

Enquesta sobre els hàbits de consum de Catalunya

INTRODUCCIÓ

Bon dia/ Bona tarda,

El meu nom és _____ i truco de part de l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya.

Estem realitzant un estudi per a conèixer els hàbits de consum de la població catalana. Em podria contestar unes preguntes?

[RGPD]

Prefereix que les preguntes li faci en català o en castellà? (CEO: BOP 3o 2020)

Català	1
Castellà	2
Li és indiferent	3

1. FILTRES I QUOTES DE LA MOSTRA

1.1 Quin és el seu gènere? (CEO: Panel Valors COVID 20-21)

Masculí	0
Femení	1
Altres ¹	2

1.2 Digui'm la seva edat, si us plau? (CEO: BOP 3o 2020)

_____ anys

CODIFICAR:

Menor de 16 anys → Finalitzar enquesta	0
De 16 a 24 anys	1
De 25 a 34 anys	2
De 35 a 49 anys	3
De 50 a 64 anys	4
65 anys o més	5
No vol respondre → Finalitzar enquesta	99

1.3 Em pot confirmar que resideix a: [MUNICIPI]?

(Programar-la abans que el sexe i l'edat. A partir del municipi, es calcula la dimensió i la província, que seran quota)

- Fora de Catalunya: Finalitzar enquesta
- Empresa treball de camp, adaptar segons sistema de treball de camp telefònic.
- Classificar nombre habitants del municipi i variables territorials.

¹ Només de cara a les quotes, si diuen ALTRES, demanem I QUIN ÉS EL SEXE QUE CONSTA EN LA SEVA DOCUMENTACIÓ OFICIAL? i anotem la resposta en una variable separada.

2. ACTITUDS I PREFERÈNCIES ENVERS EL CONSUM

[Criteri: Per les preguntes següents que construeixen diferents indicadors, suggerim que a l'hora d'aplicar-ho en el treball de camp, es barregin de forma que no sigui tant evident el perfil que s'està intentant identificar].

2.1 Indiqui quant d'acord està amb les següents afirmacions:

Rotar files. Llegir opcions.	Totalment en desacord	En desacord	Ni d'acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord	Ns/ Nc
	1	2	3	4	5	99
Acostumo a llegir els contractes en la seva totalitat						
Prefereixo comprar productes amb envàs reciclable						
Prefereixo comprar productes de KM0						
Vaig a comprar amb una llista de la compra						
Prefereixo tenir la nevera i el rebost sempre ple de menjar						

2.2 Indiqui quant d'acord està amb les següents afirmacions:

Rotar files. Llegir opcions.	Totalment en desacord	En desacord	Ni d'acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord	Ns/ Nc
	1	2	3	4	5	99
Les factures de la llum son difícils d'interpretar						
Acostumo a comprar productes en promoció						
He sol·licitat algun préstec o crèdit bancari per fer front a necessitats bàsiques						

2.3 Coneix a algú que en els darrers 6 mesos hagi hagut de demanar.... Llegir opcions.

	Si	No
Ajut al Banc d'Aliments o a Serveis Socials		
Bo social de llum		
Bo social tèrmic		
Bonificacions de cànon d'aigua		

2.4 Quin és el seu idioma habitual?

(Programar-la com a primera pregunta del bloc de dades sociodemogràfiques)

Llegir opcions.

Català	1
Castellà	2
Tant català com castellà	3
Altres (anotar)	77

2.5 A l'hora de comprar un producte, en una escala del 0 al 10, on 0 significa gens important i 10 molt important, quina importància tenen els següents aspectes?

Multi resposta. Rotar opcions. Llegir opcions.

	0-10; 99NS/NC
Que estigui etiquetat en el seu idioma habitual	
El preu	
Que tingui un descompte	
Que sigui ecològic	
Que sigui de proximitat	
Compromís social del productor	

3. CONEIXEMENT DELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES

3.1

3.2 (ALTERNATIVA P3.1) De les següents afirmacions, quines diria que són verdares i quines falses.

Multi resposta. Rotar opcions. Llegir opcions.

	Verdadera	Falsa	NS/NC
Tinc dret a que els productes no comportin riscos per a la salut (V)	1	2	99
Tinc dret a la reparació pels danys que pateixi com a conseqüència de la utilització de productes defectuosos (V)	1	2	99
Tinc dret a ser atès/a en la llengua oficial que esculli (V)	1	2	99
Tinc dret a poder cancel·lar qualsevol servei contractat per telèfon (V)	1	2	99
Tinc dret a que em retornin els diners de qualsevol compra presencial (F)	1	2	99

3.3 Coneix algun organisme o entitat que vetlli pels drets de les persones consumidores.

Quin coneix? Multi resposta. Espontània, precodificada.

OCU	1
Agència Catalana de Consum	2
Associació de defensa al consumidor	3
Associació FAO	4
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	5
Altres (especificar)	77
Cap	98
Ns/Nc	99

3.4 En alguna ocasió, ha buscat informació sobre els drets que té davant d'una incidència de consum?

Sí	1
No	0
Ns/Nc	99

3.5 [Si ha buscat informació] On l'ha buscat? (BarometreACC). Multi resposta. Espontània, precodificada.

Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	1
Mitjans de comunicació	2
Butlletins	3
Ajuntament	4
Consell Comarcal	5
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	6
OCU	7
Agència Catalana de Consum	8
Associació de defensa al consumidor	9
Associació FAO	10

Atenció al Ciutadà	11
Serveis Socials	12
Cambra de Comerç	13
Sindicats	14
Altres (especificar)	77
Ns/Nc	99

3.6 En cas de trobar-se amb una incidència de consum com per exemple rebre una factura telefònica incorrecta, què faria? **Multi resposta. Rotar opcions. Llegir opcions.**

Primer ho reclamaria a l'empresa on ha tingut el problema i si no n'obté resposta o no és satisfactòria, traslladaria la reclamació a un servei públic de consum (V)	1
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors (V)	2
Contactaria amb un advocat (F)	3
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra (F)	4
Altres (anotar)	77
No faria res	98
Ns/Nc	99

3.7 De les següents, quina afirmació és certa sobre el preu de l'habitatge de lloguer a Catalunya? **Llegir opcions.**

El preu del lloguer està regulat en zones determinades de Catalunya	1
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	2
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	3
Ns/Nc	99

3.7.B Sabia que les persones en situació de vulnerabilitat econòmica podrien tenir dret a un lloguer social a Catalunya? **Llegir opcions.**

Sí	1
No	0
Nc	99

4. PROBLEMÀTIQUES ENVERS EL CONSUM

4.1 En una escala del 0 al 10, on 0 es gens i 10 totalment, fins a quin punt se sent protegit/da davant de possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei? (Enquesta ACC 2013, adaptada).

0 Gens	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 Totalment	10
Ns/Nc	99

4.2 De les següents, quines són les principals problemàtiques que més li preocupen com a consumidor/a? Multi resposta. Màxim 3. Rotar opcions. Llegir opcions.

Estafa o engany	1
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	2
Clàusules abusives contracte	3
Factura/compte/ tiquet incorrecte	4
Indicació enganyosa del preu	5
Publicitat enganyosa	6
Manca de fulls oficials de reclamació	7
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient (queixa per parlar amb robots telefònics)	8
Altres (especificar)	77
Cap	98
Ns/Nc	99

4.3 I quines de les següents problemàtiques ha patit en alguna ocasió o ha estat a punt de patir (intent)? (Si diu que no, marcar opció 4: cap).

(En el cas d'haver patit o intent): Ho va denunciar?

	4.3. Patit/Intent				4.3. Denuncia		
	1 Ho ha patit	2 Intent	3 Ni ho ha patit ni intent	99 Ns/Nc	1 Sí	2 No	99 Ns/Nc
Rotar files. Llegir opcions.							
Estafa o engany	1	2	3	99	1	2	99
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	1	2	3	99	1	2	99
Clàusules abusives contracte	1	2	3	99	1	2	99
Factura/compte/ tiquet incorrecte	1	2	3	99	1	2	99
Indicació enganyosa del preu	1	2	3	99	1	2	99
Publicitat enganyosa	1	2	3	99	1	2	99
Manca de fulls oficials de reclamació	1	2	3	99	1	2	99
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	1	2	3	99	1	2	99

4.4 De les següents, quines són les principals problemàtiques que més li preocupen en relació als serveis bancaris? Multi resposta. Màxim 3. Llegir opcions.

La manca d'oficines	1
La manca de caixers	2
Els horaris d'atenció	3
Les comissions bancaries	4
L'atenció online	5
La necessitat de cita prèvia	6
Oferiment de productes no financers	7
Altres (especificar)	77
Cap	98
Ns/Nc	99

4.5 De les següents, quines son les principals problemàtiques que més li preocupen en relació amb els proveïdors energètics? Multi resposta. Màxim 3. Llegir opcions.

Canvis no autoritzats de companyia	1
Canvis no autoritzats de tarifes	2
La pujada dels preus	3
La pressió comercial	4
L'atenció no presencial	5
Altres (especificar)	77
Cap	98
Ns/Nc	99

4.6 (NOVA) Amb quina freqüència acostuma a anar a dinar o a sopar a restaurants? Llegir opcions.

Més d'una vegada per setmana	1
Una vegada a la setmana	2
Una vegada cada 15 dies	3
Una vegada al mes	4
Una vegada cada 3 mesos	5
Amb menor freqüència	6
Mai	98
Ns/Nc	99

4.7 (NOVA) (P4.6=Si hi va al menys cada 3 mesos) Quan va a un restaurant, en quines de les següents situacions acostuma a trobar-se? Multi resposta. Màxim 3. Llegir opcions.

No ser atès/a en el seu idioma	1
Que el rètol no estigui en el seu idioma	2
Que la carta no estigui en el seu idioma	3
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	4
Cap	98
Ns/Nc	99

4.8 (NOVA) (P4.6=Si hi va al menys cada 3 mesos) I quines son les que més li preocupen?

Multi resposta. Màxim 3. Llegir opcions.

No ser atès/a en el seu idioma	1
Que el rètol no estigui en el seu idioma	2
Que la carta no estigui en el seu idioma	3
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	4
Cap	98
Ns/Nc	99

5. CONEIXEMENT I RELACIÓ ENVERS L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM

5.1 Coneix o ha sentit parlar de l'Agència Catalana de Consum? (BarometreACC).

Sí	1
No	0
Ns/Nc	99

5.2 [Coneix ACC] De les següents funcions, quines diria que són funcions de l'Agència Catalana de Consum? Multi resposta. Rotar opcions. Llegir opcions.

Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denúncies (V)	1
Inspeccionar en matèria de consum (V)	2
Iniciar procediments sancionadors de consum (V)	3
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadania (V)	4
Col·laborar amb les organitzacions de persones consumidores (V)	5
Obligar les empreses a entrar en una mediació (F)	6
Desconec les seves funcions	98
NC	99

5.3 [Coneix ACC] Ha posat mai una reclamació, queixa o denúncia a l'Agència Catalana de Consum?

Sí	1
No	0
Ns/Nc	99

5.4 [Coneix ACC] En general, com valora a l'Agència Catalana de Consum en una escala de 0 a 10?

Essent 0 la pitjor valoració i 10 la millor

0	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
Ns/Nc	99

5.6 [Coneix ACC] Coneix el sistema de mediació i arbitratge de consum? Espontània.

Només mediació	1
Només arbitratge	2
Sí, ambdós	3
No, cap	98

5.7 [Si coneix el sistema de mediació] Dels següents, quins creu que són els principis del sistema de mediació en la resolució de conflictes de consum? Multi resposta. Rotar opcions. Llegir opcions.

Té per objectiu arribar a una solució consensuada entre les parts. (V)	1
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o de desistir-ne en qualsevol moment. (V)	2
L'empresa està obligada a entrar en una mediació. (F)	3
Requereix un procediment judicial (F)	4
No ho sé	98
NC	99

5.8 [Si coneix el sistema d'arbitratge] I dels següents, quins creu que son principis del sistema d'arbitratge en la resolució de conflictes de consum? Multi resposta. Rotar opcions. Llegir opcions.

És necessari que les dues parts en conflicte acceptin l'arbitratge per resoldre la controvèrsia. (V)	1
És gratuït (V)	2
L'arbitratge té un cost per l'empresa (F)	7
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'estar representades per advocats (F)	8
No ho sé	98
NC	99

6. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Per finalitzar...

(Afegir la pregunta 2.4)

6.1 L'habitatge on resideix habitualment és...? **Llegir opcions.**

De lloguer	1
De propietat	2
Altres (especificar)	77
Ns/Nc	99

6.2 Quines xarxes socials utilitza de forma habitual? **Multiresposta. Espontània**

Facebook	4
Twitter	5
Instagram	6
TikTok	7
Altres (especificar)	77
Cap	98
Ns/Nc	99

6.3 Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit? **(CEO: BOP 3o 2020)**

Espontània, precodificada.

No sap llegir ni escriure	1
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a l'escola	2
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	7
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	8
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	10
Doctorat	11
Altres (especificar)	77
Ns/Nc	99

6.4 En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

Espontània, precodificada.

Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	1
Jubilat/da o pensionista	2
Aturat/da	3
Estudiant	4
Treball domèstic no remunerat	5
Ns/Nc	99

6.5 Com es compon la seva llar? Espontània, precodificada.

Visc sol/a	1
Visc amb els meus pares	2
Comparteixo pis amb altres persones	3
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	4
Amb parella i els fills/es	5
Sol/a amb fills/es (monoparental)	6
Altres (anotar)	77
Ns/Nc	99

6.6 [Excepte si viu sol/a] Quantes persones viuen a la seva llar, vostè inclòs/a? (CEO: BOP 3o 2020)

NC 99

6.7 [Excepte si viu sol/a] Quantes persones menors de 14 anys viuen a la seva llar?

NC 99

6.8 Li han diagnosticat a vostè o a algú del seu nucli familiar alguna malaltia crònica greu, deficiència o discapacitat? Multi resposta. Espontània, precodificada.

Sí, a mi	1
Sí, a algú del meu nucli familiar	2
No	0
Ns/Nc	99

6.9 Sumant els ingressos nets mensuals de les persones que viuen a la seva llar, aproximadament, quins són els ingressos familiars que entren cada mes a casa seva? Espontània, precodificada.

Menys o igual a 800€	1
De 801 a 1.500€	2
Més de 1.500€	3
Ns/Nc	99

6.10 [A les persones que no contesten els ingressos] Fins a quin punt tenen dificultats per arribar a finals de mes? Llegir opcions

Mai	0
Sí, cada mes	1
Algunes vegades	2
Ns/Nc	99

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ!