0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	0	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	0	0
més d'1 milió d'hab	21	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	36	112
PO	757	38	114
		78.9	67.6
CATALÀ	58,3	ADEFG	EF
CASTELLÀ	38,3	21,1	28,1
			4.3
Indiferent/NC/NC	3,3	0	B
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles i			
	750	36	112
P1	757	38	114
(0)-0	3,2	2,8	4,4
(1)-1	1,1	0	0,9
(2)-2	2,5	0	2,7
			6.8
(3)-3	4,2	0	B
(4)-4	6,4	5,5	6,2
	21.7	39.1	
(5)-5	C	ACDEG	19,4
(6)-6	18,9	13,3	15,1
(7)-7	19,1	15,4	16,7
(8)-8	13,2	7,2	15,7
(9)-9	2,7	5,5	0,9
(10)-10	3,4	5,5	5,1
			6.2
(98)-NS	3,7	5,7	F
	750	36	112
P1R	757	38	114
[9-10]	6,1	11	6
[7-8]	32,3	22,6	32,4
[5-6]	40,6	52,4	34,4

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
[3-4]	10,6	5,5	13
[0-2]	6,7	2,8	8
Ns/Nc	3,7	5,7	F
	750	36	112
P1M	757	38	114
Casos vàlids	96,3	94,3	93,8
Mitjana	5,85	6,02	5,76
Desviació	2,08	1,93	2,3
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona c			
	750	36	112
P2	757	38	114
			6.0
(0)-0	5,3	0	B
(1)-1	1,5	0	0,9
(2)-2	4,6	5,1	2,5
(3)-3	5,6	2,8	4,6
(4)-4	9,6	17.7	12.2
		E	E
(5)-5	23,1	18,6	26,5
(6)-6	16,4	18,7	15,8
(7)-7	15	7,6	14,1
(8)-8	10,9	20,6	8,8
			3.4
(9)-9	3,9	0	B
(10)-10	3,6	8,8	3,5
(98)-NS	0,7	0	1,8
	750	36	112
P2R	757	38	114
[9-10]	7,5	8,8	7
[7-8]	25,8	28,2	22,9
[5-6]	39,5	37,3	42,2
[3-4]	15,1	20,5	16,7
[0-2]	11,4	5,1	9,4
Ns/Nc	0,7	0	1,8
	750	36	112
P2M	757	38	114

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	Subtotal	36	112
Muestra real	757	38	114
		100.0	
Casos vàlids	99,3	A	98,2
Mitjana	5,46	6,01	5,4
Desviació	2,32	2,1	2,26
En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consum			
	750	36	112
P3	757	38	114
Sí	28,5	21,7	26,2
No	70,6	78,3	73,8
Nc/No ho recorda	0,9	0	0
	214	8	29
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	8	30
Producte o servei			
	214	8	29
P4	213	8	30
Alimentació i beguda	4,1	10,9	0
Roba	4,2	0	0
Vehicles	2,8	0	3,4
Habitatge	0,9	0	0
			17.0
Compra on-line	8,4	0	B
Telefonia fixa/mòbil	39,7	50,9	35,7
Internet	3,8	0	6,8
Companyia elèctrica	5	0	3,4
Electrodomèstics	9,8	12,7	3,3
Restauració	0,9	0	0
Hotels	1	0	3,8
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	12,7	6,7
Serveis bancaris	1,4	0	3,3
Transport aeri	9,2	0	3,4
Tren	0,4	0	0
Altres (anotar)	17	12,7	20,1
	9	1	0
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	1	0
P4_C_A	9	1	0
		100.0	
SI	55,4	A	0

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	44,6		
NO	B	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	1	0
P4_E_A	5	1	0
SI	82,2	0	0
		100,0	
NO	17,8	A	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	0	0
P4_F_A	4	0	0
Empresa proveïdora	74,8	0	0
Comerciant	25,2	0	0
Satisfacció			
	4	0	0
P4_G_A	4	0	0
(1)-1	24,8	0	0
(8)-8	25,2	0	0
(10)-10	50,1	0	0
	4	0	0
P4_G_AR	4	0	0
[9-10]	50,1	0	0
[7-8]	25,2	0	0
[0-2]	24,8	0	0
	4	0	0
P4_G_AM	4	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	7,27		
Desviació	4,26		
	9	0	0
Base Incidència a: Roba	9	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	0	0
P4_C_B	9	0	0
SI	66,8	0	0
NO	33,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	6	0	0
P4_E_B	6	0	0
SI	50	0	0
	50,0		
NO	B	0	0

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	0
P4_F_B	3	0	0
	66,7		
Empresa proveïdora	C	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	0	0
P4_G_B	3	0	0
(8)-8	33,3	0	0
(10)-10	66,7	0	0
	3	0	0
P4_G_BR	3	0	0
[9-10]	66,7	0	0
[7-8]	33,3	0	0
	3	0	0
P4_G_BM	3	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	9,33		
Desviació	1,15		
	6	0	1
Base Incidència a: Vehicles	6	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	0	1
P4_C_C	6	0	1
SI	83,3	0	100
NO	16,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_C	5	0	1
	60,5		
SI	C	0	100
NO	39,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_C	3	0	1
Ell/lla mateix	33,1	0	0
			100,0
Empresa proveïdora	33,5	0	A
Altres (anotar)	33,5	0	0
Satisfacció			

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	3	0	1
P4_G_C	3	0	1
			100.0
(5)-5	33,5	0	A
(9)-9	33,1	0	0
(10)-10	33,5	0	0
	3	0	1
P4_G_CR	3	0	1
			100.0
[9-10]	66,5	0	0
[5-6]	33,5	0	A
	3	0	1
P4_G_CM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8		5
Desviació	2,65		
	2	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	48,8	0	0
NO	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	0	5
Base Incidència a: Compra on-line	18	0	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	0	5
P4_C_E	18	0	5
SI	72,6	0	59,8
NO	27,4	0	40,2

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Es va resoldre la incidència?			
	13	0	3
P4_E_E	13	0	3
SI	92,4	0	100
NO	7,6	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	0	3
P4_F_E	12	0	3
Ell/lla mateix	32,7	0	33,6
Empresa proveïdora	18,3	0	0
Distribuïdor	32,7	0	0
Altres (anotar)	16,3	0	66,4 DEFG
Satisfacció			
	12	0	3
P4_G_E	12	0	3
(0)-0	7,9	0	0
(5)-5	8,3	0	0
(7)-7	8,3	0	33,6
(8)-8	9,1	0	0
(9)-9	16,3	0	32,8
(10)-10	50,1	0	33,6
	12	0	3
P4_G_ER	12	0	3
[9-10]	66,4	0	66,4 EF
[7-8]	17,4	0	33,6
[5-6]	8,3	0	0
[0-2]	7,9	0	0
	12	0	3
P4_G_EM	12	0	3
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8,2		8,66
Desviació	2,95		1,54
	85	4	10
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	4	11
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	4	10
P4_B_F_COD	85	4	11
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	50	18,9
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	0	9,3

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
			35.4
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	25	F
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	0	9,6
Problemes per donar-se de baixa	11,7	25	9,6
Altres	11,5	25	17,3
Ns/Nc	1,1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	4	10
P4_C_F	85	4	11
		100.0	100.0
SI	80,1	ADE	ADE
NO	19,9	0	0
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	4	10
P4_D_F_COD	69	4	11
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	25	28,4
			27.2
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	0	BF
	5.8		
Trucar/anar oficina del consumidor	B	0	9,3
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	0	6,8
			28.7
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	25	DEF
Altres	29,2	50	18,7
Es va resoldre la incidència?			
	68	4	10
P4_E_F	69	4	11
SI	56,4	50	55,6
		50.0	44.4
NO	40,7	F	F
NC	2,9	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	2	6
P4_F_F	39	2	6
		100.0	
Ell/lla mateix	36,2	ACDEFG	34,1
			65.9
Empresa proveïdora	45,7	0	B
Altres (anotar)	18,1	0	0
Satisfacció			
	38	2	6
P4_G_F	39	2	6
(0)-0	10,2	0	17
(1)-1	2,6	0	0
(2)-2	12,6	0	0

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(3)-3	10,2	50	0
(4)-4	10,4	0	17,2
(5)-5	15,2	0	31,9
(6)-6	5,2	0	0
(7)-7	10,3	0	17,2
(8)-8	5,2	50	0
(10)-10	13,1	0	16,8
(98)-NS	5	0	0
P4_G_FR	38	2	6
	39	2	6
[9-10]	13,1	0	16,8
[7-8]	15,5	50	17,2
[5-6]	20,4	0	31,9
[3-4]	20,6	50	17,2
[0-2]	25,4	0	17
Ns/Nc	5	0	0
	38	2	6
P4_G_FM	39	2	6
Casos vàlids	95	100	100
Mitjana	4,76	5,5	5,16
Desviació	3,08	3,54	3,35
Base Incidència a: Internet	8	0	2
	8	0	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0	2
P4_C_G	8	0	2
			100.0
SI	61,6	0	A
NO	38,4	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	2
P4_E_G	5	0	2
SI	60,3	0	50,3
NO	39,7	0	49,7
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_G	3	0	1
			100.0
Ell/lla mateix	33,3	0	A

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Empresa proveïdora	33,3	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
P4_G_G	3	0	1
(5)-5	3	0	1
(10)-10	33,3	0	100.0
			A
P4_G_GR	66,7	0	0
[9-10]	3	0	1
[5-6]	3	0	1
	66,7	0	100.0
			A
P4_G_GM	3	0	1
Casos vàlids	3	0	1
	100	0	100
Mitjana	8,33		5
Desviació	2,89		
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	0	1
	11	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_H	11	0	1
SI	11	0	1
NO	72,9	0	100.0
NC			A
	17,8	0	0
	9,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_H	8	0	1
SI	8	0	1
NO	12,8	0	100.0
			A
	87,2	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
P4_F_H	1	0	1
Distribuïdor	1	0	1
	100	0	100
Satisfacció			
P4_G_H	1	0	1
(0)-0	1	0	1
	100	0	100
P4_G_HR	1	0	1
[0-2]	1	0	1
	100	0	100

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	1	0	1
P4_G_HM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	0		0
	21	1	1
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	1	1
Incidències - Electrodomèstics			
	18	1	1
P4_B_I_COD	16	1	1
		100.0	100.0
Mal funcionament/està trencat	67	AD	AD
El producte arriba tard	5,6	0	0
		100.0	
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	ADEF	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	1	1
P4_C_I	19	1	1
		100.0	100.0
SI	70,7	AD	AD
NO	29,3	0	0
Mesures - Electrodomèstics			
	14	1	1
P4_D_I_COD	12	1	1
		100.0	100.0
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	AE	AE
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	1	1
P4_E_I	13	1	1
SI	46,6	0	0
		100.0	100.0
NO	53,4	ADF	ADF
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	0	0
P4_F_I	7	0	0
Ell/lla mateix	13,8	0	0
Empresa proveïdora	71,7	0	0
Distribuïdor	14,5	0	0
Satisfacció			
	7	0	0
P4_G_I	7	0	0
(0)-0	14,5	0	0
(5)-5	14,5	0	0

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(6)-6	14,5	0	0
(7)-7	13,8	0	0
(8)-8	14,5	0	0
(10)-10	14,5	0	0
(98)-NS	13,8	0	0
P4_G_IR	7	0	0
[9-10]	14,5	0	0
[7-8]	28,3	0	0
[5-6]	29	0	0
[0-2]	14,5	0	0
Ns/Nc	13,8	0	0
P4_G_IM	7	0	0
Casos vàlids	7	0	0
Mitjana	5,99		
Desviació	3,42		
Base Incidència a: Restauració	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0	0
P4_C_J	2	0	0
NO	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
P4_G_J	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?	2	0	1
P4_C_K	2	0	1

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	1
P4_E_K	2	0	1
SI	47,5	0	0
NO	52,5	0	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_K	1	0	0
Empresa proveïdora	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_K	1	0	0
(8)-8	100	0	0
	1	0	0
P4_G_KR	1	0	0
[7-8]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_KM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana			
	8		
	8	1	2
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	2
P4_C_L	8	1	2
SI	62,7	0	100.0
		100.0	A
NO	37,3	AE	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	2
P4_E_L	5	0	2
	59.5		
SI	B	0	100
NO	40,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	2
P4_F_L	3	0	2
Ell/lla mateix	32,8	0	48,8
Distribuïdor	32,8	0	0
Altres (anotar)	34,4	0	51,2
Satisfacció			
	3	0	2
P4_G_L	3	0	2

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(0)-0	34,4	0	51,2
(7)-7	65,6	0	48,8
P4_G_LR	3	0	2
	3	0	2
[7-8]	65,6	0	48,8
[0-2]	34,4	0	51,2
	3	0	2
P4_G_LM	3	0	2
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		3,42
Desviació	4,11		5,01
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	3	0	1
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	1
P4_C_N	3	0	1
			100.0
SI	33,3	0	A
NO	66,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	1
P4_E_N	1	0	1
SI	100	0	100

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_N	1	0	1
Altres (anotar)	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_N	1	0	1
(10)-10	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NR	1	0	1
[9-10]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_NM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	10		10
	20	0	1
Base Incidència a: Transport aeri	20	0	1
Incidències - Transport aeri			
	20	0	1
P4_B_O_COD	20	0	1
			100.0
Retards/cancel·lacions	69,7	0	A
Problema tècnic	5	0	0
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	0	1
P4_C_O	20	0	1
SI	84,9	0	0
			100.0
NO	15,1	0	AFG
Mesures - Transport aeri			
	14	0	0
P4_D_O_COD	14	0	0
Retornen els diners	6,9	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	0	0
Paga per el seient	7,3	0	0
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	0	0
P4_E_O	17	0	0
SI	41,3	0	0
NO	58,7	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	7	0	0
P4_F_O	7	0	0
Ell/lla mateix	28,2	0	0
Empresa proveïdora	57,3	0	0
Altres (anotar)	14,4	0	0
Satisfacció			
	7	0	0
P4_G_O	7	0	0
(0)-0	14,4	0	0
(2)-2	13,8	0	0
(3)-3	14,4	0	0
(4)-4	14,4	0	0
	42,9		
(6)-6	C	0	0
	7	0	0
P4_G_OR	7	0	0
	42,9		
[5-6]	C	0	0
[3-4]	28,9	0	0
[0-2]	28,2	0	0
	7	0	0
P4_G_OM	7	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	3,86		
Desviació	2,34		
	1	0	0
Base Incidència a: Tren	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	1	6
Base Incidència a: Altres	37	1	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	1	6
P4_C_Q	37	1	6
		100.0	
SI	83,8	AG	83,2
NO	16,2	0	16,8
Es va resoldre la incidència?			
	30	1	5
P4_E_Q	31	1	5
		100.0	
SI	48,6	ACDG	40,1
			59.9
NO	48,2	0	B
NC	3,1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	1	2
P4_F_Q	15	1	2
	33.3	100.0	
Ell/lla mateix	B	AEG	49,7
Empresa proveïdora	33,2	0	0
Comerciant	13,4	0	0
Altres (anotar)	20	0	50,3
Satisfacció			
	15	1	2
P4_G_Q	15	1	2
		100.0	
(0)-0	19,8	AG	49,7
(1)-1	6,8	0	0
(4)-4	6,6	0	0
(5)-5	20,1	0	0
(7)-7	13,2	0	0
(8)-8	6,7	0	50,3
(9)-9	6,6	0	0
(10)-10	20,2	0	0
	15	1	2
P4_G_QR	15	1	2
[9-10]	26,8	0	0
[7-8]	19,9	0	50,3
[5-6]	20,1	0	0
[3-4]	6,6	0	0
	26.6	100.0	
[0-2]	B	AEG	49,7

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	15	1	2
P4_G_QM	15	1	2
Casos vàlids	100	100	100
	5,41	0	4,02
Mitjana			
Desviació	3,76		5,71
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Botigues especialitzades de barri			
	750	36	112
P5_1	757	38	114
			52.3
Més d'un cop a la setmana	47,9	36,4	D
Un cop a la setmana	29,9	34,7	30,8
Menys d'un cop a la setmana	7,5	2,8	4,4
No hi he comprat mai	14,7	26,2	12,4
Mercats municipals			
	750	36	112
P5_2	757	38	114
			10,5
Més d'un cop a la setmana	13,5	8,3	28.0
Un cop a la setmana	24	12,8	B
Menys d'un cop a la setmana	16,3	7,6	8,6
No hi he comprat mai	46,2	71.3 ACDEFG	53.0 E
Supermercats de barri			
	750	36	112
P5_3	757	38	114
			35,8
Més d'un cop a la setmana	47,7	29,7	41.2
Un cop a la setmana	32,7	30,5	FG
Menys d'un cop a la setmana	8,8	7,9	8
No hi he comprat mai	10,8	31.9 ACDEFG	14.9 FG
Grans superfícies			
	750	36	112
P5_4	757	38	114
			14
Més d'un cop a la setmana	13	8,3	30.0
Un cop a la setmana	22,4	17,1	G
Menys d'un cop a la setmana	35	35,2	29,5
No hi he comprat mai	29,5	39.4 D	26,6
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	Subtotal	750	36
Muestra real	757	38	112
	750	36	112
P5_5	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	5,4	5,5	2,6
Un cop a la setmana	9,6	7,5	10,4
Menys d'un cop a la setmana	20,3	12,6	14,9
No hi he comprat mai	64,7	74,3	72
Dietètiques			
	750	36	112
P5_6	757	38	114
Més d'un cop a la setmana	1,7	2,8	0,9
Un cop a la setmana	6,3	7,8	4,4
Menys d'un cop a la setmana	14,9	12,4	13,7
No hi he comprat mai	77	77	81
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	36	112
P6_1	757	38	114
SI	75,9	76,8	75,3
NO	24,1	23,2	24,7
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament socia			
	750	36	112
P6_2	757	38	114
SI	26,6	24,8	26
NO	73,4	75,2	74
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics e			
	750	36	112
P6_3	757	38	114
SI	53,6	58,3	47,3
NO	46,4	41,7	52,7
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	750	36	112
P7_A	757	38	114
SI	30,4	28,4	29,7
NO	69,6	71,6	70,3
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	228	10	33
	229	11	34
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	10	33
P7_A_AML	229	11	34
Tenen preus més econòmics	50,5	54,1	65,1

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	37,6	9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	0	0
Compra productes específics/per costum	9	8,4	2,9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	0
Proximitat	1,3	0	0
Tot correcte/ho troba bé	2,3	0	6
No ho té en compte / li és igual	5,6	0	3
Altres	5,1	0	5,1
NS/NC	2,6	0	9
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	522	26	79
	528	27	80
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	26	79
P7_A_AML	527	27	80
Tenen preus més econòmics	0,2	0	1,3
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0	2,5
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	22,3	32,3
Compra productes específics/per costum	3,2	3,9	6,3
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	13,8	8,8
Depèn del producte	6,1	7,3	3,8
Compra productes ecològics	0,9	0	0
Proximitat	1,5	3,3	0
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	33,7	33,6
Altres	7,6	4,6	5,1
			6,4
NS/NC	2,7	11	E
Base TOTAL	750	36	112
	757	38	114
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	36	112
P7_B	757	38	114
		47,5	42,8
SI	37,4	F	F
NO	62,6	52,5	57,2
	280	17	48
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	18	49
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	280	17	48
P7_A_BML	283	18	49
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	45,8	53,2
Per proximitat	33,4	34,2	26,3
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	1,9
Linteressa la qualitat	0,3	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	0	4,1
Altres	11,8	15	10,3
NS/NC	1,4	5	4,2
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	470	19	64
	474	20	65
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	19	64
P7_A_BML	474	20	65
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0
Per proximitat	0,6	5,3	0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	4,7	1,6
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	0	1,5
Linteressa la qualitat	4,2	0	3,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	90	E
			6.2
Altres	2,8	0	B
NS/NC	0,4	0	0
Base TOTAL	750	36	112
	757	38	114
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	36	112
P7_C	757	38	114
SI	75,6	74,1	76
NO	24,4	25,9	24
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	567	27	85
	575	28	87
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	27	85
P7_A_CML	575	28	87
	62.5		
Proximitat	B	52,2	71,2
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	17,8	5,7
Per curiositat/Informació	8	6,9	5,7

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	4,6		
Qualitat	C	7,5	5,9
Productes ecològics	1	0	0
Per costum/el de sempre	1,1	3,7	1,2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	0	3,4
Altres	9,1	15,1	8,2
NS/NC	1	0	0
	183	9	27
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	10	27
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	9	27
P7_A_CML	182	10	27
			14,7
Proximitat	4,3	0	BF
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0	0
Qualitat	3,2	0	3,7
Per costum/el de sempre	4,9	7,6	4,1
		92,4	
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	ACDE	63,1
Altres	8,1	0	6,9
NS/NC	13	0	7,4
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	750	36	112
P7_D	757	38	114
SI	66	58,1	56,2
			43,8
NO	34	41,9	ADE
	495	21	63
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	22	64
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	21	63
P7_A_DML	499	22	64
Per estar informat/da/Per curiositat	22	33,8	21,9
Per salut	28,4	29,9	29,4
Per la composició	35,8	27,4	32,6
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	1,6
Compra el mateix/costum	0,6	0	1,6
A vegades	3,8	0	0

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	Subtotal	750	36
Muestra real	757	38	112
			6.3
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	0	B
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0	4,8
Altres	6,1	8,8	3,2
NS/NC	1	0	1,6
	255	15	49
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	16	50
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	15	49
P7_A_DML	258	16	50
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0
Per salut	0,4	0	0
Per la composició	3,5	6,6	4,1
			7.7
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	0	B
Compra el mateix/costum	10	6,6	7,7
A vegades	1,6	0	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	12,2	4
			56.2
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	48,5	E
	9.5		
Altres	C	0	6,1
NS/NC	14,1	26,1	14,2
	750	36	112
Base TOTAL	757	38	114
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	36	112
P7_E	757	38	114
SI	92,9	92,5	94
NO	7,1	7,5	6
	697	33	105
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	35	107
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	33	105
P7_A_EML	704	35	107
Només importa el consum / vendre més	28,4	40,3	29,8
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	56,9	56,2
A vegades	2,9	3,6	2,8
	0.6		
Indiferent/no influeix /sen refia	B	0	0

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Altres	10,2	5,1	10,2
NS/NC	2,8	0	2,8
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	3	7
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?	53	3	7
P7_A_EML	53	3	7
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	0	27,6
A vegades	9,3	0	29,7
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	31,6	29,9
Altres	25,4	31,6	0
NS/NC	23,7	36,8	12,8
Base TOTAL	750	36	112
	757	38	114
Pregunta per les condicions/garanties?			
P8_1	750	36	112
	757	38	114
Sempre	39,1	38,9	34
Habitualment	17,3	23,9	18,4
Algunes vegades	21,4	10,7	22
Gairebé mai	11,3	10,7	11,4
Mai	10,9	15,8	14,1
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum prefe			
P8_2	750	36	112
	757	38	114
Sempre	74,9	70,4	71,7
	B		
Habitualment	17,3	24,6	14,1
	C		
Algunes vegades	5,2	2,7	11,5
			ABDE
Gairebé mai	1,1	0	0
Mai	1,4	2,4	2,7
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
P8_3	750	36	112
	757	38	114
Sempre	30,6	28,6	24,4
Habitualment	24,1	15,5	20,1
Algunes vegades	28,7	40,7	28,2

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
			15.8
Gairebé mai	9,8	10,4	DG
			11.5
Mai	6,8	4,7	E
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	36	112
P8_4	757	38	114
Sempre	28,2	26,1	24,4
Habitualment	26,2	17,7	23,5
			35.2
Algunes vegades	26,4	29,7	EF
Gairebé mai	11,7	8,3	9,8
Mai	7,5	18,2	7
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	36	112
P8_5	757	38	114
Sempre	50,3	47,5	44,4
Habitualment	14,4	15,4	15,8
Algunes vegades	18,6	20,9	17,1
Gairebé mai	8,1	7,9	10,5
			12.2
Mai	8,7	8,3	EF
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	750	36	112
P9_A_1	757	38	114
SI	40,7	40,5	40,5
NO	59,3	59,5	59,5
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	305	15	45
P9_B_1	309	15	46
SI	17,3	6,8	21,8
NO	82,7	93,2	78,2
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	53	1	10
P9_C_1	53	1	10
(0)-0	7,8	0	10,1
(1)-1	3,8	0	0
(3)-3	1,9	0	0
		100.0	
(5)-5	7,6	ACDE	10,1
(6)-6	14,9	0	19,8
(7)-7	5,7	0	0
			30.2
(8)-8	17,1	0	BF

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	7,5		
(9)-9	C	0	0
			29,9
(10)-10	31,8	0	B
(99)-NC	1,9	0	0
	53	1	10
P9_C_1R	53	1	10
			29,9
[9-10]	39,3	0	B
			30,2
[7-8]	22,7	0	B
		100,0	29,9
[5-6]	22,5	ACDEG	F
[3-4]	1,9	0	0
[0-2]	11,6	0	10,1
Ns/Nc	1,9	0	0
	53	1	10
P9_C_1M	53	1	10
Casos vàlids	98,1	100	100
Mitjana	7,13	5	7,09
Desviació	3,1		3,08
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la cc			
	750	36	112
P9_A_2	757	38	114
SI	48,8	45,3	41,9
NO	51,2	54,7	58,1
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o trar			
	366	16	47
P9_B_2	367	17	48
SI	11,7	6,1	14,8
NO	88,3	93,9	85,2
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la			
	43	1	7
P9_C_2	43	1	7
(0)-0	5,1	0	0
(2)-2	9	0	0
(3)-3	2,3	0	0
(4)-4	7	0	14,4
		100,0	
(5)-5	7	ACG	14,4
(6)-6	6,9	0	13,7
(7)-7	9,3	0	0
			43,1
(8)-8	11,6	0	BEG
	11,5		
(9)-9	C	0	0

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
(10)-10	28	0	14,4
(99)-NC	2,3	0	0
	43	1	7
P9_C_2R	43	1	7
[9-10]	39,5	0	14,4
			43.1
[7-8]	20,9	0	BG
		100.0	
[5-6]	13,9	ACDG	28,1
	9.3		
[3-4]	C	0	14,4
[0-2]	14,1	0	0
Ns/Nc	2,3	0	0
	43	1	7
P9_C_2M	43	1	7
Casos vàlids	97,7	100	100
Mitjana	6,87	5	7,01
Desviació	3,1		2,09
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels pro			
	750	36	112
P9_A_3	757	38	114
SI	38,7	41,9	34,5
NO	61,3	58,1	65,5
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justifi			
	290	15	39
P9_B_3	292	16	39
			20.5
SI	10,2	0	BEG
		100.0	
NO	89,8	ACDEF	79,5
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels p			
	30	0	8
P9_C_3	30	0	8
(4)-4	9,9	0	24,6
(5)-5	3,4	0	12,6
(6)-6	16,5	0	0
(7)-7	6,8	0	0
			50.3
(8)-8	23,3	0	EF
(9)-9	10,1	0	0
(10)-10	26,6	0	12,6
(99)-NC	3,4	0	0
	30	0	8
P9_C_3R	30	0	8

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
[9-10]	36,7	0	12,6
[7-8]	30,1	0	50,3 E
[5-6]	19,9	0	12,6
[3-4]	9,9	0	24,6
Ns/Nc	3,4	0	0
P9_C_3M	30	0	8
Casos vàlids	30	0	8
	96,6	0	100
Mitjana	7,73		6,89
Desviació	2		2,23
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en			
	750	36	112
P9_A_4	757	38	114
SI	53,1	44,3	49,2
NO	46,9	55,7	50,8
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta			
	398	16	55
P9_B_4	402	17	56
SI	30,5	28,6	35,7
NO	69,5	71,4	64,3
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon €			
	121	5	20
P9_C_4	121	5	20
(0)-0	13,1	0	20,0 BG
(1)-1	1,6	0	5,1
(2)-2	2,4	0	0
(3)-3	5,7	0	5
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	6,6	0	5,1 25,1
(6)-6	10,8	0	B
(7)-7	4,8	0	0
(8)-8	17,2	21,9	25,4
(9)-9	10,6	18,7 59,4	4,3
(10)-10	20,7	C	10,1
(98)-NS	4,1	0	0
P9_C_4R	121	5	20
	121	5	20

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
		78.1	
[9-10]	31,3	ACDEFG	14,4
[7-8]	22	21,9	25,4
[5-6]	17,4	0	30.2
[3-4]	8,1	0	B
[0-2]	17,2	0	5
Ns/Nc	4,1	0	25.1
			B
			0
	121	5	20
P9_C_4M	121	5	20
		100.0	100.0
Casos vàlids	95,9	A	A
		9.37	
Mitjana	6,3	C	5,39
Desviació	3,42	0,93	3,5
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	36	112
P10A_A	757	38	114
	87.3	94.9	
SI	B	CG	84,1
	12.7		15.9
NO	C	5,1	B
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	34	94
P10B_A	664	36	96
SI	17,7	23,1	18,7
NO	81,2	76,9	80,1
NC	1,1	0	1,2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	8	18
P10C_AML	117	8	18
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	63,9	33,8
Li van oferir una oferta millor	14,8	12,6	16,9
Pack amb millors condicions	6,7	0	21.3
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	12,6	BEF
Insatisfacció amb la companyia	12,7	0	16,9
Altres	3,3	10,8	16,8
			0
En disposa? - Internet			
	750	36	112
P10A_B	757	38	114

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
SI	87	84,5	87,7
NO	11,6	15,5	12,3
NC	1,3	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	31	98
P10B_B	658	32	100
SI	18,9	22,6	21,2
NO	78,8	77,4	78,8
NC	2,3	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	7	21
P10C_BML	123	7	21
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	58,7	47,8
Li van oferir una oferta millor	12,4	14,5	9,5
Pack amb millors condicions	5,7	0	9,6
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	14,5	D
Insatisfacció amb la companyia	16,8	0	9,4
Altres	3,1	12,4	4,8
NS/NC	2,3	0	0
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	36	112
P10A_C	757	38	114
SI	94,7	83 17,0	95,5
NO	3,7	ADEFG	4,5
NC	1,6	0	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	30	107
P10B_C	717	32	109
SI	17,6	15,2	23.1 E
NO	81,3	84,8	76
NC	1,1	0	0,9
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	5	25
P10C_CML	125	5	25
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	18,7	40
Li van oferir una oferta millor	22,5	40,6	36.2 DG

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	7.1		
Pack amb millors condicions	B	0	8,1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	21,9	8
Insatisfacció amb la companyia	17,3	0	11,8
Altres	5,4	18,7	0
NS/NC	0,8	0	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	36	112
P10A_D	757	38	114
SI	84,9	73,7	85,1
NO	13,2	26,3	14,9
NC	2	E	0
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			
	637	27	95
P10B_D	641	28	97
SI	17,5	13,9	21,8
NO	81,3	86,1	76,2
NC	1,2	0	2
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	4	21
P10C_DML	111	4	21
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	23,1	47,6
Li van oferir una oferta millor	18,1	26,9	19,1
	7.1		
Pack amb millors condicions	B	0	14,4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	26,9	14,3
Insatisfacció amb la companyia	17,8	0	9,4
	4.3		
Altres	B	23,1	0
NS/NC	1,8	0	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	36	112
P11	757	38	114
Si	56,4	47,4	56,5
No	43,1	52,6	43,5
Ns/Nc	0,5	0	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	17	63
P12	424	18	64

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
			12.4
Més d'un cop a la setmana	9,4	0	B
	15.6		
Un cop a la setmana	C	27,2	10,9
	74.1		
Menys d'un cop a la setmana	B	72,8	76,7
Ns/Nc	0,9	0	0
Alimentació i begudes			
	423	17	63
P13_A_1	424	18	64
SI	15,5	16,7	9,3
NO	84	83,3	90,7
NC	0,5	0	0
Alimentació i begudes			
	66	3	6
P13_B_1	65	3	6
SI	5,9	30	0
			100.0
NO	94,1	70	A
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	17	63
P13_A_2	424	18	64
	49.4		
SI	B	39,4	53,3
	50.2		
NO	C	60,6	46,7
NC	0,5	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	7	34
P13_B_2	210	7	34
SI	8,5	13,3	0
			100.0
NO	91	86,7	ADEG
NS/NC	0,5	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	17	63
P13_A_3	424	18	64
SI	1,9	0	1,6
		100.0	
NO	97,4	AE	98,4
NC	0,7	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	0	1
P13_B_3	8	0	1
SI	25,1	0	0
NO	74,9	0	100
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	423	17	63
P13_A_4	424	18	64
			20.5
SI	14,9	16,1	E
NO	84,4	83,9	79,5
NC	0,7	0	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	3	13
P13_B_4	64	3	13
SI	8,1	0	8,5
		100.0	
NO	91,9	A	91,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	17	63
P13_A_5	424	18	64
SI	26,4	28,6	25
NO	72,9	71,4	75
NC	0,7	0	0
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	5	16
P13_B_5	111	5	16
SI	7,9	0	12,6
		100.0	
NO	92,1	A	87,4
Electrodomèstics			
	423	17	63
P13_A_6	424	18	64
	19.0	38.6	
SI	C	CF	14
	80.1		86.0
NO	B	61,4	B
NC	0,9	0	0
Electrodomèstics			
	80	7	9
P13_B_6	79	7	9
SI	9,6	15,1	11,3
NO	89,2	84,9	88,7
NS/NC	1,2	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	17	63
P13_A_7	424	18	64
	32.1		
SI	C	26,4	34,3
	67.2		
NO	B	73,6	65,7
NC	0,7	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	136	5	22
P13_B_7	135	5	22
			18,4
SI	13,8	0	B
		100,0	
NO	86,2	ACDE	81,6
Formació (cursos,...)			
	423	17	63
P13_A_8	424	18	64
SI	0,2	0	0
		100,0	100,0
NO	99,1	A	A
NC	0,7	0	0
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	100	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	17	63
P14	424	18	64
		100,0	
SI	97,2	AEG	98,3
NO	2,4	0	1,7
NS/NC	0,5	0	0
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	0	1
P15_1	10	0	1
			100,0
Que arribi el que demanes	60,7	0	A
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0
Altres	19,8	0	0
NS/NC	10	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres i/o			
	423	17	63
P16	424	18	64
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	49,7	54,9
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	44,5	43,6
Ns/Nc	1,4	5,8	1,5
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de			
	750	36	112
P17	757	38	114
SI	54,9	45,5	56,1
NO	44,3	54,5	43,1
NS/NC	0,9	0	0,9

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (expli			
	750	36	112
P18	757	38	114
			13.0
SI	13,2	2,8	B
		97.2	
NO	85,1	ACDEG	85,2
	1.8		
NS/NC	C	0	1,8
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?			
	99	1	15
P19_1	99	1	15
			68.0
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	0	BF
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	0	13,4
		100.0	
Li arriba publicitat	25	ACDEFG	4,9
Altres	10,9	0	13,7
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?			
	750	36	112
P20R	757	38	114
Facua	0,6	0	0,9
Ocu	8,5	6,8	7,1
	1.4		
Amazon	C	0	1,8
Gencat	3,1	2	5,4
Ajuntament	0,3	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0	1,7
Agència Catalana del Consum	0,8	0	1,7
	79.9	90.4	
No coneix cap	B	ACDG	77
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0	0
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	2,8	2,7
			3.4
Ns/Nc	2,9	0	B
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?			
	750	36	112
P21	757	38	114
Si	9,3	8,8	12
No	90,7	91,2	88
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al cons			
	750	36	112
P22	757	38	114
Si	13	5,3	15

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
		94.7	
No	86,7	ACG	84,3
Ns/Nc	0,2	0	0,8
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	36	112
P23_A_1	757	38	114
SI	54,2	45,4	53,5
		54.6	
NO	45,8	F	46,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	16	60
P23_B_1	411	17	61
			11.5
SI	22,5	0	B
		100.0	88.5
NO	77,5	ACDEFG	ADEF
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	0	7
P23_C_1	91	0	7
(0)-0	7,5	0	14,4
(2)-2	1,1	0	0
(3)-3	3,2	0	0
(4)-4	1,1	0	0
(5)-5	16,2	0	28,2
	6.4		
(6)-6	B	0	0
(7)-7	14,1	0	14,3
(8)-8	22,5	0	28,9
(9)-9	13,9	0	14,3
(10)-10	14	0	0
	92	0	7
P23_C_1R	91	0	7
[9-10]	27,9	0	14,3
[7-8]	36,6	0	43,1
[5-6]	22,7	0	28,2
[3-4]	4,3	0	0
[0-2]	8,6	0	14,4
	92	0	7
P23_C_1M	91	0	7
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	6,79		6

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Desviació	2,71		3,07
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	36	112
P23_A_2	757	38	114
		51.0	36.1
SI	25,8	ADEFG	ADEFG
NO	74,2	49	63,9
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	18	40
P23_B_2	197	19	41
SI	20,4	15,5	24,6
NO	79,6	84,5	75,4
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	3	10
P23_C_2	40	3	10
(0)-0	5,1	35	10,1
(1)-1	2,5	0	10,1
(2)-2	2,5	0	0
(3)-3	7,5	0	0
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	17,4	0	19,7
(6)-6	12	0	10,1
(7)-7	5	0	0
(8)-8	22,6	35	19,9
(9)-9	13,1	0	10,1
	9.8		
(10)-10	B	30	20,1
	40	3	10
P23_C_2R	40	3	10
			30.2
[9-10]	22,9	30	G
[7-8]	27,6	35	19,9
			29.7
[5-6]	29,4	0	B
[3-4]	10	0	0
[0-2]	10,1	35	20,1
	40	3	10
P23_C_2M	40	3	10
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	5,8	6,2
Desviació	2,76	5,37	3,53

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	750	36	112
P23_A_3	757	38	114
		76.0	
SI	62,2	DF	61,3
NO	37,8	24	38,7
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	27	69
P23_B_3	472	29	70
			8.7
SI	8,3	0	B
		100.0	
NO	91,7	ACDEG	91,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	0	6
P23_C_3	39	0	6
(0)-0	7,8	0	16,8
(2)-2	2,2	0	0
(3)-3	7,8	0	0
(4)-4	7,6	0	0
(5)-5	5,2	0	0
(6)-6	15,3	0	33,1
(7)-7	18,1	0	0
(8)-8	15,5	0	16,8
(9)-9	12,8	0	33,3
(10)-10	7,7	0	0
	39	0	6
P23_C_3R	39	0	6
[9-10]	20,5	0	33,3
[7-8]	33,6	0	16,8
[5-6]	20,5	0	33,1
[3-4]	15,4	0	0
	10.0		
[0-2]	B	0	16,8
	39	0	6
P23_C_3M	39	0	6
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	6,19		6,33
Desviació	2,75		3,4
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	36	112
P23_A_4	757	38	114

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
SI	15,4	16,5	16,5
NO	84,6	83,5	83,5
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	115	6	19
P23_B_4	117	6	19
			20,0
SI	12,7	0	B
		100,0	
NO	87,3	ACE	80
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	15	0	4
P23_C_4	15	0	4
(0)-0	6,8	0	27
(1)-1	6,7	0	0
(3)-3	6,8	0	0
(4)-4	6,8	0	0
(6)-6	6,5	0	0
(7)-7	20,5	0	27
(8)-8	18,4	0	19,3
(9)-9	13,7	0	0
(10)-10	13,6	0	26,7
	15	0	4
P23_C_4R	15	0	4
[9-10]	27,3	0	26,7
[7-8]	39	0	46,3
[5-6]	6,5	0	0
[3-4]	13,7	0	0
[0-2]	13,5	0	27
	15	0	4
P23_C_4M	15	0	4
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	6,44		6,1
Desviació	3,14		4,54
Associacions de consumidors			
	750	36	112
P23_A_5	757	38	114
SI	63	62,5	58,6
NO	37	37,5	41,4
Associacions de consumidors			
	472	23	66
P23_B_5	477	24	67
SI	8,5	4,4	6

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
NO	91,5	95,6	94
Associacions de consumidors			
	40	1	4
P23_C_5	41	1	4
(0)-0	7,4	0	24,7
(2)-2	4,8	0	0
(3)-3	7,4	0	25,3
(4)-4	4,8	0	0
(5)-5	4,9	0	0
(6)-6	12,1	0	24,7
(7)-7	19,5	0	0
(8)-8	12,1	0	0
(9)-9	12,2	0	0
(10)-10	14,8	100.0 ACEFG	25,3
	40	1	4
P23_C_5R	41	1	4
[9-10]	27	100.0 ACDEFG	25,3
[7-8]	31,7	0	0
[5-6]	17	0	24,7
[3-4]	12,3	0	25,3
[0-2]	12,2	0	24,7
	40	1	4
P23_C_5M	41	1	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	10	4,77
Desviació	2,92		4,28
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels ciutadans?			
	750	36	112
P24	757	38	114
(0)-0	3	2,8	3,5
(1)-1	0,5	0	0,9
(2)-2	2,1	0	0,9
(3)-3	1,3	0	0,9
(4)-4	3,3	0	5.3 B
(5)-5	12,6	13,5	13,4
(6)-6	11,9	20,1	11,2
(7)-7	15,9	18,4	13,1

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
			17.6
(8)-8	12,8	8	G
(9)-9	5	10,6	2,5
(10)-10	3,9	8,4	3,3
(98)-NS	27,5	18,2	27,4
(99)-NC	0,1	0	0
	750	36	112
P24R	757	38	114
		19.0	
[9-10]	8,9	F	5,9
[7-8]	28,7	26,4	30,7
[5-6]	24,5	33,7	24,5
			6.2
[3-4]	4,6	0	B
[0-2]	5,6	2,8	5,3
Ns/Nc	27,7	18,2	27,4
	750	36	112
P24M	757	38	114
Casos vàlids	72,3	81,8	72,6
		6.85	
Mitjana	6,28	FG	6,18
Desviació	2,23	2,05	2,25
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
	750	36	112
P25	757	38	114
			32.2
Sí	24,2	23,9	DE
No	75,3	76,1	67,8
Ns/Nc	0,5	0	0
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a to			
	181	9	36
P26	183	9	37
(0)-0	1,7	0	2,8
(2)-2	0,6	0	2,8
(3)-3	0,6	0	2,8
(4)-4	1,6	0	2,6
			11.3
(5)-5	6,6	0	B
(6)-6	6	0	2,5
(7)-7	15,5	11,5	5,5
			19.3
(8)-8	15,9	0	B
(9)-9	6,9	18,6	5,1

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals			
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
		35.3	
(10)-10	7,4	D	7,5
(98)-NS	37,4	34,5	37,9
	181	9	36
P26R	183	9	37
		53.9	
[9-10]	14,3	ACDEG	12,6
[7-8]	31,4	11,5	24,8
			13.8
[5-6]	12,6	0	B
[3-4]	2,2	0	5,4
[0-2]	2,2	0	5,5
Ns/Nc	37,4	34,5	37,9
	181	9	36
P26M	183	9	37
Casos vàlids	62,6	65,5	62,1
		9.19	
Mitjana	7,18	ACDEFG	6,59
Desviació	2,04	1,21	2,65
Nacionalitat			
	750	36	112
D1_1	757	38	114
Argentina	0,1	0	0
Brasilera	0,4	0	0
Britànica	0,1	0	0
		100.0	
Espanyola	97,8	ADG	99,1
Colombiana	0,4	0	0
Dominicana	0,1	0	0
Equatoriana	0,3	0	0
Francesa	0,1	0	0
Hondurenya	0,1	0	0,9
Italiana	0,1	0	0
Paraguaiana	0,1	0	0
Peruana	0,1	0	0
Romanesa	0,1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?			
	750	36	112
D2	757	38	114
Treballa	49,7	51,5	52,2
No treballa	45,7	45,8	41,7
Està de baixa	4,2	2,7	6,1
No contesta	0,4	0	0
Vostè és? - No treballa			

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
	343	17	47
D3	349	18	48
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	72,4	55
			12.8
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	0	B
			12.7
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	10,3	G
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0	2,1
Estudiant	9,3	12,1	6,6
	6.6		10.7
Treball domèstic no remunerat	B	5,2	F
No contesta	0,6	0	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	20	65
D4	405	20	66
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	0	4,6
		40.8	
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	ACDEF	12
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	49,7	63,6
	18.5		
Assalariat/ada eventual o interí/ina	B	9,5	18,3
No contesta	0,5	0	1,5
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	36	112
D5	757	38	114
No sap llegir i escriure	0,4	2,8	0
	1.8		
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	B	5,1	0,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	11,1	9,6
		29.8	27.1
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	F	FG
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	10,8	13,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	7,2	4,4
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	7,9	13,2
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	9,6	7,9
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	15,8	18,4
			4.4
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	0	B
Doctorat	0,9	0	0,9
Nc	0,3	0	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	36	112
D6	757	38	114
		75.5	56.9
Català (valencià/balear)	41,7	ACDEFG	ADEFG

	Q1 (Total)	(B) menor o igual a 2.000 hab.	(C) de 2.001 a 10.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	36	112
Muestra real	757	38	114
Castellà	36,5	11,1	22,9
Totes dues igual: català i castellà	20,1	7,9	19,3
Altres llengües o altres combinacions	1,4	2,8	0,9
No contesta	0,3	2,8	0

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
Sexe			
	750	201	153
Q1	757	203	152
	48.4		
Home	C	45,6	49,8
	51.6		
Dona	B	54,4	50,2
Edat (Trams)			
	750	201	153
Q2	757	203	152
De 18 a 24	7,9	6,1	7,3
		15.4	
De 25 a 34	12,5	G	15
De 35 a 49	29,1	33	26
De 50 a 64	24,8	23,1	24,2
65 o més	25,7	22,4	27,4
Edat			
	750	201	153
EDAT	757	203	152
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	48,86	51,05
Desviació	16,96	15,87	17,78
Provincia			
	750	201	153
Q3	757	203	152
		69.3	69.7
BARCELONA	74,8	BC	BC
		14.4	5.9
GIRONA	9,3	EFG	FG
		2.5	10.3
LLEIDA	5,6	FG	DFG
		13.7	14.2
TARRAGONA	10,3	FG	FG
Provincia			
	750	201	153
Q3R	757	203	152
Barcelona ciutat	21	0	0
		20.1	21.2
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	BCG	ABCG
		49.2	48.4
Resta Barcelona	39,5	ABG	ABG
		14.4	5.9
Girona	9,3	EFG	FG
		2.5	10.3
Lleida	5,6	FG	DFG
		13.7	14.2
Tarragona	10,3	FG	FG
Grandària			

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
Q4	750	201	153
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	0	0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	0	0
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	100.0 A	0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	0	100.0 A
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	0	0
més d'1 milió d'hab	21	0	0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
PO	750	201	153
CATALÀ	757	203	152
CASTELLÀ	58,3	62.7 EF	51
Indiferent/NC/NC	38,3	33,9 3.5 B	47.0 ABCD 2,1
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles i			
P1	750	201	153
(0)-0	757	203	152
(1)-1	3,2	2,4	3,9
(2)-2	1,1	1,5	0
(3)-3	2,5	2,9	2,5
(4)-4	4,2	B	B
(5)-5	6,4	3,9	3,9
(6)-6	21.7	B	B
(7)-7	C	2,5	6,4
(8)-8	18,9	20,3	20,1
(9)-9	19,1	21,8	19,1
(10)-10	19,1	19,4	18,1
(98)-NS	13,2	15,4	14
P1R	2,7	3,5	3,7
[9-10]	3,4	2	4,5
[7-8]	3,7	4,4	3,9
[5-6]	750	201	153
	757	203	152
	6,1	5,5	8,2
	32,3	34,8	32
	40,6	42,1	39,3

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
[3-4]	10,6	6,4	10,3
[0-2]	6,7	6,8	6,4
Ns/Nc	3,7	4,4	3,9
P1M	750 757	201 203	153 152
Casos vàlids	96,3	95,6	96,1
Mitjana	5,85	5,98	5,97
Desviació	2,08	2	2,15
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona c			
P2	750 757	201 203	153 152
(0)-0	5,3	B	B
(1)-1	1,5	0,5	3,9 BDF
(2)-2	4,6	5,5	4,5
(3)-3	5,6	7,3 10,4	5,2
(4)-4	9,6	E 27,6	4,5
(5)-5	23,1	E	17,6
(6)-6	16,4	14,6	15,5 20,9
(7)-7	15	13,9	BG
(8)-8	10,9	10,3 2,9	10,4 5,0
(9)-9	3,9	B	B
(10)-10	3,6	2	4,5
(98)-NS	0,7	1	0
P2R	750 757	201 203	153 152
[9-10]	7,5	4,9	9,5
[7-8]	25,8	24,2	31,4
[5-6]	39,5	42,3 17,7	33
[3-4]	15,1	E	9,7 16,4
[0-2]	11,4	9,9	B
Ns/Nc	0,7	1	0
P2M	750 757	201 203	153 152

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
Casos vàlids	99,3	99	100,0 A
Mitjana	5,46	5,32	5,47
Desviació	2,32	2,12	2,64
En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consum			
	750	201	153
P3	757	203	152
Sí	28,5	27,1	27,9
No	70,6	72,4	70,8
Nc/No ho recorda	0,9	0,5	1,3
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	214	54	43
	213	55	40
Producte o servei			
	214	54	43
P4	213	55	40
Alimentació i beguda	4,1	1,8	0
Roba	4,2	1,8	4,7
Vehicles	2,8	3,6	0
Habitatge	0,9	1,8	2,3
Compra on-line	8,4	5,4	4,7
Telefonia fixa/mòbil	39,7	54,9 AFG	41,4
Internet	3,8	1,8	4,7
Companyia elèctrica	5	5,2	0 16,7
Electrodomèstics	9,8	10,9	CG
Restauració	0,9	1,8	0
Hotels	1	0	0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	1,8	6,8
Serveis bancaris	1,4	3,6	0
Transport aeri	9,2	9,1	14,0
Tren	0,4	B 1,8	B 0
Altres (anotar)	17	14,5	11,7
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	1	0
	9	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	1	0
P4_C_A	9	1	0
SI	55,4	100,0 A	0

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	44,6		
NO	B	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	1	0
P4_E_A	5	1	0
SI	82,2	100	0
NO	17,8	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	1	0
P4_F_A	4	1	0
Empresa proveïdora	74,8	100	0
Comerciant	25,2	0	0
Satisfacció			
	4	1	0
P4_G_A	4	1	0
(1)-1	24,8	0	0
(8)-8	25,2	0	0
		100,0	
(10)-10	50,1	AG	0
	4	1	0
P4_G_AR	4	1	0
		100,0	
[9-10]	50,1	AG	0
[7-8]	25,2	0	0
[0-2]	24,8	0	0
	4	1	0
P4_G_AM	4	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	7,27	10	
Desviació	4,26		
	9	1	2
Base Incidència a: Roba	9	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	1	2
P4_C_B	9	1	2
		100,0	
SI	66,8	AG	50
NO	33,2	0	50
Es va resoldre la incidència?			
	6	1	1
P4_E_B	6	1	1
SI	50	0	0
	50,0	100,0	100,0
NO	B	AF	AF

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	0
P4_F_B	3	0	0
	66,7		
Empresa proveïdora	C	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	0	0
P4_G_B	3	0	0
(8)-8	33,3	0	0
(10)-10	66,7	0	0
	3	0	0
P4_G_BR	3	0	0
[9-10]	66,7	0	0
[7-8]	33,3	0	0
	3	0	0
P4_G_BM	3	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	9,33		
Desviació	1,15		
	6	2	0
Base Incidència a: Vehicles	6	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	2	0
P4_C_C	6	2	0
SI	83,3	100	0
NO	16,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	0
P4_E_C	5	2	0
	60,5		
SI	C	0	0
		100,0	
NO	39,5	A	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	0
P4_F_C	3	0	0
Ell/lla mateix	33,1	0	0
Empresa proveïdora	33,5	0	0
Altres (anotar)	33,5	0	0
Satisfacció			

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	3	0	0
P4_G_C	3	0	0
(5)-5	33,5	0	0
(9)-9	33,1	0	0
(10)-10	33,5	0	0
	3	0	0
P4_G_CR	3	0	0
[9-10]	66,5	0	0
[5-6]	33,5	0	0
	3	0	0
P4_G_CM	3	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	8		
Desviació	2,65		
	2	1	1
Base Incidència a: Habitatge	2	1	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	1
P4_C_D	2	1	1
SI	48,8	100	0
NO	51,2	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	1	1	0
P4_E_D	1	1	0
NO	100	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	3	2
Base Incidència a: Compra on-line	18	3	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	3	2
P4_C_E	18	3	2
			100.0
SI	72,6	67,7	A
NO	27,4	32,3	0

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
Es va resoldre la incidència?			
	13	2	2
P4_E_E	13	2	2
SI	92,4	100	50
NO	7,6	0	50
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	2	1
P4_F_E	12	2	1
Ell/lla mateix	32,7	50	0
Empresa proveïdora	18,3	0	0
Distribuïdor	32,7	50	100.0 AG
Altres (anotar)	16,3	0	0
Satisfacció			
	12	2	1
P4_G_E	12	2	1
(0)-0	7,9	0	0
(5)-5	8,3	0	100.0 A
(7)-7	8,3	0	0
(8)-8	9,1	0	0
(9)-9	16,3	0	0
(10)-10	50,1	100.0 AC	0
	12	2	1
P4_G_ER	12	2	1
[9-10]	66,4	100.0 A	0
[7-8]	17,4	0	0
[5-6]	8,3	0	100.0 A
[0-2]	7,9	0	0
	12	2	1
P4_G_EM	12	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,2	10	5
Desviació	2,95	0	
	85	30	18
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	30	17
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	30	18
P4_B_F_COD	85	30	17
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	36,9 19.7	43,8
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	BG	16,8

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
		23.8	
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	F	10,5
			28.1
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	9,9	B
		16.7	
Problemes per donar-se de baixa	11,7	F	5,4
Altres	11,5	6,7	5,6
Ns/Nc	1,1	3,2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	30	18
P4_C_F	85	30	17
SI	80,1	70,5	77,4
		29.5	22.6
NO	19,9	BC	BC
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	21	14
P4_D_F_COD	69	21	14
		52.8	
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	G	27,9
		32.9	
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	BF	21,4
	5.8		
Trucar/anar oficina del consumidor	B	0	7,3
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	4,7	0
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0	0
			43.4
Altres	29,2	28,2	G
Es va resoldre la incidència?			
	68	21	14
P4_E_F	69	21	14
SI	56,4	37,5	49,7
		57.7	43.2
NO	40,7	FG	F
NC	2,9	4,8	7,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	8	7
P4_F_F	39	8	7
Ell/lla mateix	36,2	25,4	29,1
		37.3	41.5
Empresa proveïdora	45,7	B	B
		37.3	
Altres (anotar)	18,1	BC	29,3
Satisfacció			
	38	8	7
P4_G_F	39	8	7
(0)-0	10,2	12,4	0
(1)-1	2,6	12,7	0
(2)-2	12,6	0	27,1

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
	(A) Subtotal		
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
(3)-3	10,2	0	14,5
(4)-4	10,4	0	14,7
(5)-5	15,2	25,2	14,5
(6)-6	5,2	0	14,7
(7)-7	10,3	24,8	0
(8)-8	5,2	12,5	0
(10)-10	13,1	0	14,7
(98)-NS	5	12,5	0
P4_G_FR	38 39	8 8	7 7
[9-10]	13,1	0 37,3	14,7
[7-8]	15,5	EF	0
[5-6]	20,4	25,2	29,1
[3-4]	20,6	0	29,1
[0-2]	25,4	25,1	27,1
Ns/Nc	5	12,5	0
P4_G_FM	38 39	8 8	7 7
Casos vàlids	95	87,5	100
Mitjana	4,76	4,71	4,63
Desviació	3,08	3,1	2,83
Base Incidència a: Internet	8 8	1 1	2 2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_G	8 8	1 1	2 2
SI	61,6	0 100,0	50
NO	38,4	A	50
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_G	5 5	0 0	1 1
SI	60,3	0	100
NO	39,7	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
P4_F_G	3 3	0 0	1 1
Ell/lla mateix	33,3	0	0

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
Empresa proveïdora	33,3	0	0
Altres (anotar)	33,3	0	100,0 A
Satisfacció			
P4_G_G	3	0	1
(5)-5	3	0	1
(10)-10	33,3	0	0
(10)-10	66,7	0	100
P4_G_GR	3	0	1
[9-10]	3	0	1
[9-10]	66,7	0	100
[5-6]	33,3	0	0
[5-6]	3	0	1
P4_G_GM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8,33		10
Desviació	2,89		
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	3	0
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	3	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_H	11	3	0
P4_C_H	11	3	0
SI	72,9	66,1	0
NO	17,8	33,9	0
NC	9,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_H	8	2	0
P4_E_H	8	2	0
SI	12,8	0	0
NO	87,2	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
P4_F_H	1	0	0
P4_F_H	1	0	0
Distribuïdor	100	0	0
Satisfacció			
P4_G_H	1	0	0
P4_G_H	1	0	0
(0)-0	100	0	0
(0)-0	1	0	0
P4_G_HR	1	0	0
[0-2]	100	0	0

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	1	0	0
P4_G_HM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	0		
	21	6	7
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	6	5
Incidències - Electrodomèstics			
	18	4	6
P4_B_I_COD	16	4	4
Mal funcionament/està trencat	67	50,4	67,2
El producte arriba tard	5,6	25,4	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	49,3	32,8
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	6	7
P4_C_I	19	6	5
SI	70,7	49,7	69,9
NO	29,3	50.3 BCF	30,1
Mesures - Electrodomèstics			
	14	2	5
P4_D_I_COD	12	2	3
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	50	40
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	50	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	0	60.0 BCDG
Es va resoldre la incidència?			
	15	3	5
P4_E_I	13	3	3
SI	46,6	66.1 BC	20 80.0
NO	53,4	33,9	FG
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	2	1
P4_F_I	7	2	1
Ell/lla mateix	13,8	0	0
Empresa proveïdora	71,7	100	0 100.0
Distribuïdor	14,5	0	A
Satisfacció			
	7	2	1
P4_G_I	7	2	1
(0)-0	14,5	0	0
(5)-5	14,5	0	0

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
			100,0
(6)-6	14,5	0	A
(7)-7	13,8	48,8	0
(8)-8	14,5	0	0
(10)-10	14,5	51,2	0
(98)-NS	13,8	0	0
	7	2	1
P4_G_IR	7	2	1
[9-10]	14,5	51,2	0
[7-8]	28,3	48,8	0
			100,0
[5-6]	29	0	A
[0-2]	14,5	0	0
Ns/Nc	13,8	0	0
	7	2	1
P4_G_IM	7	2	1
Casos vàlids	86,2	100	100
Mitjana	5,99	8,54	6
Desviació	3,42	2,15	
	2	1	0
Base Incidència a: Restauració	2	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	1	0
P4_C_J	2	1	0
NO	100	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	2	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_K	2	0	0

	Q1		
	(A)	(D)	(E)
% Verticals	Subtotal	de 10.001 a 50.000	de 50.001 a 150.000
Total	750	hab. 201	hab. 153
Muestra real	757	203	152
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	0
P4_E_K	2	0	0
SI	47,5	0	0
NO	52,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_K	1	0	0
Empresa proveïdora	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_K	1	0	0
(8)-8	100	0	0
	1	0	0
P4_G_KR	1	0	0
[7-8]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_KM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana			
	8		
	8	1	3
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	1	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	1	3
P4_C_L	8	1	3
SI	62,7	0	BD
		100.0	
NO	37,3	AE	32,5
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	2
P4_E_L	5	0	2
	59.5		
SI	B	0	0
			100.0
NO	40,5	0	A
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	0
P4_F_L	3	0	0
Ell/lla mateix	32,8	0	0
Distribuïdor	32,8	0	0
Altres (anotar)	34,4	0	0
Satisfacció			
	3	0	0
P4_G_L	3	0	0

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
(0)-0	34,4	0	0
(7)-7	65,6	0	0
P4_G_LR	3	0	0
[7-8]	3	0	0
[0-2]	65,6	0	0
P4_G_LM	3	0	0
Casos vàlids	3	0	0
Mitjana	100	0	0
Desviació	4,59		
	4,11		
Base TOTAL	750	201	153
	757	203	152
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
P4_G_M	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	2	0
	3	2	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_N	3	2	0
SI	3	2	0
NO	33,3	0	0
	66,7	100	0
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_N	1	0	0
SI	1	0	0
	100	0	0

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_N	1	0	0
Altres (anotar)	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_N (10)-10	1 100	0 0	0 0
	1	0	0
P4_G_NR [9-10]	1 100	0 0	0 0
	1	0	0
P4_G_NM Casos vàlids	1 100	0 0	0 0
Mitjana	10		
	20	5	6
Base Incidència a: Transport aeri	20	5	6
Incidències - Transport aeri			
	20	5	6
P4_B_O_COD	20	5	6
Retards/cancel·lacions	69,7	59,5	66,8
Problema tècnic	5	0	16,4
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	40,5	16,7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	5	6
P4_C_O	20	5	6
SI	84,9	100	100
NO	15,1	0	0
Mesures - Transport aeri			
	14	5	4
P4_D_O_COD	14	5	4
Retornen els diners	6,9	19,3	0
Va reclamar a la companyia	78,7	80,7	75,3
Paga per el seient	7,3	0	0
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	24,7
Es va resoldre la incidència?			
	17	5	6
P4_E_O	17	5	6
SI	41,3	19,3	49,9
NO	58,7	80,7	50,1
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	7	1	3
P4_F_O	7	1	3
		100.0	
Ell/lla mateix	28,2	A	0
			66.5
Empresa proveïdora	57,3	0	D
Altres (anotar)	14,4	0	33,5
Satisfacció			
	7	1	3
P4_G_O	7	1	3
(0)-0	14,4	0	0
		100.0	
(2)-2	13,8	A	0
(3)-3	14,4	0	33,5
(4)-4	14,4	0	0
	42.9		66.5
(6)-6	C	0	DF
	7	1	3
P4_G_OR	7	1	3
	42.9		66.5
[5-6]	C	0	DF
[3-4]	28,9	0	33,5
		100.0	
[0-2]	28,2	A	0
	7	1	3
P4_G_OM	7	1	3
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	2	4,99
Desviació	2,34		1,74
	1	1	0
Base Incidència a: Tren	1	1	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	1	0
P4_C_P	1	1	0
SI	100	100	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	1	0
P4_E_P	1	1	0
NO	100	100	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	0	0	0
P4_G_PM	0	0	0
	36	8	5
Base Incidència a: Altres	37	8	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	8	5
P4_C_Q	37	8	5
			100.0
SI	83,8	87,3	AG
NO	16,2	12,7	0
Es va resoldre la incidència?			
	30	7	5
P4_E_Q	31	7	5
			80.0
SI	48,6	28,5	DF
		57.6	
NO	48,2	B	20
NC	3,1	13,9	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	2	4
P4_F_Q	15	2	4
	33.3		50.0
Ell/lla mateix	B	0	D
		100.0	
Empresa proveïdora	33,2	AEG	25
Comerciant	13,4	0	25
Altres (anotar)	20	0	0
Satisfacció			
	15	2	4
P4_G_Q	15	2	4
(0)-0	19,8	0	0
(1)-1	6,8	0	25
(4)-4	6,6	0	0
(5)-5	20,1	51,2	25
(7)-7	13,2	48,8	0
(8)-8	6,7	0	0
(9)-9	6,6	0	0
			50.0
(10)-10	20,2	0	BCD
	15	2	4
P4_G_QR	15	2	4
			50.0
[9-10]	26,8	0	BCD
[7-8]	19,9	48,8	0
[5-6]	20,1	51,2	25
[3-4]	6,6	0	0
	26.6		
[0-2]	B	0	25

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	15	2	4
P4_G_QM	15	2	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	5,41	5,98	6,5
Desviació	3,76	1,43	4,36
	750	201	153
Base TOTAL	757	203	152
Botigues especialitzades de barri			
	750	201	153
P5_1	757	203	152
Més d'un cop a la setmana	47,9	39,3	47,9
		35.4	
Un cop a la setmana	29,9	G	29,1
		11.5	
Menys d'un cop a la setmana	7,5	BCF	7,2
No hi he comprat mai	14,7	13,7	15,9
Mercats municipals			
	750	201	153
P5_2	757	203	152
Més d'un cop a la setmana	13,5	12,3	16,8
			26.5
Un cop a la setmana	24	21	B
		19.3	20.6
Menys d'un cop a la setmana	16,3	BC	BC
		47.4	
No hi he comprat mai	46,2	E	36
Supermercats de barri			
	750	201	153
P5_3	757	203	152
			47.0
Més d'un cop a la setmana	47,7	41,9	B
		35.5	
Un cop a la setmana	32,7	G	34,3
Menys d'un cop a la setmana	8,8	10,7	9,7
		11.8	
No hi he comprat mai	10,8	G	9
Grans superfícies			
	750	201	153
P5_4	757	203	152
		16.8	
Més d'un cop a la setmana	13	E	8,7
		25.6	
Un cop a la setmana	22,4	G	22,3
Menys d'un cop a la setmana	35	36,5	40,2
No hi he comprat mai	29,5	21,2	28,7
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	750	201	153
P5_5	757	203	152
Més d'un cop a la setmana	5,4	5,9	2,6
Un cop a la setmana	9,6	9,8	10,1
Menys d'un cop a la setmana	20,3	19,8	C
No hi he comprat mai	64,7	64,6	62
Dietètiques			
	750	201	153
P5_6	757	203	152
Més d'un cop a la setmana	1,7	3	0,7
Un cop a la setmana	6,3	4,9	7,7
Menys d'un cop a la setmana	14,9	16,1	16
No hi he comprat mai	77	76	75,6
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	201	153
P6_1	757	203	152
SI	75,9	F	F
NO	24,1	24,6	20,8
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament socia			
	750	201	153
P6_2	757	203	152
SI	26,6	F	F
NO	73,4	70,1	70
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics e			
	750	201	153
P6_3	757	203	152
SI	53,6	56,5	C
NO	46,4	43,5	40,4
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	750	201	153
P7_A	757	203	152
SI	30,4	30	30,4
NO	69,6	70	69,6
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	228	60	47
	229	61	45
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	60	47
P7_A_AML	229	61	45
Tenen preus més econòmics	50,5	50,1	44,7

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
			25,5
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	20	C
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3,3	2,1
			14,9
Compra productes específics/per costum	9	9,8	CF
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	2,1
Proximitat	1,3	1,7	2,1
Tot correcte/ho troba bé	2,3	3,6	0
		9,9	
No ho té en compte / li és igual	5,6	B	4,3
Altres	5,1	3,3	4,2
NS/NC	2,6	0	0
	522	141	107
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	142	107
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	141	106
P7_A_AML	527	142	106
Tenen preus més econòmics	0,2	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	0	0,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	25,4	32,8
Compra productes específics/per costum	3,2	2,1	3,6
		21,8	
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	ACE	10,2
Depèn del producte	6,1	7,1	4,7
Compra productes ecològics	0,9	0,7	0,9
Proximitat	1,5	2,1	1,9
Tot correcte/ho troba bé	0,2	0	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	32,4	37,8
Altres	7,6	7,7	7,2
NS/NC	2,7	1,4	0
	750	201	153
Base TOTAL	757	203	152
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	201	153
P7_B	757	203	152
		38,1	42,2
SI	37,4	F	F
NO	62,6	61,9	57,8
	280	77	65
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	77	64
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	280	77	65
P7_A_BML	283	77	64
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	50,7	43,3
		41.6	
Per proximitat	33,4	F	32,2
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	0	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	1,3	0
Linteressa la qualitat	0,3	1,3	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	3,9	4,6
			18.4
Altres	11,8	2,5	D
NS/NC	1,4	0	1,5
	470	124	89
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	126	88
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	124	89
P7_A_BML	474	126	88
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	2,2
Per proximitat	0,6	0	1,1
			9.7
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	3,2	C
		6.3	
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	B	1,9
		3.2	4.5
Linteressa la qualitat	4,2	B	B
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	85	74,9
Altres	2,8	2,3	3,6
NS/NC	0,4	0	2,1
	750	201	153
Base TOTAL	757	203	152
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	201	153
P7_C	757	203	152
SI	75,6	75,3	74,6
NO	24,4	24,7	25,4
	567	151	114
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	153	115
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	151	114
P7_A_CML	575	153	115
	62.5		
Proximitat	B	65,2	60
		16.3	15.5
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	C	C
			11.4
Per curiositat/Informació	8	6,5	G

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
	(A) Subtotal	hab.	hab.
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	4,6		
Qualitat	C	4,7	4,3
Productes ecològics	1	0,6	0
Per costum/el de sempre	1,1	0	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	0,7	1,7
Altres	9,1	7,4	9,6
NS/NC	1	1,3	0
	183	50	39
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	50	37
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	50	39
P7_A_CML	182	50	37
Proximitat	4,3	4	2,6
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	2	2,6
Per curiositat/Informació	1,1	2	0
Qualitat	3,2	2	7,7
Per costum/el de sempre	4,9	2	5,5
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	58,2	56,2
			15,2
Altres	8,1	6,1	B
		23,7	10,3
NS/NC	13	BC	B
	750	201	153
Base TOTAL	757	203	152
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	750	201	153
P7_D	757	203	152
		67,4	71,5
SI	66	C	C
NO	34	32,6	28,5
	495	135	110
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	137	108
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	135	110
P7_A_DML	499	137	108
Per estar informat/da/Per curiositat	22	21,2	18,9
Per salut	28,4	25,3	29,4
Per la composició	35,8	37,6	36,9
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	0,9
Compra el mateix/costum	0,6	0	1,8
		5,1	5,4
A vegades	3,8	BC	BC

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
	(A) Subtotal		
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
		2.9	6.5
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	B	B
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	0	0
		10.1	
Altres	6,1	CE	1,8
NS/NC	1	0,7	1,8
	255	65	44
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	66	44
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	65	44
P7_A_DML	258	66	44
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	1,5	0
Per salut	0,4	0	2,3
Per la composició	3,5	3	6,8
		6.1	11.3
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	B	B
Compra el mateix/costum	10	11,9	13,4
A vegades	1,6	1,5	0
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	1,5	0
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	51,4	36,2
	9.5		16.3
Altres	C	4,9	BF
		18.2	
NS/NC	14,1	G	13,7
	750	201	153
Base TOTAL	757	203	152
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	201	153
P7_E	757	203	152
SI	92,9	94,3	91
NO	7,1	5,7	9
	697	189	140
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	191	140
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	189	140
P7_A_EML	704	191	140
Només importa el consum / vendre més	28,4	26,7	30
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	61,1	58,2
A vegades	2,9	4,1	1,4
	0.6		
Indiferent/no influeix /sen refia	B	0,5	0,7

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
Altres	10,2	7,4	10,6
NS/NC	2,8	2,6	2,7
		B	
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	12	14
	53	12	12
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	12	14
P7_A_EML	53	12	12
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	8,3	7,1
A vegades	9,3	17,1	7,3
		49,1	
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	F	21,8
			42,1
Altres	25,4	16,9	C
NS/NC	23,7	8,7	21,6
	750	201	153
Base TOTAL	757	203	152
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	201	153
P8_1	757	203	152
Sempre	39,1	41,2	42,7
Habitualment	17,3	18,4	17,4
Algunes vegades	21,4	17,7	20,3
Gairebé mai	11,3	12,4	10,2
Mai	10,9	10,3	9,5
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum prefe			
	750	201	153
P8_2	757	203	152
	74,9	79,8	
Sempre	B	E	69,7
	17,3		24,3
Habitualment	C	14,3	CDG
Algunes vegades	5,2	3	3,4
Gairebé mai	1,1	1,5	1,3
Mai	1,4	1,5	1,3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	201	153
P8_3	757	203	152
Sempre	30,6	32,4	33,1
Habitualment	24,1	24,9	27
Algunes vegades	28,7	29,4	26,5

	Q1		
	(A)	(D)	(E)
% Verticals	Subtotal	de 10.001 a 50.000	de 50.001 a 150.000
Total	750	hab. 201	hab. 153
Muestra real	757	203	152
Gairebé mai	9,8	7,9	9,7
Mai	6,8	5,3	3,7
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	201	153
P8_4	757	203	152
Sempre	28,2	24,2	29,2
Habitualment	26,2	25,5	30,6
Algunes vegades	26,4	27,2	23,2
Gairebé mai	11,7	15,7	10,3
Mai	7,5	F	6,7
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	201	153
P8_5	757	203	152
Sempre	50,3	44,1	53,1
Habitualment	14,4	15,9	14,9
Algunes vegades	18,6	23,2	16,3
Gairebé mai	8,1	F	12,6
Mai	8,7	6,9	FG
		9,8	
		E	3,2
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	750	201	153
P9_A_1	757	203	152
SI	40,7	38,8	46,3
NO	59,3	61,2	53,7
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	305	78	71
P9_B_1	309	79	72
SI	17,3	17,8	15,6
NO	82,7	82,2	84,4
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	53	14	11
P9_C_1	53	14	11
(0)-0	7,8	7,2	10
(1)-1	3,8	7,2	9
(3)-3	1,9	7,2	0
(5)-5	7,6	7,2	9
(6)-6	14,9	14,4	9
(7)-7	5,7	14,3	0
(8)-8	17,1	14,4	18

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	7.5		
(9)-9	C	7,1	0
			35.9
(10)-10	31,8	21,1	B
(99)-NC	1,9	0	9
	53	14	11
P9_C_1R	53	14	11
		28.2	35.9
[9-10]	39,3	B	B
		28.7	
[7-8]	22,7	B	18
[5-6]	22,5	21,6	18
[3-4]	1,9	7,2	0
[0-2]	11,6	14,4	19
Ns/Nc	1,9	0	9
	53	14	11
P9_C_1M	53	14	11
Casos vàlids	98,1	100	91
Mitjana	7,13	6,41	6,73
Desviació	3,1	3,23	3,81
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la cc			
	750	201	153
P9_A_2	757	203	152
SI	48,8	48,5	50
NO	51,2	51,5	50
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o trar			
	366	97	77
P9_B_2	367	98	74
		18.4	
SI	11,7	EG	5,2
			94.8
NO	88,3	81,6	AD
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la			
	43	18	4
P9_C_2	43	18	4
(0)-0	5,1	12,2	0
(2)-2	9	16	0
(3)-3	2,3	0	0
(4)-4	7	5,6	0
(5)-5	7	0	0
(6)-6	6,9	11,1	0
			50.0
(7)-7	9,3	5,5	BCG
(8)-8	11,6	5,3	0
	11.5		
(9)-9	C	11	0

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
		33.3	
(10)-10	28	B	25
(99)-NC	2,3	0	25
	43	18	4
P9_C_2R	43	18	4
		44.3	
[9-10]	39,5	B	25
			50.0
[7-8]	20,9	10,8	BG
[5-6]	13,9	11,1	0
	9.3		
[3-4]	C	5,6	0
		28.2	
[0-2]	14,1	BCEG	0
Ns/Nc	2,3	0	25
	43	18	4
P9_C_2M	43	18	4
Casos vàlids	97,7	100	75
Mitjana	6,87	6,34	8
Desviació	3,1	3,8	1,73
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels pro			
	750	201	153
P9_A_3	757	203	152
SI	38,7	38	44,5
NO	61,3	62	55,5
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justifi			
	290	76	68
P9_B_3	292	77	67
		12.9	5.9
SI	10,2	B	B
			94.1
NO	89,8	87,1	C
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels p			
	30	10	4
P9_C_3	30	10	4
(4)-4	9,9	0	0
(5)-5	3,4	0	0
		29.9	
(6)-6	16,5	CG	25
(7)-7	6,8	10,2	0
(8)-8	23,3	19,9	0
		30.4	
(9)-9	10,1	CEFG	0
(10)-10	26,6	9,7	50
(99)-NC	3,4	0	25
	30	10	4
P9_C_3R	30	10	4

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
[9-10]	36,7	40,1 30,0	50
[7-8]	30,1	E 29,9	0
[5-6]	19,9	G	25
[3-4]	9,9	0	0
Ns/Nc	3,4	0	25
P9_C_3M	30	10	4
Casos vàlids	30	10	4
	96,6	100	75
Mitjana	7,73	7,8	8,67
Desviació	2	1,47	2,31
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en			
	750	201	153
P9_A_4	757	203	152
SI	53,1	54	59,6
NO	46,9	46	40,4
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta			
	398	109	91
P9_B_4	402	110	90
SI	30,5	25,8	27,2
NO	69,5	74,2	72,8
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon €			
	121	28	25
P9_C_4	121	28	23
			24.5
(0)-0	13,1	10,6	BG
(1)-1	1,6	0	0
(2)-2	2,4	3,5	0
(3)-3	5,7	3,6	7,9
(4)-4	2,5	0	4
		14.3	
(5)-5	6,6	BE	0
(6)-6	10,8	7,1	8,7
(7)-7	4,8	6,9	4
(8)-8	17,2	10,7	16
		18.5	
(9)-9	10,6	F	12,1
(10)-10	20,7	17,7	19
(98)-NS	4,1	7,1	4
	121	28	25
P9_C_4R	121	28	23

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
[9-10]	31,3	36,2	31
[7-8]	22	17,6	20
[5-6]	17,4	21,4	8,7
[3-4]	8,1	B	8,7
[0-2]	17,2	3,6	11,8
Ns/Nc	4,1	14,1	24,5
		B	B
P9_C_4M	121	7,1	4
Casos vàlids	121	28	25
	95,9	28	23
Mitjana	6,3	92,9	96
Desviació	3,42	6,56	5,68
		3,27	3,95
En disposa? - Telefonía fixa			
P10A_A	750	201	153
SI	757	203	152
	87,3		90,4
NO	B	87,7	G
	12,7		
	C	12,3	9,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
P10B_A	655	176	139
SI	664	178	140
	17,7	17,2	15,1
NO	81,2	82,3	83,4
NC	1,1	0,5	1,4
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
P10C_AML	116	30	21
Més econòmic, per preu, més barat	117	30	21
	54,9	56,1	81,0
Li van oferir una oferta millor			ACDG
Pack amb millors condicions	14,8	17,2	9,5
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,7	7	0
Insatisfacció amb la companyia	10,2	6,6	4,8
Altres	12,7	9,9	0
	3,3	6,5	4,8
En disposa? - Internet			
P10A_B	750	201	153
	757	203	152

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
SI	87	86,3	89,7
NO	11,6	11,7	7,7
NC	1,3	BC	BC
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
	653	173	137
P10B_B	658	175	136
SI	18,9	16,9	15,3
NO	78,8	80,8	G
NC	2,3	BC	0,7
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
	124	29	21
P10C_BML	123	29	20
		68.2	
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	G	53,3
Li van oferir una oferta millor	12,4	7,5	14,2
Pack amb millors condicions	5,7	7,2	4,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	6,8	9,5
Insatisfacció amb la companyia	16,8	10,3	10
Altres	3,1	3,4	4,7
NS/NC	2,3	0	8,7
En disposa? - Telefonía mòbil			
	750	201	153
P10A_C	757	203	152
SI	94,7	95,1	94,9
NO	3,7	2,9	1,3
		2.0	3.8
NC	1,6	BC	BC
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
	710	191	145
P10B_C	717	193	144
SI	17,6	18,3	13,2
NO	81,3	81,7	C
NC	1,1	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
	125	35	19
P10C_CML	125	35	18
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	51,5	42,3
Li van oferir una oferta millor	22,5	11,8	36.9
			DG

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	7.1	11.2	
Pack amb millors condicions	B	BEF	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0	0
		17.2	
Insatisfacció amb la companyia	17,3	B	5,2
Altres	5,4	8,3	15,6
NS/NC	0,8	0	0
En disposa? - Internet mòbil			
	750	201	153
P10A_D	757	203	152
SI	84,9	84,5	85,9
NO	13,2	13,6	9,6
		2.0	4.5
NC	2	BC	BC
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			
	637	170	132
P10B_D	641	171	130
SI	17,5	17,1	12,3
			87.7
NO	81,3	82,9	ACG
NC	1,2	0	0
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	29	16
P10C_DML	111	29	15
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	51,8	50,2
Li van oferir una oferta millor	18,1	14,3	30,7
	7.1		
Pack amb millors condicions	B	6,7	0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	3,4	0
Insatisfacció amb la companyia	17,8	10,3	19
	4.3		
Altres	B	10	6,2
NS/NC	1,8	3,4	0
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	201	153
P11	757	203	152
Si	56,4	57,7	57,8
No	43,1	41,3	41,6
Ns/Nc	0,5	1	0,6
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	116	89
P12	424	117	86

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
		8,5	15,8
Més d'un cop a la setmana	9,4	B	BG
	15,6		
Un cop a la setmana	C	17,5	11,4
	74,1		
Menys d'un cop a la setmana	B	74,1	70,5
Ns/Nc	0,9	0	2,2
Alimentació i begudes			
	423	116	89
P13_A_1	424	117	86
SI	15,5	17,1	17,1
NO	84	82,9	81,8
NC	0,5	0	1,1
Alimentació i begudes			
	66	20	15
P13_B_1	65	20	14
SI	5,9	5	13,2
NO	94,1	95	86,8
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	116	89
P13_A_2	424	117	86
	49,4		
SI	B	51,4	53,1
	50,2		
NO	C	48,6	46,9
NC	0,5	0	0
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	60	47
P13_B_2	210	60	47
		7,0	10,6
SI	8,5	C	C
NO	91	93	87,3
NS/NC	0,5	0	2,1
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	116	89
P13_A_3	424	117	86
SI	1,9	2,6	3,4
NO	97,4	97,4	95,5
NC	0,7	0	1,1
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	3	3
P13_B_3	8	3	3
SI	25,1	33,5	33,3
NO	74,9	66,5	66,7
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	423	116	89
P13_A_4	424	117	86
SI	14,9	13,5	7,8
			91.0
NO	84,4	86,5	G
NC	0,7	0	1,1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	16	7
P13_B_4	64	16	7
SI	8,1	6,4	0
			100.0
NO	91,9	93,6	A
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	116	89
P13_A_5	424	117	86
SI	26,4	26,5	27
NO	72,9	73,5	71,9
NC	0,7	0	1,1
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	31	24
P13_B_5	111	31	22
SI	7,9	9,6	8,4
NO	92,1	90,4	91,6
Electrodomèstics			
	423	116	89
P13_A_6	424	117	86
	19.0	20.8	24.6
SI	C	F	F
	80.1		
NO	B	79,2	74,2
NC	0,9	0	1,1
Electrodomèstics			
	80	24	22
P13_B_6	79	24	20
SI	9,6	0	12,4
		100.0	
NO	89,2	AE	83,1
NS/NC	1,2	0	4,5
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	116	89
P13_A_7	424	117	86
	32.1		
SI	C	35,2	31,8
	67.2		
NO	B	64,8	67,1
NC	0,7	0	1,1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	136	41	28
P13_B_7	135	41	26
		14.3	17.7
SI	13,8	B	B
NO	86,2	85,7	82,3
Formació (cursos,...)			
	423	116	89
P13_A_8	424	117	86
SI	0,2	0,9	0
NO	99,1	99,1	98,9
NC	0,7	0	1,1
Formació (cursos,...)			
	1	1	0
P13_B_8	1	1	0
NO	100	100	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	116	89
P14	424	117	86
SI	97,2	99,2	95,5
NO	2,4	0,8	3,4
NS/NC	0,5	0	1,1
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	1	3
P15_1	10	1	3
			66.7
Que arribi el que demanes	60,7	0	DF
		100.0	
Que et comuniquin les incidències	9,5	A	0
Altres	19,8	0	0
NS/NC	10	0	33,3
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres i			
	423	116	89
P16	424	117	86
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	64,7	62,9
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	34,5	34,9
Ns/Nc	1,4	0,8	2,2
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de			
	750	201	153
P17	757	203	152
SI	54,9	57,1	48,6
			50.6
NO	44,3	41,8	G
NS/NC	0,9	1,1	0,8

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals			
Total	Subtotal 750	201	153
Muestra real	757	203	152
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (expli	750	201	153
P18	757	203	152
		15.4	11.8
SI	13,2	B	B
NO	85,1	83,2	86,1
	1.8		
NS/NC	C	1,5	2,1
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?	99	31	18
P19_1	99	31	17
		53.7	65.5
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	BF	BF
		12.9	
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	B	12,7
		33.4	
Li arriba publicitat	25	C	16,5
Altres	10,9	0	5,4
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?	750	201	153
P20R	757	203	152
Facua	0,6	0,5	0,8
Ocu	8,5	9,8	6,5
	1.4		
Amazon	C	1,6	1,3
Gencat	3,1	3,9	3,1
Ajuntament	0,3	0	1,3
Associacions de consumidors	0,4	0	0
Agència Catalana del Consum	0,8	0,5	1,3
	79.9		
No coneix cap	B	79,2	78,9
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0	2,4
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	5,1	1,9
		2.0	3.9
Ns/Nc	2,9	B	B
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?	750	201	153
P21	757	203	152
Si	9,3	7,7	11
No	90,7	92,3	89
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al cons	750	201	153
P22	757	203	152
Si	13	10,6	13,1

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
No	86,7	88,9	86,9
Ns/Nc	0,2	0,5	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	201	153
P23_A_1	757	203	152
SI	54,2	53,4	G
		46,6	
NO	45,8	F	38,5
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	107	94
P23_B_1	411	109	94
SI	22,5	23.1	31.3
		BC	BCG
NO	77,5	76,9	68,7
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	25	29
P23_C_1	91	25	28
(0)-0	7,5	11,8	10,1
(2)-2	1,1	0	0
(3)-3	3,2	0	3,4
(4)-4	1,1	4	0
		16.0	27.0
(5)-5	16,2	F	F
	6.4		
(6)-6	B	8,1	6,8
(7)-7	14,1	12,5	16,5
(8)-8	22,5	20,1	19,4
(9)-9	13,9	11,6	6,8
		15.8	
(10)-10	14	C	10,1
	92	25	29
P23_C_1R	91	25	28
[9-10]	27,9	27,5	16,9
[7-8]	36,6	32,7	35,9
			33.8
[5-6]	22,7	24	FG
[3-4]	4,3	4	3,4
[0-2]	8,6	11,8	10,1
	92	25	29
P23_C_1M	91	25	28
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,79	6,56	6,19

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
Desviació	2,71	3,02	2,75
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	201	153
P23_A_2	757	203	152
		28.7	23.4
SI	25,8	G	G
		71.3	76.6
NO	74,2	B	BC
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	58	36
P23_B_2	197	59	36
SI	20,4	22,4	16,7
NO	79,6	77,6	83,3
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	13	6
P23_C_2	40	13	6
(0)-0	5,1	0	0
(1)-1	2,5	0	0
(2)-2	2,5	7,5	0
(3)-3	7,5	7,7	16,7
(4)-4	2,5	7,6	0
		30.4	
(5)-5	17,4	BFG	16,7
(6)-6	12	6,6	0
(7)-7	5	7,7	16,4
(8)-8	22,6	15,3	16,7
(9)-9	13,1	9,3	33,4
	9.8		
(10)-10	B	7,7	0
	40	13	6
P23_C_2R	40	13	6
[9-10]	22,9	17	33,4
[7-8]	27,6	23,1	33,2
		37.0	
[5-6]	29,4	B	16,7
[3-4]	10	15,4	16,7
[0-2]	10,1	7,5	0
	40	13	6
P23_C_2M	40	13	6
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	5,98	6,83
Desviació	2,76	2,39	2,41

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	750	201	153
P23_A_3	757	203	152
SI	62,2	58,1	61,6
		41,9	
NO	37,8	BG	38,4
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	117	94
P23_B_3	472	118	94
		7,5	9,5
SI	8,3	B	B
NO	91,7	92,5	90,5
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	9	9
P23_C_3	39	9	9
(0)-0	7,8	0	11,2
(2)-2	2,2	9,7	0
(3)-3	7,8	0	11,2
(4)-4	7,6	22,3	0
(5)-5	5,2	22,6	0
(6)-6	15,3	0	11,2
(7)-7	18,1	11,4	22,3
		34,0	
(8)-8	15,5	F	10,9
(9)-9	12,8	0	11
(10)-10	7,7	0	22,2
	39	9	9
P23_C_3R	39	9	9
			33,2
[9-10]	20,5	0	D
[7-8]	33,6	45,3	33,2
[5-6]	20,5	22,6	11,2
[3-4]	15,4	22,3	11,2
	10,0		
[0-2]	B	9,7	11,2
	39	9	9
P23_C_3M	39	9	9
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,19	5,73	6,66
Desviació	2,75	2,14	3,32
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	201	153
P23_A_4	757	203	152

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals			
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
SI	15,4	11,9	14,9
NO	84,6	88,1	85,1
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	115	24	23
P23_B_4	117	24	23
			17,5
SI	12,7	12,6	B
NO	87,3	87,4	82,5
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	15	3	4
P23_C_4	15	3	4
(0)-0	6,8	0	0
(1)-1	6,7	0	0
(3)-3	6,8	0	25
(4)-4	6,8	33,3	0
(6)-6	6,5	0	0
(7)-7	20,5	0	25
(8)-8	18,4	33,3	0
(9)-9	13,7	33,3	25
(10)-10	13,6	0	25
	15	3	4
P23_C_4R	15	3	4
			50,0
[9-10]	27,3	33,3	FG
[7-8]	39	33,3	25
[5-6]	6,5	0	0
[3-4]	13,7	33,3	25
[0-2]	13,5	0	0
	15	3	4
P23_C_4M	15	3	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	7	7,25
Desviació	3,14	2,65	3,1
Associacions de consumidors			
	750	201	153
P23_A_5	757	203	152
SI	63	60,8	66,9
NO	37	39,2	33,1
Associacions de consumidors			
	472	122	103
P23_B_5	477	123	102
SI	8,5	11,3	6,8

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
NO	91,5	88,7	93,2
Associacions de consumidors			
	40	14	7
P23_C_5	41	14	7
(0)-0	7,4	0	14,4
(2)-2	4,8	0	0
(3)-3	7,4	7,3	14,4
(4)-4	4,8	7,2	0
(5)-5	4,9	14,3	0
(6)-6	12,1	0	14,1
(7)-7	19,5	28.5 BC	28,8
(8)-8	12,1	14,2 28.5	14,2
(9)-9	12,2	BCEG	0
(10)-10	14,8	0	14,1
	40	14	7
P23_C_5R	41	14	7
[9-10]	27	28,5 42.7	14,1 43.0
[7-8]	31,7	BC	BC
[5-6]	17	14,3	14,1
[3-4]	12,3	14,4	14,4
[0-2]	12,2	0	14,4
	40	14	7
P23_C_5M	41	14	7
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	6,92	5,84
Desviació	2,92	1,99	3,34
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels ciutadans?			
	750	201	153
P24	757	203	152
(0)-0	3	2	3
(1)-1	0,5	0,4 2.5	1,1
(2)-2	2,1	B	1,9 2.6
(3)-3	1,3	0,5	B 2.6
(4)-4	3,3	1,5	B
(5)-5	12,6	13,8	9,8
(6)-6	11,9	10,3	9,8
(7)-7	15,9	14,8	14,8

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
(8)-8	12,8	14,4	14,2
(9)-9	5	6,3	5,8
(10)-10	3,9	4,5	5,1
(98)-NS	27,5	29	28,6
(99)-NC	0,1	0	0,6
P24R	750	201	153
	757	203	152
[9-10]	8,9	10.8	10.9
		F	F
[7-8]	28,7	29,2	29
[5-6]	24,5	24,2	19,6
		2.0	5.2
[3-4]	4,6	B	B
[0-2]	5,6	4,9	6,1
Ns/Nc	27,7	29	29,2
P24M	750	201	153
	757	203	152
Casos vàlids	72,3	71	70,8
		6.54	
Mitjana	6,28	FG	6,38
Desviació	2,23	2,15	2,41
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
P25	750	201	153
	757	203	152
Sí	24,2	21,5	21,4
No	75,3	78	78
Ns/Nc	0,5	0,5	0,7
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a to			
P26	181	43	33
	183	44	32
(0)-0	1,7	0	6,1
(2)-2	0,6	0	0
(3)-3	0,6	0	0
(4)-4	1,6	0	3,1
(5)-5	6,6	6,9	3,1
		9.1	
(6)-6	6	B	9,2
(7)-7	15,5	16,7	15,2
		22.9	15.2
(8)-8	15,9	B	B
(9)-9	6,9	6,9	3,1

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
(10)-10	7,4	2,3	5,2
(98)-NS	37,4	35,1	39,9
P26R	181	43	33
	183	44	32
[9-10]	14,3	9,2	8,3
		39.6	
[7-8]	31,4	B	30,4
		16.1	12.2
[5-6]	12,6	B	B
[3-4]	2,2	0	3,1
[0-2]	2,2	0	6,1
Ns/Nc	37,4	35,1	39,9
	181	43	33
P26M	183	44	32
Casos vàlids	62,6	64,9	60,1
Mitjana	7,18	7,32	6,5
Desviació	2,04	1,27	2,67
Nacionalitat			
	750	201	153
D1_1	757	203	152
Argentina	0,1	0	0,7
Brasilera	0,4	0,5	0
Britànica	0,1	0,5	0
Espanyola	97,8	97	98,7
Colombiana	0,4	0,5	0,6
Dominicana	0,1	0	0
Equatoriana	0,3	0	0
Francesa	0,1	0	0
Hondurenya	0,1	0	0
Italiana	0,1	0,5	0
Paraguaiana	0,1	0,5	0
Peruana	0,1	0	0
Romanesa	0,1	0,5	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?	750	201	153
D2	757	203	152
Treballa	49,7	53,4	43,3
No treballa	45,7	42,2	50,8
Està de baixa	4,2	3	5,9
No contesta	0,4	1,5	0
Vostè és? - No treballa			

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000 hab.	(E) de 50.001 a 150.000 hab.
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
	343	85	78
D3	349	86	79
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	56,5	62,7
		13,9	12,9
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	B	B
			9,0
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	5,8	G
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	0	1,3
Estudiant	9,3	13,4	7,8
	6,6	9,2	6,4
Treball domèstic no remunerat	B	F	F
No contesta	0,6	1,2	0
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	113	75
D4	405	114	73
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	1,6	3,9
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	17,8	10,4
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	63	65,6
	18,5		
Assalariat/ada eventual o interí/ina	B	17,6	20
No contesta	0,5	0	0
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	201	153
D5	757	203	152
No sap llegir i escriure	0,4	0	0
	1,8		
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	B	2	1,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	6,2	4,4
		24,2	26,2
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	F	FG
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	15,8	13,6
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	6,9	7,7
		17,2	16,4
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	G	G
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	11,4	7,3
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	12,3	13,9
		3,0	7,3
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	B	B
Doctorat	0,9	0,5	1,3
Nc	0,3	0,5	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	201	153
D6	757	203	152
		43,9	36,7
Català (valencià/balear)	41,7	F	F

	Q1 (Total)	(D) de 10.001 a 50.000	(E) de 50.001 a 150.000
% Verticals	(A) Subtotal	hab.	hab.
Total	750	201	153
Muestra real	757	203	152
		34.3	43.7
Castellà	36,5	BC	BC
		20.3	19.0
Totes dues igual: català i castellà	20,1	B	B
Altres llengües o altres combinacions	1,4	1	0,6
No contesta	0,3	0,5	0

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Sexe			
	750	90	158
Q1	757	91	159
	48.4		
Home	C	54,2	52,2
	51.6		
Dona	B	45,8	47,8
Edat (Trams)			
	750	90	158
Q2	757	91	159
De 18 a 24	7,9	11,4	9,5
De 25 a 34	12,5	13,3	8,2
De 35 a 49	29,1	27,9	27,1
De 50 a 64	24,8	25,6	22,8
			32.3
65 o més	25,7	21,8	CD
Edat			
	750	90	158
EDAT	757	91	159
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	50,36	48,79	52,11
Desviació	16,96	17,51	17,58
Provincia			
	750	90	158
Q3	757	91	159
		100.0	100.0
BARCELONA	74,8	ABCDE	ABCDE
GIRONA	9,3	0	0
LLEIDA	5,6	0	0
TARRAGONA	10,3	0	0
Provincia			
	750	90	158
Q3R	757	91	159
			100.0
Barcelona ciutat	21	0	A
		30.9	
Àrea Metropolitana Barcelona (AMB)	14,2	ABCG	0
		69.1	
Resta Barcelona	39,5	ABCDEG	0
Girona	9,3	0	0
Lleida	5,6	0	0
Tarragona	10,3	0	0
Grandària			

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
Q4	757	91	159
menor o igual a 2.000 hab.	4,8	0	0
de 2.001 a 10.000 hab.	14,9	0	0
de 10.001 a 50.000 hab.	26,8	0	0
de 50.001 a 150.000 hab.	20,4	0	0
de 150.001 a 1.000.000 hab.	12	100.0 A	0
més d'1 milió d'hab	21	0	100.0 A
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
	750	90	158
PO	757	91	159
			58.8
CATALÀ	58,3	40,4	F
		55.1	37.3
CASTELLÀ	38,3	ABCDG	B
		4.4	3.9
Indiferent/NC/NC	3,3	B	B
Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles i			
	750	90	158
P1	757	91	159
(0)-0	3,2	3,3	2,5
(1)-1	1,1	1,1	2
			3.1
(2)-2	2,5	1,1	B
		4.3	3.7
(3)-3	4,2	B	B
			11.8
(4)-4	6,4	6,5	AD
	21.7	29.6	
(5)-5	C	G	18,1
(6)-6	18,9	17,6	19,6
(7)-7	19,1	18,9	22,3
(8)-8	13,2	11	10,6
(9)-9	2,7	2,2	1,9
(10)-10	3,4	3,3	2,5
(98)-NS	3,7	1,1	1,9
	750	90	158
P1R	757	91	159
[9-10]	6,1	5,4	4,4
[7-8]	32,3	29,9	32,9
[5-6]	40,6	47,3	37,7

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
			15,5
[3-4]	10,6	10,9	BD
[0-2]	6,7	5,5	7,6
Ns/Nc	3,7	1,1	1,9
	750	90	158
P1M	757	91	159
		98,9	
Casos vàlids	96,3	AC	98,1
Mitjana	5,85	5,75	5,68
Desviació	2,08	1,99	2,03
Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona c			
	750	90	158
P2	757	91	159
		6,6	4,5
(0)-0	5,3	B	B
(1)-1	1,5	0	1,9
(2)-2	4,6	6,5	3,7
(3)-3	5,6	5,5	5,1
(4)-4	9,6	8,8	10,1
(5)-5	23,1	21,1	22,6
(6)-6	16,4	20,8	16,9
(7)-7	15	16,5	11,9
(8)-8	10,9	6,5	13,8
		4,4	5,0
(9)-9	3,9	B	B
(10)-10	3,6	2,2	4,4
(98)-NS	0,7	1,1	0
	750	90	158
P2R	757	91	159
[9-10]	7,5	6,5	9,4
[7-8]	25,8	23	25,7
[5-6]	39,5	41,8	39,6
[3-4]	15,1	14,4	15,1
[0-2]	11,4	13,1	10,2
Ns/Nc	0,7	1,1	0
	750	90	158
P2M	757	91	159

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
			100.0
Casos vàlids	99,3	98,9	A
Mitjana	5,46	5,29	5,62
Desviació	2,32	2,3	2,35
En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consum			
	750	90	158
P3	757	91	159
Sí	28,5	26,4	35,2
No	70,6	72,6	62,9
Nc/No ho recorda	0,9	1,1	1,9
	214	24	56
Base En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència co	213	24	56
Producte o servei			
	214	24	56
P4	213	24	56
			8.8
Alimentació i beguda	4,1	8,2	CE
Roba	4,2	12,7	5,4
Vehicles	2,8	8,4	1,8
Habitatge	0,9	0	0
			11.1
Compra on-line	8,4	8,2	B
Telefonia fixa/mòbil	39,7	25,5	30,3
Internet	3,8	4,2	3,8
			8.9
Companyia elèctrica	5	8,2	BE
Electrodomèstics	9,8	16,5	3,6
Restauració	0,9	0	1,7
Hotels	1	0	1,8
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	3,6	0	1,7
Serveis bancaris	1,4	0	0
		20.7	
Transport aeri	9,2	B	5,3
Tren	0,4	0	0
Altres (anotar)	17	16,3	22,8
	9	2	5
Base Incidència a: Alimentació i beguda	9	2	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	2	5
P4_C_A	9	2	5
			60.6
SI	55,4	0	F

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	44,6	100,0	
NO	B	AG	39,4
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	3
P4_E_A	5	0	3
SI	82,2	0	100
NO	17,8	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	4	0	3
P4_F_A	4	0	3
Empresa proveïdora	74,8	0	66,3
Comerciant	25,2	0	33,7
Satisfacció			
	4	0	3
P4_G_A	4	0	3
(1)-1	24,8	0	33,1
(8)-8	25,2	0	33,7
(10)-10	50,1	0	33,2
	4	0	3
P4_G_AR	4	0	3
[9-10]	50,1	0	33,2
[7-8]	25,2	0	33,7
[0-2]	24,8	0	33,1
	4	0	3
P4_G_AM	4	0	3
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	7,27		6,35
Desviació	4,26		4,73
	9	3	3
Base Incidència a: Roba	9	3	3
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	9	3	3
P4_C_B	9	3	3
		100,0	
SI	66,8	AG	33,6
			66,4
NO	33,2	0	DF
Es va resoldre la incidència?			
	6	3	1
P4_E_B	6	3	1
		66,7	100,0
SI	50	DE	A
	50,0		
NO	B	33,3	0

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	1
P4_F_B	3	2	1
	66.7		
Empresa proveïdora	C	50	100
Altres (anotar)	33,3	50	0
Satisfacció			
	3	2	1
P4_G_B	3	2	1
			100.0
(8)-8	33,3	0	A
(10)-10	66,7	100	0
	3	2	1
P4_G_BR	3	2	1
[9-10]	66,7	100	0
			100.0
[7-8]	33,3	0	A
	3	2	1
P4_G_BM	3	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	9,33	10	8
Desviació	1,15	0	
	6	2	1
Base Incidència a: Vehicles	6	2	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	6	2	1
P4_C_C	6	2	1
SI	83,3	100	0
			100.0
NO	16,7	0	A
Es va resoldre la incidència?			
	5	2	0
P4_E_C	5	2	0
	60.5		
SI	C	100	0
NO	39,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	2	0
P4_F_C	3	2	0
Ell/lla mateix	33,1	49,7	0
Empresa proveïdora	33,5	0	0
Altres (anotar)	33,5	50,3	0
Satisfacció			

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	3	2	0
P4_G_C	3	2	0
(5)-5	33,5	0	0
(9)-9	33,1	49,7	0
(10)-10	33,5	50,3	0
	3	2	0
P4_G_CR	3	2	0
[9-10]	66,5	100	0
[5-6]	33,5	0	0
	3	2	0
P4_G_CM	3	2	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8	9,5	
Desviació	2,65	0,71	
	2	0	0
Base Incidència a: Habitatge	2	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	0
P4_C_D	2	0	0
SI	48,8	0	0
NO	51,2	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_D	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_D	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_D	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_DM	0	0	0
	18	2	6
Base Incidència a: Compra on-line	18	2	6
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	18	2	6
P4_C_E	18	2	6
SI	72,6	49,1	83,8
NO	27,4	50,9	16,2

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Es va resoldre la incidència?			
	13	1	5
P4_E_E	13	1	5
SI	92,4	100	100
NO	7,6	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	12	1	5
P4_F_E	12	1	5
		100.0	
Ell/lla mateix	32,7	ACG	19,4
			42.8
Empresa proveïdora	18,3	0	CDEF
Distribuïdor	32,7	0	37,8
Altres (anotar)	16,3	0	0
Satisfacció			
	12	1	5
P4_G_E	12	1	5
		100.0	
(0)-0	7,9	A	0
(5)-5	8,3	0	0
(7)-7	8,3	0	0
(8)-8	9,1	0	21,4
(9)-9	16,3	0	19,4
			59.2
(10)-10	50,1	0	EF
	12	1	5
P4_G_ER	12	1	5
			78.6
[9-10]	66,4	0	EF
[7-8]	17,4	0	21,4
[5-6]	8,3	0	0
		100.0	
[0-2]	7,9	A	0
	12	1	5
P4_G_EM	12	1	5
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	8,2	0	9,38
Desviació	2,95		0,91
	85	6	17
Base Incidència a: Telefonia fixa/mòbil	85	6	17
Incidències - Alimentació i beguda			
	85	6	17
P4_B_F_COD	85	6	17
			53.5
Problemes amb les factures /cobren de més	38,6	16,2	C
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	12,8	16,6	0

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
			23.2
Ofertes/tarifas enganyoses	20,7	0	F
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	15,2	34,1	11,5
Problemes per donar-se de baixa	11,7	0	11,7
Altres	11,5	33,1	11,8
Ns/Nc	1,1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	85	6	17
P4_C_F	85	6	17
SI	80,1	81,7	82,4
NO	19,9	18,3	17,6
Mesures - Alimentació i beguda			
	68	5	14
P4_D_F_COD	69	5	14
Trucar/parlar amb la companyia	30,7	19,8	7
			36.4
Fer una queixa/reclamació a la companyia	26,1	0	BF
	5.8		
Trucar/anar oficina del consumidor	B	0	14,2
			42.3
Donar-se de baixa/canvi de companyia	12,5	19,3	ABCDE
Li van tornar els diners/li van rebaixar els diners	8,7	0	13,9
		60.9	
Altres	29,2	G	7,2
Es va resoldre la incidència?			
	68	5	14
P4_E_F	69	5	14
		100.0	78.7
SI	56,4	ABCDE	D
NO	40,7	0	21,3
NC	2,9	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	38	5	11
P4_F_F	39	5	11
Ell/lla mateix	36,2	39,1	36,6
			54.3
Empresa proveïdora	45,7	40,6	B
Altres (anotar)	18,1	20,3	9,2
Satisfacció			
	38	5	11
P4_G_F	39	5	11
(0)-0	10,2	39,6	0
(1)-1	2,6	0	0
(2)-2	12,6	19,8	18,3

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(3)-3	10,2	0	17,7
(4)-4	10,4	0	18,1
(5)-5	15,2	0	9,2
(6)-6	5,2	20,3	0
(7)-7	10,3	0	9,2
(8)-8	5,2	0	0
(10)-10	13,1	20,3	18,8
(98)-NS	5	0	8,7
P4_G_FR	38	5	11
	39	5	11
[9-10]	13,1	20,3	18,8
[7-8]	15,5	0	9,2
[5-6]	20,4	20,3	9,2
[3-4]	20,6	0	DF
[0-2]	25,4	59,4	
Ns/Nc	5	B	18,3
		0	8,7
P4_G_FM	38	5	11
Casos vàlids	39	5	11
	95	100	91,3
Mitjana	4,76	3,64	5,04
Desviació	3,08	4,35	3,04
Base Incidència a: Internet	8	1	2
	8	1	2
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
P4_C_G	8	1	2
		100,0	
SI	61,6	A	47,1
NO	38,4	0	52,9
Es va resoldre la incidència?			
P4_E_G	5	1	1
	5	1	1
SI	60,3	100	0
NO	39,7	0	100,0
			A
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
P4_F_G	3	1	0
	3	1	0
Ell/lla mateix	33,3	0	0

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
		100.0	
Empresa proveïdora	33,3	A	0
Altres (anotar)	33,3	0	0
Satisfacció			
	3	1	0
P4_G_G	3	1	0
(5)-5	33,3	0	0
(10)-10	66,7	100	0
	3	1	0
P4_G_GR	3	1	0
[9-10]	66,7	100	0
[5-6]	33,3	0	0
	3	1	0
P4_G_GM	3	1	0
Casos vàlids	100	100	0
Mitjana	8,33	10	
Desviació	2,89		
	11	2	5
Base Incidència a: Companyia elèctrica	11	2	5
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	11	2	5
P4_C_H	11	2	5
		100.0	
SI	72,9	A	60,6
NO	17,8	0	19,3
NC	9,2	0	20
Es va resoldre la incidència?			
	8	2	3
P4_E_H	8	2	3
SI	12,8	0	0
NO	87,2	100	100
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_H	1	0	0
Distribuïdor	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_H	1	0	0
(0)-0	100	0	0
	1	0	0
P4_G_HR	1	0	0
[0-2]	100	0	0

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	1	0	0
P4_G_HM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	0		
	21	4	2
Base Incidència a: Electrodomèstics	19	4	2
Incidències - Electrodomèstics			
	18	4	2
P4_B_I_COD	16	4	2
Mal funcionament/està trencat	67	75,6	50,3
El producte arriba tard	5,6	0	0
Problemes (devolució, producte repetit, ticket...)	38,5	24,4	49,7
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	21	4	2
P4_C_I	19	4	2
		100.0	
SI	70,7	AD	50,3
NO	29,3	0	49,7
Mesures - Electrodomèstics			
	14	4	1
P4_D_I_COD	12	4	1
		100.0	100.0
Reclamació/pregunta a l'empresa	71,1	AE	AE
Van descomptar-li diners/li arreglen	7,2	0	0
L'empresa no pot fer res al respecte	28,5	24,4	0
Es va resoldre la incidència?			
	15	4	1
P4_E_I	13	4	1
		75.6	100.0
SI	46,6	BCE	AE
NO	53,4	24,4	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	7	3	1
P4_F_I	7	3	1
Ell/lla mateix	13,8	32,3	0
		67.7	
Empresa proveïdora	71,7	E	100
Distribuïdor	14,5	0	0
Satisfacció			
	7	3	1
P4_G_I	7	3	1
(0)-0	14,5	33,9	0
			100.0
(5)-5	14,5	0	A

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(6)-6	14,5	0	0
(7)-7	13,8	0	0
(8)-8	14,5	33,9	0
(10)-10	14,5	0	0
(98)-NS	13,8	32,3	0
P4_G_IR	7	3	1
[9-10]	14,5	0	0
[7-8]	28,3	33,9	0
[5-6]	29	0	A
[0-2]	14,5	33,9	0
Ns/Nc	13,8	32,3	0
P4_G_IM	7	3	1
Casos vàlids	7	3	1
	86,2	67,7	100
Mitjana	5,99	4	5
Desviació	3,42	5,66	
Base Incidència a: Restauració	2	0	1
	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_J	2	0	1
NO	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_J	0	0	0
P4_F_J			
	0	0	0
P4_F_J	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_J	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_JM	0	0	0
	0	0	0
Base Incidència a: Hotels	2	0	1
	2	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	2	0	1
P4_C_K	2	0	1

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
SI	100	0	100
Es va resoldre la incidència?			
	2	0	1
P4_E_K	2	0	1
SI	47,5	0	100
NO	52,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	1
P4_F_K	1	0	1
Empresa proveïdora	100	0	100
Satisfacció			
	1	0	1
P4_G_K	1	0	1
(8)-8	100	0	100
	1	0	1
P4_G_KR	1	0	1
[7-8]	100	0	100
	1	0	1
P4_G_KM	1	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	8		8
	8	0	1
Base Incidència a: Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, e	8	0	1
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	8	0	1
P4_C_L	8	0	1
			100.0
SI	62,7	0	A
NO	37,3	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	5	0	1
P4_E_L	5	0	1
	59.5		
SI	B	0	100
NO	40,5	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	3	0	1
P4_F_L	3	0	1
Ell/lla mateix	32,8	0	0
			100.0
Distribuïdor	32,8	0	A
Altres (anotar)	34,4	0	0
Satisfacció			
	3	0	1
P4_G_L	3	0	1

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(0)-0	34,4	0	0
(7)-7	65,6	0	100
P4_G_LR	3	0	1
	3	0	1
[7-8]	65,6	0	100
[0-2]	34,4	0	0
	3	0	1
P4_G_LM	3	0	1
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	4,59		7
Desviació	4,11		
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	0	0	0
P4_C_M	0	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	0	0	0
P4_E_M	0	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_M	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_M	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MR	0	0	0
	0	0	0
P4_G_MM	0	0	0
	0	0	0
Base Incidència a: Serveis bancaris	3	0	0
	3	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	3	0	0
P4_C_N	3	0	0
SI	33,3	0	0
NO	66,7	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_N	1	0	0
SI	100	0	0

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	1	0	0
P4_F_N	1	0	0
Altres (anotar)	100	0	0
Satisfacció			
	1	0	0
P4_G_N	1	0	0
(10)-10	100	0	0
	1	0	0
P4_G_NR	1	0	0
[9-10]	100	0	0
	1	0	0
P4_G_NM	1	0	0
Casos vàlids	100	0	0
Mitjana	10		
	20	5	3
Base Incidència a: Transport aeri	20	5	3
Incidències - Transport aeri			
	20	5	3
P4_B_O_COD	20	5	3
			100.0
Retards/cancel·lacions	69,7	59,2	A
Problema tècnic	5	0	0
		79.6	
Problemes amb bitllets, equipatge...	35	ACEG	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	20	5	3
P4_C_O	20	5	3
		79.6	66.0
SI	84,9	C	C
NO	15,1	20,4	34
Mesures - Transport aeri			
	14	3	2
P4_D_O_COD	14	3	2
Retornen els diners	6,9	0	0
Va reclamar a la companyia	78,7	65,6	100
Paga per el seient	7,3	34,4	0
Passa la nit a l'hotel	7,1	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	17	4	2
P4_E_O	17	4	2
SI	41,3	51,2	50,8
NO	58,7	48,8	49,2
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	7	2	1
P4_F_O	7	2	1
Ell/lla mateix	28,2	50	0
			100.0
Empresa proveïdora	57,3	50	A
Altres (anotar)	14,4	0	0
Satisfacció			
	7	2	1
P4_G_O	7	2	1
(0)-0	14,4	50	0
(2)-2	13,8	0	0
(3)-3	14,4	0	0
(4)-4	14,4	50	0
	42.9		100.0
(6)-6	C	0	A
	7	2	1
P4_G_OR	7	2	1
	42.9		100.0
[5-6]	C	0	A
[3-4]	28,9	50	0
[0-2]	28,2	50	0
	7	2	1
P4_G_OM	7	2	1
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	3,86	2	6
Desviació	2,34	2,83	
	1	0	0
Base Incidència a: Tren	1	0	0
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	1	0	0
P4_C_P	1	0	0
SI	100	0	0
Es va resoldre la incidència?			
	1	0	0
P4_E_P	1	0	0
NO	100	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	0	0	0
P4_F_P	0	0	0
Satisfacció			
	0	0	0
P4_G_P	0	0	0
	0	0	0
P4_G_PR	0	0	0

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
P4_G_PM	0	0	0
	0	0	0
	36	4	13
Base Incidència a: Altres	37	4	13
Alguna mesura o mesures per solucionar-ho?			
	36	4	13
P4_C_Q	37	4	13
		100.0	
SI	83,8	AG	69,3
			30.7
NO	16,2	0	BEF
Es va resoldre la incidència?			
	30	4	9
P4_E_Q	31	4	9
			66.8
SI	48,6	0	F
		100.0	33.2
NO	48,2	ADEG	B
NC	3,1	0	0
Qui va solucionar aquest problema o incidència?			
	15	0	6
P4_F_Q	15	0	6
	33.3		
Ell/lla mateix	B	0	16,2
Empresa proveïdora	33,2	0	33,3
Comerciant	13,4	0	16,8
Altres (anotar)	20	0	33,6
Satisfacció			
	15	0	6
P4_G_Q	15	0	6
(0)-0	19,8	0	16,2
(1)-1	6,8	0	0
(4)-4	6,6	0	16,6
(5)-5	20,1	0	16,6
(7)-7	13,2	0	17
(8)-8	6,7	0	0
(9)-9	6,6	0	16,7
(10)-10	20,2	0	16,8
	15	0	6
P4_G_QR	15	0	6
[9-10]	26,8	0	33,5
[7-8]	19,9	0	17
[5-6]	20,1	0	16,6
[3-4]	6,6	0	16,6
	26.6		
[0-2]	B	0	16,2

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	15	0	6
P4_G_QM	15	0	6
Casos vàlids	100	0	100
Mitjana	5,41		5,87
Desviació	3,76		3,64
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Botigues especialitzades de barri			
	750	90	158
P5_1	757	91	159
			57.6
Més d'un cop a la setmana	47,9	49,1	ABD
Un cop a la setmana	29,9	29,9	22,1
Menys d'un cop a la setmana	7,5	3,3	8,3
No hi he comprat mai	14,7	17,7	12
Mercats municipals			
	750	90	158
P5_2	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	13,5	12,1	15,7
			27.1
Un cop a la setmana	24	20,9	B
Menys d'un cop a la setmana	16,3	16,3	15,7
		50.7	
No hi he comprat mai	46,2	E	41,5
Supermercats de barri			
	750	90	158
P5_3	757	91	159
		58.4	62.2
Més d'un cop a la setmana	47,7	BCD	ABCDE
Un cop a la setmana	32,7	26,2	25,8
Menys d'un cop a la setmana	8,8	8,8	6,3
No hi he comprat mai	10,8	6,6	5,7
Grans superfícies			
	750	90	158
P5_4	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	13	16,7	10,7
Un cop a la setmana	22,4	23,1	14
Menys d'un cop a la setmana	35	35,1	32,1
			43.2
No hi he comprat mai	29,5	25,2	ACDEF
Botigues especialitzades en productes ecològics, saludables			

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P5_5	757	91	159
			9.4
Més d'un cop a la setmana	5,4	5,4	CE
		15.4	
Un cop a la setmana	9,6	G	5,5
Menys d'un cop a la setmana	20,3	19,8	22,1
No hi he comprat mai	64,7	59,4	63
Dietètiques			
	750	90	158
P5_6	757	91	159
Més d'un cop a la setmana	1,7	3,5	0,6
Un cop a la setmana	6,3	8,8	6,2
Menys d'un cop a la setmana	14,9	9,7	16,8
No hi he comprat mai	77	78	76,3
Algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?			
	750	90	158
P6_1	757	91	159
			80.3
SI	75,9	63,6	F
		36.4	
NO	24,1	ADEG	19,7
Algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament socia			
	750	90	158
P6_2	757	91	159
SI	26,6	16,3	25,6
		83.7	
NO	73,4	ADE	74,4
Algun producte ecològic / saludable (productes no tractats amb elements químics e			
	750	90	158
P6_3	757	91	159
SI	53,6	47,2	51,4
NO	46,4	52,8	48,6
Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	750	90	158
P7_A	757	91	159
SI	30,4	36,4	28,5
NO	69,6	63,6	71,5
	228	33	45
Base SI - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	229	33	45
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	228	33	45
P7_A_AML	229	33	45
Tenen preus més econòmics	50,5	45,9	48,9

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
		30.3	
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	20,5	C	13,4
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	3	3	6,6
Compra productes específics/per costum	9	2,9	10,9
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	0,9	0	2,2
Proximitat	1,3	0	2,1
Tot correcte/ho troba bé	2,3	3	0
No ho té en compte / li és igual	5,6	3	6,6
			9.1
Altres	5,1	6	B
NS/NC	2,6	6	2,2
	522	57	113
Base NO - Prefereix que el producte sigui de marca blanca	528	58	114
Motius, Prefereix que el producte sigui de marca blanca?			
	521	57	113
P7_A_AML	527	58	114
Tenen preus més econòmics	0,2	0	0
Tenen la mateixa/millor qualitat i millor preu	1	1,7	0,9
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	27,3	20,8	25,7
Compra productes específics/per costum	3,2	1,7	2,6
Li dona més seguretat, més confiança (marques)	14,3	12	13,9
Depèn del producte	6,1	12	4,4
Compra productes ecològics	0,9	0	2,6
Proximitat	1,5	1,7	0,9
Tot correcte/ho troba bé	0,2	1,7	0
No ho té en compte / li és igual	35,3	37,9	36,8
Altres	7,6	7	10,5
NS/NC	2,7	3,4	1,8
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	750	90	158
P7_B	757	91	159
			34.4
SI	37,4	21,9	F
		78.1	
NO	62,6	ABCDEG	65,6
	280	20	54
Base SI - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	283	20	55
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	280	20	54
P7_A_BML	283	20	55
És el meu idioma/de Catalunya	48,1	35,3	51
			36.2
Per proximitat	33,4	14,9	F
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	0,4	5	0
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	0,7	0	0
Linteressa la qualitat	0,3	0	0
		20.0	
Indiferent/no shi fixa/no té temps	4,6	BG	1,8
		24.7	12.7
Altres	11,8	D	D
NS/NC	1,4	0	0
	470	70	103
Base NO - Prefereix comprar marques que etiqueten en català	474	71	104
Motius, Prefereix comprar marques que etiqueten en català?			
	470	70	103
P7_A_BML	474	71	104
És el meu idioma/de Catalunya	0,4	0	0
Per proximitat	0,6	1,4	0
		9.7	
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	5,6	C	4,7
		7.1	6.6
Entén ambdós idiomes/És bilingüe	4,8	B	B
			6.6
Linteressa la qualitat	4,2	4,2	B
Indiferent/no shi fixa/no té temps	81,2	76,2	80,1
Altres	2,8	1,4	1,9
NS/NC	0,4	0	0
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Es fixa en la procedència dels productes?			
	750	90	158
P7_C	757	91	159
SI	75,6	72,2	79
NO	24,4	27,8	21
	567	65	125
Base SI - Es fixa en la procedència dels productes	575	66	126
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	567	65	125
P7_A_CML	575	66	126
	62.5		
Proximitat	B	57,6	60,2
			15.1
Li agrada saber/conèixer la procedència	14	13,6	C
		16.6	
Per curiositat/Informació	8	CDG	3,9

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	4,6		
Qualitat	C	4,6	3,3
			4,0
Productes ecològics	1	0	BCEF
			3,2
Per costum/el de sempre	1,1	0	DEF
Indiferent/no shi fixa/no té temps	1,4	1,5	0,8
Altres	9,1	10,6	9,4
			3,2
NS/NC	1	0	BCEF
	183	25	33
Base NO - Es fixa en la procedència dels productes	182	25	33
Motius, Es fixa en la procedència dels productes?			
	183	25	33
P7_A_CML	182	25	33
Proximitat	4,3	0	3
Li agrada saber/conèixer la procedència	1,1	0	0
Per curiositat/Informació	1,1	0	2,9
Qualitat	3,2	0	3
Per costum/el de sempre	4,9	11,9	3
Indiferent/no shi fixa/no té temps	64,2	72,1	69,7
Altres	8,1	3,9	9,2
NS/NC	13	12	9,3
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	750	90	158
P7_D	757	91	159
SI	66	65,7	67,8
NO	34	34,3	32,2
	495	59	107
Base SI - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	499	60	108
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	495	59	107
P7_A_DML	499	60	108
Per estar informat/da/Per curiositat	22	23,3	23,2
Per salut	28,4	31,7	28,4
Per la composició	35,8	29,9	39,2
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	0,4	0	0
Compra el mateix/costum	0,6	0	0
A vegades	3,8	5	2,8

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
			4.5
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	4,6	4,9	B
Indiferent/no shi fixa/no té temps	0,8	1,7	0
Altres	6,1	8,3	5,5
NS/NC	1	0	0,9
	255	31	51
Base NO - Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)	258	31	51
Motius, Es fixa en la composició real dels aliments (Etiquetatge)?			
	255	31	51
P7_A_DML	258	31	51
Per estar informat/da/Per curiositat	0,4	0	0
Per salut	0,4	0	0
Per la composició	3,5	3,2	0
No pot llegir-ho/lletra petita/no ho entén	6,1	6,4	1,9
Compra el mateix/costum	10	6,5	9,8
A vegades	1,6	3,2	3,9
Productes ecològics/més sans-qualitat /vegetarians	2,3	3,2	0
		61.3	58.8
Indiferent/no shi fixa/no té temps	52,2	E	E
	9.5		19.5
Altres	C	3,2	BCDF
NS/NC	14,1	12,9	6,1
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	750	90	158
P7_E	757	91	159
SI	92,9	90,1	93,7
NO	7,1	9,9	6,3
	697	81	148
Base SI - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	704	82	149
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	697	81	148
P7_A_EML	704	82	149
Només importa el consum / vendre més	28,4	28	25,5
Molts cops no és veritat/No són sincers	57,6	58,7	52,9
A vegades	2,9	1,2	3,4
	0.6		
Indiferent/no influeix /sen refia	B	0	1,3

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
			14.8
Altres	10,2	9,7	BD
		4.9	2.6
NS/NC	2,8	B	B
	53	9	10
Base NO - Pensa que la publicitat pot ser enganyosa	53	9	10
Motius, Pensa que la publicitat pot ser enganyosa?			
	53	9	10
P7_A_EML	53	9	10
		44.5	
Molts cops no és veritat/No són sincers	16,3	BE	9,9
A vegades	9,3	0	0
Indiferent/no influeix /sen refia	25,3	0	20,2
			30.3
Altres	25,4	22,5	C
NS/NC	23,7	33	39,6
	750	90	158
Base TOTAL	757	91	159
Pregunta per les condicions/garanties?			
	750	90	158
P8_1	757	91	159
Sempre	39,1	39,5	36,3
Habitualment	17,3	18,7	12,7
			30.1
Algunes vegades	21,4	19,8	ABDE
Gairebé mai	11,3	9,9	12
Mai	10,9	12,1	8,8
Si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum prefe			
	750	90	158
P8_2	757	91	159
	74.9		
Sempre	B	76,9	75,9
	17.3		
Habitualment	C	17,5	15
Algunes vegades	5,2	5,5	5,8
Gairebé mai	1,1	0	2
Mai	1,4	0	1,3
Es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta?			
	750	90	158
P8_3	757	91	159
Sempre	30,6	29,6	31,4
Habitualment	24,1	25,3	24,5
Algunes vegades	28,7	28,5	27,8

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Gairebé mai	9,8	10	7,6
Mai	6,8	6,6	8,8
Acostuma a comparar diferents preus?			
	750	90	158
P8_4	757	91	159
		39,8	
Sempre	28,2	ACD	29,1
Habitualment	26,2	26,3	26,5
Algunes vegades	26,4	20,8	24,4
Gairebé mai	11,7	7,7	12,4
Mai	7,5	5,4	7,5
Guarda el tiquet de compra, factura o garantia?			
	750	90	158
P8_5	757	91	159
		61,5	
Sempre	50,3	ACD	53,8
Habitualment	14,4	15,3	10,1
Algunes vegades	18,6	13,3	18,4
Gairebé mai	8,1	5,4	5,2
Mai	8,7	4,4	12,5
			EF
Coneix: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	750	90	158
P9_A_1	757	91	159
SI	40,7	44	35,8
NO	59,3	56	64,2
Ha exercit o reclamat: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	305	40	56
P9_B_1	309	40	57
SI	17,3	20	15,7
NO	82,7	80	84,3
Valoració: Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han			
	53	8	9
P9_C_1	53	8	9
(0)-0	7,8	12,6	0
(1)-1	3,8	0	0
(3)-3	1,9	0	0
(5)-5	7,6	0	0
			33,0
(6)-6	14,9	0	BF
(7)-7	5,7	12,5	0
(8)-8	17,1	0	22,6

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	7,5		
(9)-9	C	25,1	11,3
		49,8	33,2
(10)-10	31,8	B	B
(99)-NC	1,9	0	0
	53	8	9
P9_C_1R	53	8	9
		74,9	44,5
[9-10]	39,3	ABCD	B
[7-8]	22,7	12,5	22,6
			33,0
[5-6]	22,5	0	F
[3-4]	1,9	0	0
[0-2]	11,6	12,6	0
Ns/Nc	1,9	0	0
	53	8	9
P9_C_1M	53	8	9
Casos vàlids	98,1	100	100
Mitjana	7,13	8,11	8,12
Desviació	3,1	3,46	1,76
Coneix: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la cc			
	750	90	158
P9_A_2	757	91	159
SI	48,8	52,7	51,4
NO	51,2	47,3	48,6
Ha exercit o reclamat: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o trar			
	366	47	81
P9_B_2	367	48	82
SI	11,7	14,6	7,5
			92,5
NO	88,3	85,4	D
Valoració: Els empresaris o comerciants han de lliurar una factura o transacció de la			
	43	7	6
P9_C_2	43	7	6
(0)-0	5,1	0	0
(2)-2	9	14,2	0
(3)-3	2,3	0	16,5
(4)-4	7	0	16,5
(5)-5	7	0	16,5
(6)-6	6,9	0	0
(7)-7	9,3	14,4	0
(8)-8	11,6	14,4	0
	11,5		
(9)-9	C	28,7	16,2

	Q1 (Total)		
	(A) Subtotal	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals			
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(10)-10	28	28,2	34,4
(99)-NC	2,3	0	0
P9_C_2R	43	7	6
	43	7	6
		56.9	50.6
[9-10]	39,5	B	B
[7-8]	20,9	28,9	0
[5-6]	13,9	0	16,5
	9.3		
[3-4]	C	0	32,9
[0-2]	14,1	14,2	0
Ns/Nc	2,3	0	0
P9_C_2M	43	7	6
Casos vàlids	43	7	6
	97,7	100	100
Mitjana	6,87	7,85	6,88
Desviació	3,1	2,79	3,19
Coneix: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels pro			
	750	90	158
P9_A_3	757	91	159
SI	38,7	38,4	36,4
NO	61,3	61,6	63,6
Ha exercit o reclamat: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justifi			
	290	34	57
P9_B_3	292	35	58
		14.2	
SI	10,2	B	5,1
			94.9
NO	89,8	85,8	C
Valoració: El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels p			
	30	5	3
P9_C_3	30	5	3
(4)-4	9,9	20,1	0
(5)-5	3,4	0	0
(6)-6	16,5	19,5	0
(7)-7	6,8	20,4	0
(8)-8	23,3	0	32,6
(9)-9	10,1	0	0
			67.4
(10)-10	26,6	39,9	D
(99)-NC	3,4	0	0
P9_C_3R	30	5	3
	30	5	3

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
[9-10]	36,7	39,9	67,4
[7-8]	30,1	20,4	32,6
[5-6]	19,9	19,5	0
[3-4]	9,9	20,1	0
Ns/Nc	3,4	0	0
P9_C_3M	30	5	3
Casos vàlids	30	5	3
	96,6	100	100
Mitjana	7,73	7,4	9,35
Desviació	2	2,62	1,16
Coneix: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon en			
	750	90	158
P9_A_4	757	91	159
SI	53,1	51,5	51,4
NO	46,9	48,5	48,6
Ha exercit o reclamat: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta			
	398	46	81
P9_B_4	402	47	82
SI	30,5	40,2	31,6
NO	69,5	59,8	68,4
Valoració: El consumidor ha de reclamar primer a l'empresa i si aquesta no respon €			
	121	19	26
P9_C_4	121	19	26
(0)-0	13,1	15,6	0
(1)-1	1,6	0	3,9
(2)-2	2,4	5,1	3,9
(3)-3	5,7	0	11,4
(4)-4	2,5	5,4	3,9
(5)-5	6,6	5,4	7,8
(6)-6	10,8	10,7	7,7
(7)-7	4,8	10,2	3,9
(8)-8	17,2	21,1	15,4
(9)-9	10,6	0	11,5
(10)-10	20,7	26,5	22,9
(98)-NS	4,1	0	7,7
	121	19	26
P9_C_4R	121	19	26

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
[9-10]	31,3	26,5	34,4
[7-8]	22	31,3	19,2
[5-6]	17,4	16,1	15,5
[3-4]	8,1	5,4	B
[0-2]	17,2	20,7	15,3
Ns/Nc	4,1	B	B
			7,8
	4,1	0	7,7
	121	19	26
P9_C_4M	121	19	26
Casos vàlids	95,9	100,0	
		A	92,3
Mitjana	6,3	6,28	6,82
Desviació	3,42	3,53	2,93
En disposa? - Telefonía fixa			
	750	90	158
P10A_A	757	91	159
	87,3		
SI	B	90,1	82,9
	12,7		17,1
NO	C	9,9	BE
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía fixa			
	655	81	131
P10B_A	664	82	132
SI	17,7	17,1	19,6
NO	81,2	80,4	79,7
NC	1,1	2,5	0,8
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía fixa			
	116	14	26
P10C_AML	117	14	26
		71,9	
Més econòmic, per preu, més barat	54,9	CG	34,4
Li van oferir una oferta millor	14,8	7,2	19,7
Pack amb millors condicions	6,7	0	7,6
			19,0
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	10,2	0	F
			23,1
Insatisfacció amb la companyia	12,7	20,9	BE
Altres	3,3	0	0
En disposa? - Internet			
	750	90	158
P10A_B	757	91	159

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
SI	87	83,6	87,4
NO	11,6	15,3	11,9
NC	1,3	1,1	0,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet			
P10B_B	653	75	138
	658	76	139
SI	18,9	19,6	22,3
NO	78,8	73,9	74,1
NC	2,3	6.5 BCE	3.6 BC
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet			
P10C_BML	124	15	31
	123	15	31
Més econòmic, per preu, més barat	51,8	60,2	32,3
Li van oferir una oferta millor	12,4	6,8	19,9
Pack amb millors condicions	5,7	0	6,4
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	13,6	6,7 26.4	15,8 31.8
Insatisfacció amb la companyia	16,8	B	BCDE
Altres	3,1	0	0
NS/NC	2,3	0	3,3
En disposa? - Telefonía mòbil			
P10A_C	750	90	158
	757	91	159
SI	94,7	95,6	95,6
NO	3,7	3,3	3,7
NC	1,6	1,1	0,6
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Telefonía mòbil			
P10B_C	710	86	151
	717	87	152
SI	17,6	16,3	18,2
NO	81,3	81,4	78,5
NC	1,1	2,3	3.3 BDE
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Telefonía mòbil			
P10C_CML	125	14	28
	125	14	28
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	57,2	39,2
Li van oferir una oferta millor	22,5	29	7,3

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	7,1		
Pack amb millors condicions	B	0	10,8
			17,7
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	0	DEF
			35,6
Insatisfacció amb la companyia	17,3	13,8	BCE
Altres	5,4	0	0
NS/NC	0,8	0	3,6
En disposa? - Internet mòbil			
	750	90	158
P10A_D	757	91	159
SI	84,9	84,7	86,9
NO	13,2	13,1	11,9
NC	2	2,1	1,3
Ha canviat de proveïdor en el darrer any? - Internet mòbil			
	637	76	137
P10B_D	641	77	138
SI	17,5	17,1	20,8
NO	81,3	80,3	76,3
			2,9
NC	1,2	2,6	BDE
Per quin motiu ha canviat de proveïdor? - Internet mòbil			
	111	13	28
P10C_DML	111	13	29
Més econòmic, per preu, més barat	45,6	54	34,5
Li van oferir una oferta millor	18,1	23,8	10,4
	7,1		
Pack amb millors condicions	B	0	10,4
			17,1
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	8,8	0	EF
			31,0
Insatisfacció amb la companyia	17,8	22,2	BCD
	4,3		
Altres	B	0	0
NS/NC	1,8	0	3,5
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per internet?			
	750	90	158
P11	757	91	159
Si	56,4	53,9	56,9
No	43,1	45	43,1
Ns/Nc	0,5	1,1	0
Amb quina freqüència compra per internet?			
	423	48	90
P12	424	49	90

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
			5.6
Més d'un cop a la setmana	9,4	6	B
	15.6		
Un cop a la setmana	C	12,3	20
	74.1		
Menys d'un cop a la setmana	B	81,6	72,2
Ns/Nc	0,9	0	2,2
Alimentació i begudes			
	423	48	90
P13_A_1	424	49	90
SI	15,5	14,3	16,6
NO	84	83,7	83,4
NC	0,5	2	0
Alimentació i begudes			
	66	7	15
P13_B_1	65	7	15
SI	5,9	0	0
		100.0	100.0
NO	94,1	A	A
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	423	48	90
P13_A_2	424	49	90
	49.4		
SI	B	43	45,7
	50.2		
NO	C	55	53,2
NC	0,5	2	1,1
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu			
	209	21	41
P13_B_2	210	21	41
			11.9
SI	8,5	14,1	C
NO	91	85,9	88,1
NS/NC	0,5	0	0
Vehicles (lloguer, compra...)			
	423	48	90
P13_A_3	424	49	90
SI	1,9	2	0
NO	97,4	95,9	98,9
NC	0,7	2	1,1
Vehicles (lloguer, compra...)			
	8	1	0
P13_B_3	8	1	0
SI	25,1	0	0
NO	74,9	100	0
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	423	48	90
P13_A_4	424	49	90
			22.0
SI	14,9	10,1	E
NO	84,4	87,9	76,9
NC	0,7	2	1,1
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)			
	63	5	20
P13_B_4	64	5	20
SI	8,1	20,4	10,1
NO	91,9	79,6	89,9
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	423	48	90
P13_A_5	424	49	90
SI	26,4	18,1	31
NO	72,9	79,8	68
NC	0,7	2	1,1
Oci, entrades, llibres, música i joguines			
	112	9	28
P13_B_5	111	9	28
SI	7,9	22,1	0
			100.0
NO	92,1	77,9	A
Electrodomèstics			
	423	48	90
P13_A_6	424	49	90
	19.0		17.7
SI	C	6,1	F
	80.1	91.9	
NO	B	ABDEG	80,1
NC	0,9	2	2,2
Electrodomèstics			
	80	3	16
P13_B_6	79	3	16
SI	9,6	0	18,9
		100.0	
NO	89,2	AE	81,1
NS/NC	1,2	0	0
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			
	423	48	90
P13_A_7	424	49	90
	32.1		
SI	C	28,6	29,8
	67.2		
NO	B	69,3	69,1
NC	0,7	2	1,1
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)			

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	136	14	27
P13_B_7	135	14	27
SI	13,8	6,9	11,1
NO	86,2	93,1	88,9
Formació (cursos,...)			
	423	48	90
P13_A_8	424	49	90
SI	0,2	0	0
NO	99,1	98	98,9
NC	0,7	2	1,1
Formació (cursos,...)			
	1	0	0
P13_B_8	1	0	0
NO	100	0	0
En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?			
	423	48	90
P14	424	49	90
SI	97,2	97,9	94,5
			4,4
NO	2,4	2,1	B
NS/NC	0,5	0	1,1
Faria algun suggeriment per millorar aquest servei?			
	10	1	4
P15_1	10	1	4
			75.1
Que arribi el que demanes	60,7	0	DF
Que et comuniquin les incidències	9,5	0	0
		100.0	
Altres	19,8	AG	24,9
NS/NC	10	0	0
Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres i			
	423	48	90
P16	424	49	90
Utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres	61,5	59	64,5
Va canviant de plataforma web en funció de les seves necessitats i/o	37,1	41	34,4
NS/Nc	1,4	0	1,1
Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de			
	750	90	158
P17	757	91	159
			62.6
SI	54,9	49,4	EF
NO	44,3	49,5	36,7
NS/NC	0,9	1,1	0,6

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (expli	750	90	158
P18	757	91	159
			15.5
SI	13,2	10,9	B
NO	85,1	89,1	81,3
	1.8		3.1
NS/NC	C	0	BF
Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut?	99	10	24
P19_1	99	10	25
			48.1
Rebre trucades, emails... per vendre alguna cosa/coneixent les seves	51,7	10,1	BF
Van utilitzar les seves dades sense permís/van suplantar-li la identita	12,3	10,2	12,1
		50.0	
Li arriba publicitat	25	C	19,8
		29.7	19.9
Altres	10,9	BD	BD
Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?	750	90	158
P20R	757	91	159
Facua	0,6	0	0,7
Ocu	8,5	6,5	11,3
	1.4		
Amazon	C	1,1	1,3
Gencat	3,1	1,1	1,9
Ajuntament	0,3	0	0
Associacions de consumidors	0,4	0	0,6
Agència Catalana del Consum	0,8	0	0,7
	79.9		
No coneix cap	B	84,7	78,5
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	0	0,6
Altres (google, Hotmail, facebook...)	3,4	5,5	2
			3.8
Ns/Nc	2,9	2,2	B
Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM?	750	90	158
P21	757	91	159
Si	9,3	5,5	10
No	90,7	94,5	90
Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al cons	750	90	158
P22	757	91	159
			17.6
Si	13	11	B

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
No	86,7	89	82,4
Ns/Nc	0,2	0	0
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	750	90	158
P23_A_1	757	91	159
		66.9	
SI	54,2	ABDG	43,2
			56.8
NO	45,8	33,1	AEF
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	406	60	68
P23_B_1	411	61	69
		32.6	15.8
SI	22,5	BCG	B
			84.2
NO	77,5	67,4	EF
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)			
	92	20	11
P23_C_1	91	20	11
(0)-0	7,5	0	0
(2)-2	1,1	0	9,1
(3)-3	3,2	4,9	9,2
(4)-4	1,1	0	0
(5)-5	16,2	0	9,3
	6.4		
(6)-6	B	9,7	0
(7)-7	14,1	10,1	18,1
(8)-8	22,5	30,2	18,2
(9)-9	13,9	25	17,9
		20.1	
(10)-10	14	C	18,2
	92	20	11
P23_C_1R	91	20	11
		45.1	
[9-10]	27,9	E	36,2
[7-8]	36,6	40,3	36,3
[5-6]	22,7	9,7	9,3
[3-4]	4,3	4,9	9,2
[0-2]	8,6	0	9,1
	92	20	11
P23_C_1M	91	20	11
Casos vàlids	100	100	100
		8.11	
Mitjana	6,79	ACDE	7,08

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
Desviació	2,71	1,7	2,71
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	750	90	158
P23_A_2	757	91	159
SI	25,8	23,1	13,1
		76,9	86,9
NO	74,2	BC	ABCDE
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	194	21	21
P23_B_2	197	21	21
SI	20,4	18,8	18,9
NO	79,6	81,2	81,1
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)			
	40	4	4
P23_C_2	40	4	4
(0)-0	5,1	0	0
(1)-1	2,5	0	0
(2)-2	2,5	0	0
(3)-3	7,5	24,5	0
(4)-4	2,5	0	0
(5)-5	17,4	0	0
(6)-6	12	24,5	49,6
(7)-7	5	0	0
(8)-8	22,6	25,7	50,4
(9)-9	13,1	25,3	0
	9,8		
(10)-10	B	0	0
	40	4	4
P23_C_2R	40	4	4
[9-10]	22,9	25,3	0
[7-8]	27,6	25,7	50,4
[5-6]	29,4	24,5	49,6
[3-4]	10	24,5	0
[0-2]	10,1	0	0
	40	4	4
P23_C_2M	40	4	4
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,31	6,54	7,01
Desviació	2,76	2,65	1,16

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	750	90	158
P23_A_3	757	91	159
			69.7
SI	62,2	54,8	DF
		45.2	
NO	37,8	BG	30,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	466	49	110
P23_B_3	472	50	111
			11.7
SI	8,3	4	B
NO	91,7	96	88,3
Agència Catalana del Consum (ACC)			
	39	2	13
P23_C_3	39	2	13
(0)-0	7,8	0	7,8
(2)-2	2,2	0	0
(3)-3	7,8	0	15,6
(4)-4	7,6	0	7,6
(5)-5	5,2	0	0
(6)-6	15,3	0	22,9
			23.2
(7)-7	18,1	50,3	C
(8)-8	15,5	0	7,8
(9)-9	12,8	49,7	7,6
(10)-10	7,7	0	7,6
	39	2	13
P23_C_3R	39	2	13
[9-10]	20,5	49,7	15,2
[7-8]	33,6	50,3	31
[5-6]	20,5	0	22,9
			23.2
[3-4]	15,4	0	CF
	10.0		
[0-2]	B	0	7,8
	39	2	13
P23_C_3M	39	2	13
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,19	7,99	5,83
Desviació	2,75	1,42	2,74
Juntes arbitral de consum (JAC)			
	750	90	158
P23_A_4	757	91	159

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
SI	15,4	20,7	16,2
NO	84,6	79,3	83,8
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	115	19	26
P23_B_4	117	19	26
SI	12,7	10,5	7,6
NO	87,3	89,5	92,4
Juntes arbitrals de consum (JAC)			
	15	2	2
P23_C_4	15	2	2
(0)-0	6,8	0	0
(1)-1	6,7	0	50
(3)-3	6,8	0	0
(4)-4	6,8	0	0
(6)-6	6,5	48,8	0
(7)-7	20,5	51,2	0
(8)-8	18,4	0	50
(9)-9	13,7	0	0
(10)-10	13,6	0	0
	15	2	2
P23_C_4R	15	2	2
[9-10]	27,3	0	0
[7-8]	39	51,2	50
[5-6]	6,5	48,8	0
[3-4]	13,7	0	0
[0-2]	13,5	0	50
	15	2	2
P23_C_4M	15	2	2
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,44	6,51	4,5
Desviació	3,14	0,72	5,01
Associacions de consumidors			
	750	90	158
P23_A_5	757	91	159
SI	63	60,5	66,6
NO	37	39,5	33,4
Associacions de consumidors			
	472	54	105
P23_B_5	477	55	106
SI	8,5	12,7	7,4

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
NO	91,5	87,3	92,6
Associacions de consumidors			
	40	7	8
P23_C_5	41	7	8
(0)-0	7,4	14,5	0
(2)-2	4,8	0	24,8
(3)-3	7,4	0	0
(4)-4	4,8	0	12,3
(5)-5	4,9	0	0
(6)-6	12,1	28	12,7
(7)-7	19,5	14,5	12,3
(8)-8	12,1	0	25,1
(9)-9	12,2	14,3	0
(10)-10	14,8	28,7	12,9
	40	7	8
P23_C_5R	41	7	8
[9-10]	27	43	12,9
[7-8]	31,7	14,5	37,4
[5-6]	17	28	BC
[3-4]	12,3	0	12,7
[0-2]	12,2	14,5	12,3
	40	7	8
P23_C_5M	41	7	8
Casos vàlids	100	100	100
Mitjana	6,39	6,85	5,9
Desviació	2,92	3,51	2,96
Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels ciutadans			
	750	90	158
P24	757	91	159
(0)-0	3	4,3	3,1
(1)-1	0,5	0	0
(2)-2	2,1	2,1	3,1
(3)-3	1,3	1,1	B
(4)-4	3,3	4,4	1,9
(5)-5	12,6	B	5,0
(6)-6	11,9	17,7	B
(7)-7	15,9	17,7	10
	11,9	9,8	15,9
	15,9	17,7	18,8

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(8)-8	12,8	11,1	8,1
(9)-9	5	2,2	4,5
(10)-10	3,9	1,1	3,1
(98)-NS	27,5	28,5	26,4
(99)-NC	0,1	0	0
	750	90	158
P24R	757	91	159
[9-10]	8,9	3,3	7,7
[7-8]	28,7	28,8	26,9
[5-6]	24,5	27,5	26
		5,4	6,9
[3-4]	4,6	B	BD
[0-2]	5,6	6,5	6,2
Ns/Nc	27,7	28,5	26,4
	750	90	158
P24M	757	91	159
Casos vàlids	72,3	71,5	73,6
Mitjana	6,28	5,81	6,06
Desviació	2,23	2,17	2,19
Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum www.consum.gencat.cat ?			
	750	90	158
P25	757	91	159
Sí	24,2	22	25,8
No	75,3	76,9	73,6
Ns/Nc	0,5	1,1	0,6
I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a to			
	181	20	41
P26	183	20	41
(0)-0	1,7	0	0
(2)-2	0,6	0	0
(3)-3	0,6	0	0
(4)-4	1,6	0	2,5
(5)-5	6,6	4,8	7,4
(6)-6	6	4,8	4,9
			21,7
(7)-7	15,5	20,5	C
			9,8
(8)-8	15,9	15,1	B
(9)-9	6,9	20	2,5

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
(10)-10	7,4	5,1	9,8
(98)-NS	37,4	29,8	41,6
P26R	181	20	41
	183	20	41
[9-10]	14,3	25	12,2
[7-8]	31,4	35,6	31,5
			12,2
[5-6]	12,6	9,6	B
[3-4]	2,2	0	2,5
[0-2]	2,2	0	0
Ns/Nc	37,4	29,8	41,6
P26M	181	20	41
	183	20	41
Casos vàlids	62,6	70,2	58,4
Mitjana	7,18	7,79	7,29
Desviació	2,04	E	1,69
Nacionalitat			
D1_1	750	90	158
Argentina	757	91	159
Brasilera	0,1	0	0
Britànica	0,4	1,1	0,6
	0,1	0	0
Espanyola	97,8	97,9	96,2
Colombiana	0,4	1,1	0
Dominicana	0,1	0	0,6
Equatoriana	0,3	0	1,3
Francesa	0,1	0	0,6
Hondurenya	0,1	0	0
Italiana	0,1	0	0
Paraguaiana	0,1	0	0
Peruana	0,1	0	0,6
Romanesa	0,1	0	0
En quina de les següents situacions laboral es troba vostè actualment?	750	90	158
D2	757	91	159
Treballa	49,7	50,4	48,5
No treballa	45,7	46,4	47,8
Està de baixa	4,2	3,3	3,7
No contesta	0,4	0	0
Vostè és? - No treballa			

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
	343	42	75
D3	349	42	76
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61,6	59,1	69,2
		16,8	14,5
Aturat/ada i ha treballat abans	13,4	B	B
		11,8	
Pensionista (abans no ha treballat)	7,4	G	1,3
Aturat/ada i busca la primera feina	1,2	2,4	1,5
Estudiant	9,3	9,8	7
	6,6		5,2
Treball domèstic no remunerat	B	0	F
No contesta	0,6	0	1,3
Vostè és? Treballa o Està de baixa			
	404	48	82
D4	405	49	83
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	2,6	0	3,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	16,2	10,2	20,4
Assalariat/ada indefinit/ida	62,1	69,6	55,2
	18,5		
Assalariat/ada eventual o interí/ina	B	20,2	19,7
No contesta	0,5	0	1,2
Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
	750	90	158
D5	757	91	159
No sap llegir i escriure	0,4	1,1	0,6
	1,8		
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	B	3,3	0,6
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Bat	5,7	3,3	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller, elemental)	22,2	12,1	16,4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	14,8	18,8	14,5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia, Industrial o equivalent	7,9	11,2	10,2
		25,2	
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	15,2	ABCG	8,9
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitect	9,2	6,6	10,6
			22,0
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	15,8	13,1	D
		4,3	10,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,7	B	BCD
Doctorat	0,9	0	1,9
Nc	0,3	1,1	0
Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual?			
	750	90	158
D6	757	91	159
			38,4
Català (valencià/balear)	41,7	18,6	F

	Q1 (Total)	(F) de 150.001 a 1.000.000 hab.	(G) més d'1 milió d'hab
% Verticals	(A) Subtotal		
Total	750	90	158
Muestra real	757	91	159
		60.6	34.2
Castellà	36,5	ABCDEG	BC
			25.0
Totes dues igual: català i castellà	20,1	18,6	B
Altres llengües o altres combinacions	1,4	2,2	2,5
No contesta	0,3	0	0