



REO núm: 1064
Data: 13/09/2023

Enquesta anual sobre els hàbits de consum a Catalunya. 2022

Taules estadístiques



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	48,4	100,0	0,0	0,0	50,9	48,6
Femení	51,3	0,0	100,0	0,0	47,2	51,4
Altres	0,3	0,0	0,0	100,0	1,9	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	10,8	11,4	9,9	66,7	100,0	0,0
De 25 a 34 anys	14,2	14,3	14,2	0,0	0,0	100,0
De 35 a 49 anys	28,3	30,2	26,7	0,0	0,0	0,0
De 50 a 64 anys	24,2	24,4	24,0	33,3	0,0	0,0
De 65 anys i més	22,5	19,8	25,1	0,0	0,0	0,0
P1.3. DIMENSÍO DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	18,5	19,2	17,9	0,0	19,4	16,2
De 10.001 a 100.000 habitants	38,7	39,5	37,8	66,7	38,0	36,6
De 100.001 a 500.000 habitants	20,9	21,5	20,3	33,3	22,2	24,6
Més de 500.000 habitants	21,9	19,8	24,0	0,0	20,4	22,5
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	73,3	70,9	75,8	33,3	66,7	69,7
Girona	10,3	10,5	9,9	33,3	9,3	7,0
Lleida	5,7	5,6	5,7	33,3	4,6	14,8
Tarragona	10,7	13,0	8,6	0,0	19,4	8,5
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMACIONS. ACOSTUMO A LLEGIR ELS CONTRACTES EN L						
Totalment en desacord	4,8	6,4	3,3	0,0	2,8	4,9
En desacord	25,4	30,6	20,7	0,0	15,7	19,7
Ni d'acord ni en desacord	13,4	13,4	13,3	33,3	11,1	16,9
D'acord	34,5	30,4	38,4	33,3	36,1	35,2
Totalment d'acord	20,6	18,2	22,8	33,3	31,5	23,2
NS/NC	1,3	1,0	1,6	0,0	2,8	0,0
Mitjana	2,04	1,17	2,84	5,00	3,89	2,61
Desviació	6,02	6,21	5,74	5,00	5,69	5,95
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICLABLE						
Totalment en desacord	1,1	2,1	0,2	0,0	3,7	1,4
En desacord	4,4	5,2	3,5	33,3	4,6	6,3
Ni d'acord ni en desacord	12,2	14,7	9,9	0,0	24,1	18,3
D'acord	48,5	45,7	51,1	66,7	45,4	41,5
Totalment d'acord	33,5	32,2	34,9	0,0	22,2	31,7
NS/NC	0,3	0,2	0,4	0,0	0,0	0,7
Mitjana	5,45	5,04	5,85	1,67	3,89	4,79
Desviació	4,27	4,65	3,82	5,77	4,85	4,72
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	0,6	1,0	0,2	0,0	1,9	0,0
En desacord	5,6	6,4	4,7	33,3	6,5	8,5
Ni d'acord ni en desacord	13,9	14,9	12,7	66,7	21,3	16,9
D'acord	46,5	44,8	48,3	0,0	46,3	47,9
Totalment d'acord	31,8	31,8	32,0	0,0	23,1	26,1
NS/NC	1,6	1,0	2,1	0,0	0,9	0,7
Mitjana	5,17	5,00	5,36	-1,67	4,12	4,58
Desviació	4,33	4,55	4,09	2,89	4,63	4,40
Casos	1000	484	513	3	108	142

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	5,3	6,2	4,5	0,0	10,2	6,3
En desacord	17,0	18,8	15,2	33,3	21,3	11,3
Ni d'acord ni en desacord	9,2	10,1	8,4	0,0	10,2	5,6
D'acord	39,7	36,6	42,7	33,3	37,0	43,7
Totalment d'acord	28,4	27,5	29,2	33,3	21,3	33,1
NS/NC	0,4	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	3,45	3,02	3,85	3,33	1,90	4,30
Desviació	6,00	6,21	5,78	7,64	6,55	5,91
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLE DE MENJAR						
Totalment en desacord	1,7	1,4	1,9	0,0	0,0	1,4
En desacord	17,3	17,6	17,2	0,0	13,0	12,0
Ni d'acord ni en desacord	21,9	20,5	23,2	33,3	21,3	28,9
D'acord	42,7	44,0	41,5	33,3	39,8	40,1
Totalment d'acord	16,1	15,9	16,2	33,3	25,9	16,9
NS/NC	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0	0,7
Mitjana	-2,71	-2,77	-2,64	-5,00	-3,94	-2,96
Desviació	5,05	5,01	5,09	5,00	4,88	4,77
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMACIONS. LES FACTURES DE LA LLUM SÓN DIFÍCILS D'I						
Totalment en desacord	3,7	3,9	3,5	0,0	4,6	3,5
En desacord	11,9	11,4	12,3	33,3	14,8	14,1
Ni d'acord ni en desacord	9,9	10,3	9,4	33,3	25,0	17,6
D'acord	36,2	37,8	34,9	0,0	32,4	33,8
Totalment d'acord	35,2	34,9	35,7	0,0	12,0	26,8
NS/NC	3,1	1,7	4,3	33,3	11,1	4,2
Mitjana	4,37	4,42	4,35	-1,67	1,62	3,31
Desviació	5,65	5,63	5,67	2,89	5,11	5,61
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	1,2	1,9	0,6	0,0	0,0	2,1
En desacord	13,2	13,2	13,1	33,3	7,4	12,0
Ni d'acord ni en desacord	17,5	20,2	15,0	0,0	12,0	17,6
D'acord	47,2	45,7	48,7	33,3	57,4	38,0
Totalment d'acord	20,4	18,6	22,0	33,3	23,1	30,3
NS/NC	0,5	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0
Mitjana	3,62	3,30	3,93	3,33	4,82	4,12
Desviació	4,86	4,94	4,76	7,64	4,04	5,30
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER FER FRONT A NECESSITATS BÀSIQUES						
Totalment en desacord	45,7	48,8	42,7	66,7	51,9	59,2
En desacord	38,5	35,5	41,3	33,3	37,0	32,4
Ni d'acord ni en desacord	3,1	2,7	3,5	0,0	2,8	2,1
D'acord	8,4	9,3	7,6	0,0	5,6	3,5
Totalment d'acord	3,8	3,3	4,3	0,0	1,9	2,8
NS/NC	0,5	0,4	0,6	0,0	0,9	0,0
Mitjana	-5,70	-5,86	-5,53	-8,33	-6,57	-7,08
Desviació	5,37	5,39	5,36	2,89	4,62	4,58
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HAGUT DE DEMANAR... AJUT AL BANC D'ALIMENTS O A SEI						

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Sí	32,8	28,9	36,5	33,3	37,0	40,1
No	67,2	71,1	63,5	66,7	63,0	59,9
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	26,0	22,3	29,4	33,3	22,2	31,0
No	74,0	77,7	70,6	66,7	77,8	69,0
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	12,4	10,1	14,4	33,3	8,3	16,2
No	87,6	89,9	85,6	66,7	91,7	83,8
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	15,1	13,4	16,6	33,3	12,0	16,2
No	84,9	86,6	83,4	66,7	88,0	83,8
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	43,9	40,1	47,6	33,3	44,4	48,6
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	56,1	59,9	52,4	66,7	55,6	51,4
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	43,1	44,0	42,1	66,7	36,1	43,0
Castellà	40,1	38,4	41,7	33,3	47,2	39,4
Tant català com castellà	15,4	15,9	15,0	0,0	14,8	14,8
Altres	1,4	1,7	1,2	0,0	1,9	2,8
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ON 0 SIGNIFICA GENS IMPORTANT I 10 MOLT						
0 Gens important	4,2	5,2	3,3	0,0	8,3	5,6
1	0,4	0,4	0,4	0,0	1,9	0,0
2	1,1	1,9	0,4	0,0	3,7	1,4
3	1,4	1,4	1,4	0,0	5,6	2,1
4	2,9	2,7	3,1	0,0	3,7	6,3
5	13,4	15,1	11,7	33,3	16,7	21,1
6	6,0	6,2	5,8	0,0	13,9	7,7
7	8,0	7,9	8,2	0,0	13,0	5,6
8	14,9	14,7	15,2	0,0	15,7	12,0
9	9,7	9,1	10,3	0,0	3,7	13,4
10 Molt important	37,3	35,3	39,0	66,7	13,9	24,6
NS/NC	0,7	0,2	1,2	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,62	7,41	7,82	8,33	5,96	6,89
Desviació	2,67	2,80	2,53	2,89	2,87	2,80
Casos	993	483	507	3	108	142
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	0,7	1,2	0,2	0,0	0,0	1,4
2	0,3	0,4	0,2	0,0	0,0	0,7
3	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0	0,7
4	0,3	0,4	0,2	0,0	0,0	0,7
5	6,8	7,9	5,7	33,3	9,3	4,2
6	4,2	3,5	4,9	0,0	0,9	4,2
7	10,9	12,0	9,9	0,0	12,0	14,1
8	19,8	22,1	17,5	33,3	21,3	18,3
9	15,1	13,0	17,2	0,0	21,3	19,0
10 Molt important	41,0	38,8	43,1	33,3	35,2	36,6
NS/NC	0,5	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,47	8,32	8,62	7,67	8,50	8,35
Desviació	1,78	1,92	1,63	2,52	1,54	1,92
Casos	995	483	509	3	108	142
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	2,1	2,5	1,8	0,0	0,9	4,2

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
1	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0	1,4
2	0,6	0,6	0,6	0,0	0,9	0,7
3	1,3	2,1	0,6	0,0	1,9	0,7
4	1,8	2,3	1,4	0,0	0,9	2,1
5	12,0	12,8	10,9	66,7	11,1	12,7
6	9,8	10,7	9,0	0,0	14,8	14,8
7	14,2	15,3	13,3	0,0	22,2	18,3
8	18,5	19,4	17,7	0,0	18,5	14,8
9	10,3	8,3	12,3	0,0	7,4	14,1
10 Molt important	28,8	25,2	32,2	33,3	21,3	16,2
NS/NC	0,3	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,62	7,36	7,87	6,67	7,39	7,01
Desviació	2,25	2,33	2,14	2,89	1,99	2,43
Casos	997	483	511	3	108	142
P2.5D. QUE SIGUI ECO LòGIC						
0 Gens important	2,9	3,9	1,9	0,0	1,9	4,2
1	0,6	0,8	0,4	0,0	2,8	0,0
2	1,5	1,9	1,2	0,0	3,7	0,7
3	1,5	1,9	1,2	0,0	4,6	2,8
4	2,1	2,9	1,4	0,0	0,9	2,8
5	14,6	15,9	13,1	66,7	28,7	12,0
6	8,0	7,4	8,4	33,3	7,4	10,6
7	16,0	18,8	13,5	0,0	19,4	23,2
8	16,9	16,9	17,0	0,0	12,0	23,9
9	9,0	6,2	11,7	0,0	8,3	6,3
10 Molt important	23,7	20,0	27,3	0,0	8,3	12,0
NS/NC	3,2	3,3	3,1	0,0	1,9	1,4
Mitjana	7,26	6,92	7,59	5,33	6,18	6,85
Desviació	2,43	2,53	2,29	0,58	2,36	2,28
Casos	968	468	497	3	106	140
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	1,5	2,3	0,8	0,0	3,7	2,1
1	0,1	0,2	0,0	0,0	0,9	0,0
2	0,6	1,2	0,0	0,0	1,9	1,4
3	1,0	1,2	0,8	0,0	1,9	2,1
4	1,3	1,9	0,8	0,0	2,8	1,4
5	9,3	10,1	8,6	0,0	15,7	7,0
6	5,4	4,5	6,2	0,0	13,9	7,0
7	12,7	13,6	11,3	100,0	17,6	22,5
8	21,7	25,0	18,7	0,0	15,7	21,8
9	13,5	10,1	16,8	0,0	15,7	11,3
10 Molt important	32,4	29,3	35,5	0,0	10,2	22,5
NS/NC	0,5	0,4	0,6	0,0	0,0	0,7
Mitjana	8,00	7,75	8,25	7,00	6,76	7,57
Desviació	2,08	2,25	1,87	0,00	2,37	2,16
Casos	995	482	510	3	108	141
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	3,0	4,5	1,6	0,0	4,6	4,2
1	0,5	0,8	0,2	0,0	1,9	0,0
2	1,1	1,4	0,8	0,0	1,9	1,4
3	1,4	0,8	1,9	0,0	2,8	2,1
4	2,2	2,9	1,4	33,3	2,8	2,8
5	11,9	12,8	11,1	0,0	20,4	12,0
6	9,0	8,7	9,4	0,0	13,0	12,0
7	13,5	15,7	11,3	33,3	14,8	19,0
8	19,1	19,4	18,9	0,0	13,0	25,4

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
9	10,4	7,9	12,9	0,0	11,1	5,6
10 Molt important	24,1	22,3	25,7	33,3	12,0	14,8
NS/NC	3,8	2,7	4,9	0,0	1,9	0,7
Mitjana	7,39	7,12	7,66	7,00	6,44	6,92
Desviació	2,40	2,56	2,20	3,00	2,56	2,34
Casos	962	471	488	3	106	141
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN VERDADERES I QUINES FALSES? TINC DRET A QUE EL						
Verdadera	89,2	88,6	89,7	100,0	90,7	92,3
Falsa	10,2	10,7	9,7	0,0	8,3	7,7
NS/NC	0,6	0,6	0,6	0,0	0,9	0,0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA UTILITZACIÓ DE PRODUCTE						
Verdadera	88,3	89,7	86,9	100,0	95,4	88,7
Falsa	10,0	8,9	11,1	0,0	4,6	10,6
NS/NC	1,7	1,4	1,9	0,0	0,0	0,7
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ESCULLI						
Verdadera	88,4	88,4	88,3	100,0	90,7	90,1
Falsa	10,1	10,1	10,1	0,0	9,3	9,2
NS/NC	1,5	1,4	1,6	0,0	0,0	0,7
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CONTRACTAT PER TELÈFON						
Verdadera	78,9	80,4	77,6	66,7	81,5	84,5
Falsa	18,4	17,4	19,3	33,3	16,7	14,8
NS/NC	2,7	2,3	3,1	0,0	1,9	0,7
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEVOL COMPRA PRESENCIAL						
Verdadera	67,3	67,4	67,3	66,7	57,4	65,5
Falsa	29,3	30,4	28,3	33,3	40,7	31,0
NS/NC	3,4	2,3	4,5	0,0	1,9	3,5
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES? QUIN CONEIX						
OCU	34,7	38,6	31,2	0,0	9,3	29,6
Agència Catalana de Consum	6,2	8,9	3,7	0,0	3,7	9,2
Associació de defensa al consumidor	2,6	2,9	2,3	0,0	3,7	1,4
Associació FAO	0,2	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	9,4	8,3	10,3	33,3	4,6	7,0
FACUA	3,0	4,3	1,8	0,0	1,9	3,5
Síndic de Greuges	2,0	2,9	1,2	0,0	0,0	2,1
Defensor del Pueblo	1,6	2,9	0,4	0,0	0,9	0,0
Atenció al client	0,5	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0
Atenció al ciutadà	0,5	0,6	0,4	0,0	0,0	0,7
Ajuntament	1,3	0,6	1,9	0,0	0,9	0,0
Generalitat	0,6	0,6	0,6	0,0	0,0	0,0
Consell Comarcal	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0
Agència de consum / del consumidor	1,3	1,7	1,0	0,0	0,9	2,1
Associació / Organització de consumidors	1,1	1,0	1,2	0,0	0,0	1,4
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	1,4	1,2	1,6	0,0	1,9	0,0
Consum	0,4	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0
Altres	2,3	2,3	2,3	0,0	2,8	2,8
Cap	36,3	31,6	40,5	66,7	61,1	38,0
NS/NC	7,2	6,2	8,2	0,0	11,1	7,7
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS DRETS QUE TÉ DAVANT D'UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
No	55,2	51,2	58,9	66,7	74,1	51,4
Sí	44,6	48,3	41,1	33,3	25,9	48,6
NS/NC	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	234	211	1	28	69

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	66,8	72,6	60,2	100,0	67,9	89,9
Mitjans de comunicació	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	5,6	5,6	5,7	0,0	0,0	1,4
Consell Comarcal	0,7	0,9	0,5	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	8,3	4,3	12,8	0,0	14,3	1,4
OCU	16,8	15,0	19,0	0,0	3,6	7,2
Agència Catalana de Consum	4,5	5,6	3,3	0,0	7,1	1,4
Associació de defensa al consumidor	2,0	3,0	0,9	0,0	3,6	0,0
Atenció al Ciutadà	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Cambrà de Comerç	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Sindicats	0,4	0,4	0,5	0,0	0,0	1,4
Generalitat	2,0	2,1	1,9	0,0	0,0	0,0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	2,2	2,6	1,9	0,0	3,6	0,0
Amics, familiars, coneguts	1,8	1,7	1,9	0,0	3,6	0,0
Assegurança	0,7	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	2,2	1,7	2,8	0,0	0,0	1,4
Altres	1,1	0,4	1,9	0,0	0,0	0,0
NS/NC	0,7	0,9	0,5	0,0	0,0	1,4

Base Total	1000	484	513	3	108	142
-------------------	-------------	------------	------------	----------	------------	------------

P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM COM PER EXEMPLE REBRE UNA FACTURA TELEFÒNICA

Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	91,2	90,7	91,6	100,0	92,6	95,1
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	14,3	14,0	14,6	0,0	14,8	8,5
Contactaria amb un advocat	5,2	6,6	3,9	0,0	6,5	4,9
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	4,6	5,6	3,7	0,0	4,6	4,9
Altres	1,7	1,0	2,3	0,0	0,9	2,1
No faria res	0,3	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0
NS/NC	0,8	0,6	1,0	0,0	0,0	0,7

P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL PREU DE L'HABITATGE DE LLOGUER A CATALUNYA?

El preu del lloguer està regulat en zones determinades	28,0	32,4	23,6	66,7	45,4	41,5
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	13,2	15,1	11,3	33,3	16,7	12,7
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	45,1	41,1	49,1	0,0	33,3	39,4
NS/NC	13,7	11,4	16,0	0,0	4,6	6,3

P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT ECONÒMICA PODRIEN TENIR DRET UN LLOGUER SUBSIDIAT?

No	20,1	21,5	18,5	66,7	36,1	15,5
Sí	79,0	77,5	80,7	33,3	63,9	84,5
NC	0,9	1,0	0,8	0,0	0,0	0,0

P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROTEGIT/DA DAVANT DE POSSIBLES INCIDÈNCIES QUE PUGUEN OCORREURE?

0 Gens	7,7	6,8	8,6	0,0	3,7	7,7
1	0,9	0,8	1,0	0,0	0,9	1,4
2	2,9	3,3	2,5	0,0	0,9	3,5
3	6,2	5,2	7,2	0,0	6,5	3,5
4	10,7	10,7	10,7	0,0	8,3	13,4
5	24,0	22,5	25,5	0,0	23,1	17,6
6	18,4	20,0	16,8	33,3	21,3	17,6
7	14,3	15,9	12,9	0,0	20,4	19,7
8	8,3	9,3	7,0	66,7	12,0	10,6
9	2,4	2,1	2,7	0,0	1,9	2,1
10 Totalment	2,1	2,5	1,8	0,0	0,9	1,4
NS/NC	2,1	0,8	3,3	0,0	0,0	1,4

Mitjana	5,19	5,32	5,04	7,33	5,64	5,29
Desviació	2,28	2,24	2,30	1,16	1,94	2,32
Casos	979	480	496	3	108	140

P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES QUE MÉS LI PREOCUPEN COM A CONSUMIDOR?

Estafa o engany	40,3	43,0	37,4	100,0	49,1	45,1
-----------------	------	------	------	-------	------	------

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	44,8	40,5	49,1	0,0	49,1	52,8
Clàusules abusives contracte	31,5	32,4	30,4	66,7	32,4	38,7
Factura/compte/ tiquet incorrecte	11,5	9,1	13,6	33,3	15,7	12,0
Indicació enganyosa del preu	23,3	22,1	24,4	33,3	26,9	25,4
Publicitat enganyosa	47,9	47,9	48,1	0,0	39,8	43,0
Manca de fulls oficials de reclamació	6,8	6,0	7,6	0,0	2,8	5,6
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	42,7	45,7	40,0	33,3	31,5	44,4
Altres	0,9	1,2	0,6	0,0	0,9	0,0
Cap	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0
NS/NC	0,7	0,2	1,2	0,0	0,0	0,0
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT EN ALGUNA OCASIÓ O HA ESTAT A PUNT DE PATIR (INT)						
Ho ha patit	30,6	29,1	32,0	33,3	32,4	29,6
Intent	13,2	15,1	11,5	0,0	11,1	13,4
Ni ho ha patit ni intent	55,8	55,8	55,8	66,7	56,5	57,0
NS/NC	0,4	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	214	223	1	47	61
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	36,1	34,6	37,2	100,0	34,0	27,9
No	63,9	65,4	62,8	0,0	66,0	72,1
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	56,5	53,9	59,3	0,0	59,3	66,2
Intent	3,1	3,1	3,1	0,0	4,6	3,5
Ni ho ha patit ni intent	39,0	41,5	36,3	100,0	36,1	29,6
NS/NC	1,4	1,4	1,4	0,0	0,0	0,7
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	276	320	0	69	99
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	9,7	9,8	9,7	0,0	7,2	13,1
No	90,1	90,2	90,0	0,0	91,3	86,9
NS/NC	0,2	0,0	0,3	0,0	1,4	0,0
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	25,2	27,3	23,2	33,3	17,6	26,8
Intent	3,1	4,1	2,1	0,0	6,5	3,5
Ni ho ha patit ni intent	71,1	68,0	74,1	66,7	75,9	69,7
NS/NC	0,6	0,6	0,6	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	152	130	1	26	43
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	23,3	27,0	18,5	100,0	34,6	20,9
No	76,0	72,4	80,8	0,0	65,4	79,1
NS/NC	0,7	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	48,8	47,3	50,1	66,7	47,2	59,9
Intent	3,9	4,1	3,7	0,0	4,6	3,5
Ni ho ha patit ni intent	46,8	48,1	45,6	33,3	47,2	35,9
NS/NC	0,5	0,4	0,6	0,0	0,9	0,7
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	249	276	2	56	90

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	20,7	20,9	20,3	50,0	35,7	26,7
No	78,9	78,7	79,3	50,0	64,3	72,2
NS/NC	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0	1,1
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	41,5	42,6	40,7	0,0	41,7	43,0
Intent	7,3	7,6	7,0	0,0	10,2	7,0
Ni ho ha patit ni intent	50,0	48,6	51,1	100,0	48,1	50,0
NS/NC	1,2	1,2	1,2	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	243	245	0	56	71
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	14,1	13,6	14,7	0,0	17,9	22,5
No	85,5	85,6	85,3	0,0	82,1	77,5
NS/NC	0,4	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	52,6	53,9	51,3	66,7	49,1	58,5
Intent	10,1	11,8	8,6	0,0	13,0	8,5
Ni ho ha patit ni intent	36,2	33,9	38,4	33,3	35,2	31,0
NS/NC	1,1	0,4	1,8	0,0	2,8	2,1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	318	307	2	67	95
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	10,5	10,7	10,1	50,0	14,9	13,7
No	89,5	89,3	89,9	50,0	85,1	86,3
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	16,1	15,9	16,2	33,3	11,1	19,7
Intent	1,3	1,4	1,2	0,0	0,0	0,0
Ni ho ha patit ni intent	81,9	81,8	82,1	66,7	88,9	80,3
NS/NC	0,7	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	84	89	1	12	28
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	29,9	31,0	29,2	0,0	25,0	28,6
No	70,1	69,0	70,8	100,0	75,0	71,4
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFICIENT						
Ho ha patit	45,4	50,6	40,5	33,3	50,0	60,6
Intent	1,9	2,1	1,8	0,0	0,9	0,7
Ni ho ha patit ni intent	51,6	47,1	55,8	66,7	48,1	38,7
NS/NC	1,1	0,2	1,9	0,0	0,9	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	255	217	1	55	87
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFICIENT						
Sí	17,3	16,1	18,4	100,0	18,2	13,8
No	82,2	83,5	81,1	0,0	81,8	85,1

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
NS/NC	0,4	0,4	0,5	0,0	0,0	1,1

Base Total	1000	484	513	3	108	142
-------------------	-------------	------------	------------	----------	------------	------------

P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES QUE MÉS LI PREOCUPEN EN RELACIÓ ALS S

La manca d'oficines	45,6	45,2	46,2	0,0	30,6	37,3
La manca de caixers	24,5	23,1	25,9	0,0	25,0	23,2
Els horaris d'atenció	43,9	43,8	43,9	66,7	66,7	50,0
Les comissions bancàries	49,7	49,0	50,3	66,7	32,4	58,5
L'atenció online	15,4	13,6	17,2	0,0	17,6	17,6
La necessitat de cita prèvia	32,6	30,8	34,1	66,7	31,5	31,0
Oferiment de productes no financers	18,8	22,1	15,8	0,0	15,7	20,4
Manca d'atenció personal (espontània)	6,5	5,6	7,4	0,0	0,9	2,1
Altres	2,0	2,9	1,2	0,0	0,0	0,7
Tot	0,5	0,6	0,4	0,0	0,9	0,0
Cap	2,3	2,3	2,3	0,0	1,9	1,4
NS/NC	0,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0

P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES QUE MÉS LI PREOCUPEN EN RELACIÓ AMB I

Canvis no autoritzats de companyia	25,6	24,6	26,7	0,0	23,1	19,7
Canvis no autoritzats de tarifes	44,4	45,9	43,1	33,3	50,9	54,2
La pujada dels preus	78,5	76,7	80,3	66,7	86,1	85,2
La pressió comercial	23,3	25,0	21,6	33,3	17,6	24,6
L'atenció no presencial	35,8	32,4	39,0	33,3	35,2	31,7
Altres	1,6	2,3	1,0	0,0	0,0	0,7
Tot	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0	0,7
Cap	1,1	0,8	1,4	0,0	0,0	1,4
NS/NC	0,4	0,2	0,6	0,0	0,9	0,0

P4.6. AMB QUINA FREQÜÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A SOPAR A RESTAURANTS?

Més d'una vegada per setmana	10,2	14,9	5,8	0,0	15,7	21,8
Una vegada a la setmana	22,1	24,0	20,1	66,7	37,0	36,6
Una vegada cada 15 dies	20,9	22,9	18,9	33,3	23,1	16,2
Una vegada al mes	20,1	18,8	21,4	0,0	15,7	17,6
Una vegada cada 3 mesos	9,8	7,6	11,9	0,0	3,7	5,6
Amb menor freqüència	10,5	6,0	14,8	0,0	4,6	1,4
Mai	6,3	5,6	7,0	0,0	0,0	0,7
NS/NC	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0

Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	427	401	3	103	139
---	------------	------------	------------	----------	------------	------------

P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS SITUACIONS ACOSTUMA A TROBAR-SE? [Multiresposta]

No ser atès/a en el seu idioma	15,3	17,6	13,0	0,0	12,6	13,7
Que el rètol no estigui en el seu idioma	5,8	6,3	5,2	0,0	5,8	6,5
Que la carta no estigui en el seu idioma	16,7	17,8	15,7	0,0	13,6	18,7
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	11,1	13,3	8,7	0,0	11,7	13,7
Cap	71,4	67,4	75,3	100,0	74,8	71,2
NS/NC	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0

P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]

No ser atès/a en el seu idioma	19,3	16,9	21,4	66,7	22,3	19,4
Que el rètol no estigui en el seu idioma	4,8	4,7	4,7	33,3	6,8	3,6
Que la carta no estigui en el seu idioma	26,5	27,6	24,9	66,7	28,2	30,2
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	45,7	45,9	45,4	66,7	62,1	54,0
Cap	30,3	29,3	31,7	0,0	12,6	25,2
NS/NC	0,4	0,5	0,2	0,0	0,0	0,0

Base Total	1000	484	513	3	108	142
-------------------	-------------	------------	------------	----------	------------	------------

P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM?

No	26,5	24,4	28,3	66,7	56,5	26,8
Sí	72,9	75,6	70,6	33,3	43,5	71,8

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
NS/NC	0,6	0,0	1,2	0,0	0,0	1,4
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIONS DE L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM? [Multires						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	55,9	58,3	53,8	33,3	30,6	55,6
Inspeccionar en matèria de consum	46,4	50,2	42,9	33,3	33,3	45,8
Iniciar procediments sancionadors de consum	43,9	47,5	40,5	33,3	27,8	44,4
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	48,0	51,9	44,4	33,3	36,1	52,1
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	45,1	49,4	41,1	33,3	31,5	51,4
Obligar les empreses a entrar en una mediació	35,1	42,4	28,5	0,0	17,6	41,5
Desconec les seves funcions	32,5	29,3	35,3	66,7	57,4	33,1
NC	0,8	0,8	0,8	0,0	0,0	0,7
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM?						
No	89,2	88,4	90,1	66,7	95,4	89,4
Sí	10,0	11,0	9,0	33,3	4,6	10,6
NS/NC	0,8	0,6	1,0	0,0	0,0	0,0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM?						
0	1,4	1,2	1,6	0,0	0,0	4,2
1	0,3	0,4	0,2	0,0	0,9	0,0
2	0,4	0,6	0,2	0,0	0,0	0,7
3	1,1	1,7	0,6	0,0	0,9	2,1
4	1,3	1,2	1,4	0,0	0,0	2,1
5	9,7	11,6	8,0	0,0	6,5	7,0
6	5,7	6,2	5,3	0,0	3,7	2,1
7	11,1	11,2	11,1	0,0	12,0	14,1
8	10,9	12,2	9,7	0,0	5,6	11,3
9	2,1	2,3	1,8	33,3	1,9	0,7
10	4,2	3,5	4,9	0,0	1,9	1,4
NS/NC	51,8	47,9	55,4	66,7	66,7	54,2
Mitjana	6,60	6,49	6,71	9,00	6,67	5,97
Desviació	2,10	2,06	2,14		1,79	2,52
Casos	482	252	229	1	36	65
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Només mediació	4,0	5,6	2,5	0,0	1,9	4,9
Només arbitratge	0,7	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0
Sí, ambdós	8,8	10,7	6,8	33,3	4,6	4,9
No, cap	86,5	82,9	90,1	66,7	93,5	90,1
Base Coneix el sistema de mediació	128	79	48	1	7	14
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS DEL SISTEMA DE MEDIACIÓ EN LA RESOLUCIÓ DE CONF						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	80,5	78,5	83,3	100,0	100,0	92,9
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	57,8	64,6	45,8	100,0	71,4	64,3
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	26,6	26,6	27,1	0,0	28,6	21,4
Requereix un procediment judicial	4,7	5,1	4,2	0,0	0,0	0,0
No ho sé	2,3	1,3	4,2	0,0	0,0	0,0
NC	0,8	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	56	38	1	5	7
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS DEL SISTEMA D'ARBITRATGE EN LA RESOLUCIÓ DE CO						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	70,5	78,6	57,9	100,0	80,0	71,4
És gratuït	47,4	46,4	47,4	100,0	20,0	14,3
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12,6	14,3	10,5	0,0	40,0	28,6
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14,7	12,5	18,4	0,0	60,0	0,0
No ho sé	7,4	3,6	13,2	0,0	0,0	14,3
Base Total	1000	484	513	3	108	142

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	21,0	19,6	22,2	33,3	34,3	40,1
De propietat	77,6	78,9	76,4	66,7	63,9	58,5
Altres	1,0	0,8	1,2	0,0	1,9	0,7
NS/NC	0,4	0,6	0,2	0,0	0,0	0,7
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL? [Multiresposta]						
Facebook	28,6	26,0	31,0	33,3	2,8	26,8
Twitter	16,2	19,6	12,7	66,7	32,4	20,4
Instagram	48,3	43,0	53,0	100,0	87,0	81,7
TikTok	6,6	4,3	8,4	66,7	31,5	8,5
WhatsApp	29,0	28,5	29,4	33,3	43,5	26,8
Telegram	1,6	1,7	1,6	0,0	0,0	1,4
Linkedin	3,6	5,0	2,3	0,0	4,6	4,9
Youtube	3,2	4,3	2,1	0,0	9,3	3,5
Altres	2,2	2,5	1,9	0,0	4,6	4,2
Cap	21,0	21,9	20,3	0,0	1,9	4,2
NS/NC	1,9	1,4	2,3	0,0	0,0	0,7
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	1,9	1,2	2,5	0,0	0,0	0,0
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	3,9	3,7	4,1	0,0	3,7	0,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	18,0	16,5	19,1	66,7	13,9	7,0
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	16,6	17,4	16,0	0,0	25,9	9,9
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	9,0	10,1	8,0	0,0	8,3	9,9
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	15,6	16,3	15,0	0,0	24,1	14,1
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	7,7	7,0	8,4	0,0	1,9	4,2
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	16,2	17,1	15,4	0,0	15,7	22,5
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	9,6	8,7	10,3	33,3	6,5	31,0
Doctorat	1,2	1,7	0,8	0,0	0,0	1,4
NS/NC	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT? [Agrupada]						
Baix	23,9	21,5	25,9	66,7	17,6	7,0
Mitjà	41,2	43,8	39,0	0,0	58,3	33,8
Alt	34,7	34,5	34,9	33,3	24,1	59,2
NS/NC	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	57,3	62,2	52,6	66,7	48,1	85,9
Jubilat/da o pensionista	25,2	25,2	25,3	0,0	0,0	0,7
Aturat/da	9,1	7,9	10,3	0,0	10,2	7,7
Estudiant	5,3	4,5	5,8	33,3	41,7	4,2
Treball domèstic no remunerat	3,0	0,2	5,7	0,0	0,0	1,4
NS/NC	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	13,1	11,8	14,4	0,0	6,5	9,2
Visc amb els meus pares	12,3	14,5	10,1	33,3	65,7	23,2
Comparteix pis amb altres persones	3,7	3,3	3,9	33,3	11,1	8,5
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	28,6	29,8	27,7	0,0	5,6	33,8
Amb parella i els fills/es	31,6	34,3	29,0	33,3	2,8	17,6
Sol/a amb fills/es (monoparental)	5,4	2,1	8,6	0,0	1,9	2,1
Altres	4,8	4,3	5,3	0,0	6,5	5,6
NS/NC	0,5	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒS/A?						
Una	13,1	11,8	14,4	0,0	6,5	9,2
Dues	34,5	33,7	35,3	33,3	16,7	43,0
Tres	21,1	21,9	20,5	0,0	22,2	22,5
Quatre	25,3	26,7	23,8	66,7	43,5	19,7

% Verticals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Cinc	4,1	4,3	3,9	0,0	5,6	4,2
Més de cinc	1,5	1,4	1,6	0,0	5,6	1,4
NC	0,4	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0
Mitjana	2,79	2,85	2,73	3,33	3,48	2,72
Desviació	1,23	1,26	1,21	1,16	1,38	1,13
Casos	996	483	510	3	108	142
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR?						
Cap	75,6	74,4	76,8	66,7	79,6	79,6
Una	12,1	12,2	12,1	0,0	13,0	9,2
Dues	9,7	11,6	7,8	33,3	5,6	8,5
Tres	1,8	1,0	2,5	0,0	1,9	2,1
Quatre	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,7
Cinc	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
NC	0,5	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0
Mitjana	0,38	0,41	0,36	0,67	0,30	0,35
Desviació	0,77	0,78	0,75	1,16	0,66	0,78
Casos	995	482	510	3	108	142
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR ALGUNA MALALTIA CRÒNICA GREU, DEFICIÈNCIA O ALTRE MALA MALALTIA?						
No	67,8	70,7	65,3	33,3	66,7	78,2
Sí, a mi	14,2	13,6	14,8	0,0	5,6	7,7
Sí, a algú del meu nucli familiar	19,0	15,1	22,4	66,7	29,6	14,8
NS/NC	1,6	1,9	1,4	0,0	0,0	1,4
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES QUE VIUEN A LA SEVA LLAR, APROXIMADAMENT, QUANT EN TENIU?						
Menys o igual a 800€	6,6	4,3	8,6	33,3	4,6	2,8
De 801 a 1.500€	25,0	20,9	29,0	0,0	22,2	17,6
Més de 1.500€	58,4	65,9	51,5	33,3	56,5	69,7
NS/NC	10,0	8,9	10,9	33,3	16,7	9,9
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	43	56	1	18	14
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINALS DE MES?						
Mai	49,0	46,5	50,0	100,0	22,2	50,0
Sí, cada mes	11,0	11,6	10,7	0,0	0,0	21,4
Algunes vegades	32,0	30,2	33,9	0,0	50,0	14,3
NS/NC	8,0	11,6	5,4	0,0	27,8	14,3

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	48,4	51,6	48,8	42,7	43,5	51,5
Femení	51,3	48,4	50,8	57,3	55,6	48,5
Altres	0,3	0,0	0,4	0,0	0,8	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	10,8	0,0	0,0	0,0	7,9	15,3
De 25 a 34 anys	14,2	0,0	0,0	0,0	4,2	11,7
De 35 a 49 anys	28,3	100,0	0,0	0,0	16,7	29,6
De 50 a 64 anys	24,2	0,0	100,0	0,0	25,9	25,5
De 65 anys i més	22,5	0,0	0,0	100,0	45,2	18,0
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	18,5	18,7	19,0	18,7	20,9	19,4
De 10.001 a 100.000 habitants	38,7	41,0	40,1	36,0	39,7	39,6
De 100.001 a 500.000 habitants	20,9	20,5	19,8	19,6	25,1	20,1
Més de 500.000 habitants	21,9	19,8	21,1	25,8	14,2	20,9
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	73,3	72,8	77,7	74,7	73,2	71,1
Girona	10,3	9,9	12,0	11,6	10,0	12,9
Lleida	5,7	4,6	3,7	4,0	5,0	5,3
Tarragona	10,7	12,7	6,6	9,8	11,7	10,7
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMA LA SEVA TOTALITAT						
Totalment en desacord	4,8	6,4	5,0	3,6	5,4	4,4
En desacord	25,4	26,1	26,0	32,0	31,8	23,5
Ni d'acord ni en desacord	13,4	14,8	14,0	9,8	8,4	15,5
D'acord	34,5	29,7	36,4	37,3	37,2	33,0
Totalment d'acord	20,6	22,3	18,2	14,2	13,0	22,8
NS/NC	1,3	0,7	0,4	3,1	4,2	0,7
Mitjana	2,04	1,77	1,84	1,33	1,03	2,32
Desviació	6,02	6,29	5,96	5,79	5,90	6,00
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	1,1	0,7	0,8	0,4	1,7	0,7
En desacord	4,4	3,9	4,1	4,0	5,4	5,8
Ni d'acord ni en desacord	12,2	12,0	7,9	7,6	6,7	15,3
D'acord	48,5	42,4	55,0	55,1	59,0	46,4
Totalment d'acord	33,5	41,0	31,8	32,4	26,8	31,6
NS/NC	0,3	0,0	0,4	0,4	0,4	0,2
Mitjana	5,45	5,95	5,64	5,76	5,19	5,11
Desviació	4,27	4,23	3,96	3,82	4,21	4,39
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	0,6	0,7	0,4	0,4	0,4	0,5
En desacord	5,6	4,2	6,6	4,0	7,5	5,6
Ni d'acord ni en desacord	13,9	16,6	10,3	8,9	10,5	15,5
D'acord	46,5	40,6	45,9	53,8	56,1	46,8
Totalment d'acord	31,8	36,7	36,4	28,4	21,3	30,1
NS/NC	1,6	1,1	0,4	4,4	4,2	1,5
Mitjana	5,17	5,42	5,56	5,29	4,52	5,02
Desviació	4,33	4,40	4,37	3,93	4,16	4,30
Casos	1000	283	242	225	239	412

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	5,3	4,6	1,7	7,1	7,1	4,6
En desacord	17,0	13,8	19,0	20,4	20,1	19,4
Ni d'acord ni en desacord	9,2	11,3	9,9	7,6	5,9	9,5
D'acord	39,7	36,4	38,8	43,6	47,3	37,6
Totalment d'acord	28,4	33,6	29,8	20,9	18,8	28,4
NS/NC	0,4	0,4	0,8	0,4	0,8	0,5
Mitjana	3,45	4,03	3,80	2,53	2,53	3,29
Desviació	6,00	5,88	5,62	6,14	6,04	6,05
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	1,7	2,1	2,1	1,8	1,7	1,7
En desacord	17,3	18,7	15,3	23,1	18,0	17,0
Ni d'acord ni en desacord	21,9	23,0	21,1	17,3	18,0	19,9
D'acord	42,7	40,6	47,5	43,1	46,9	42,0
Totalment d'acord	16,1	15,2	13,6	14,7	15,5	18,9
NS/NC	0,3	0,4	0,4	0,0	0,0	0,5
Mitjana	-2,71	-2,40	-2,77	-2,29	-2,82	-2,97
Desviació	5,05	5,15	4,88	5,28	5,05	5,16
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRINTERPRETAR						
Totalment en desacord	3,7	2,5	5,4	3,1	2,9	3,2
En desacord	11,9	10,6	11,2	11,6	12,1	12,4
Ni d'acord ni en desacord	9,9	9,2	6,2	2,7	5,9	11,4
D'acord	36,2	33,2	35,1	44,4	44,4	31,3
Totalment d'acord	35,2	43,1	40,5	36,0	29,7	38,8
NS/NC	3,1	1,4	1,7	2,2	5,0	2,9
Mitjana	4,37	5,19	4,71	4,93	4,29	4,52
Desviació	5,65	5,45	5,95	5,38	5,34	5,71
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	1,2	1,4	0,8	1,3	0,8	1,2
En desacord	13,2	8,1	15,3	20,9	20,5	10,7
Ni d'acord ni en desacord	17,5	18,0	19,4	17,3	12,6	16,3
D'acord	47,2	47,0	45,9	49,8	51,9	49,5
Totalment d'acord	20,4	25,1	18,2	9,3	12,6	22,1
NS/NC	0,5	0,4	0,4	1,3	1,7	0,2
Mitjana	3,62	4,31	3,26	2,24	2,74	4,03
Desviació	4,86	4,67	4,87	4,84	4,91	4,71
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.2C. HE SOL-LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	45,7	47,7	40,5	37,3	32,6	42,5
En desacord	38,5	33,2	39,7	48,4	43,5	42,0
Ni d'acord ni en desacord	3,1	3,2	3,7	3,1	3,8	2,4
D'acord	8,4	8,8	12,0	8,4	15,1	9,2
Totalment d'acord	3,8	6,7	4,1	1,3	3,8	3,6
NS/NC	0,5	0,4	0,0	1,3	1,3	0,2
Mitjana	-5,70	-5,32	-5,02	-5,60	-4,31	-5,52
Desviació	5,37	6,06	5,70	4,65	5,71	5,34
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HARVEIS SOCIALS						

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Sí	32,8	32,5	37,6	21,3	28,9	38,3
No	67,2	67,5	62,4	78,7	71,1	61,7
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	26,0	30,7	28,1	16,4	24,7	30,8
No	74,0	69,3	71,9	83,6	75,3	69,2
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	12,4	16,6	12,8	6,2	10,5	13,6
No	87,6	83,4	87,2	93,8	89,5	86,4
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	15,1	21,2	12,8	10,7	11,3	17,5
No	84,9	78,8	87,2	89,3	88,7	82,5
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	43,9	47,3	49,2	30,7	39,7	50,5
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	56,1	52,7	50,8	69,3	60,3	49,5
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	43,1	40,3	35,1	58,7	32,2	38,8
Castellà	40,1	38,9	46,7	31,6	52,7	45,1
Tant català com castellà	15,4	19,1	17,4	9,3	13,4	14,6
Altres	1,4	1,8	0,8	0,4	1,7	1,5
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D' IMPORTANT, QUINA IMPORTÀNCIA TENEN ELS SEGÜ						
0 Gens important	4,2	4,9	3,3	1,3	2,1	4,1
1	0,4	0,4	0,0	0,4	0,0	0,7
2	1,1	1,1	0,4	0,4	0,0	1,5
3	1,4	1,1	0,8	0,0	0,8	1,5
4	2,9	4,6	0,0	1,3	2,1	2,7
5	13,4	13,1	10,7	10,2	9,6	14,3
6	6,0	7,1	4,1	1,8	2,9	5,6
7	8,0	11,7	5,4	5,3	6,7	6,8
8	14,9	14,1	17,8	14,2	15,1	13,8
9	9,7	10,6	9,1	9,8	7,1	11,4
10 Molt important	37,3	30,7	48,3	52,9	52,3	36,9
NS/NC	0,7	0,7	0,0	2,2	1,3	0,7
Mitjana	7,62	7,35	8,27	8,56	8,42	7,59
Desviació	2,67	2,70	2,37	2,13	2,24	2,72
Casos	993	281	242	220	236	409
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	0,7	0,7	0,4	0,9	1,3	0,7
2	0,3	0,0	0,0	0,9	1,3	0,0
3	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,5
4	0,3	0,4	0,0	0,4	0,4	0,2
5	6,8	5,7	6,2	9,3	8,8	5,6
6	4,2	4,2	4,1	5,8	4,2	3,9
7	10,9	10,2	8,7	11,6	6,3	9,7
8	19,8	22,3	20,2	16,4	14,2	17,7
9	15,1	14,5	14,9	10,7	9,6	13,8
10 Molt important	41,0	41,0	45,0	42,2	51,9	47,6
NS/NC	0,5	0,7	0,0	1,3	1,7	0,2
Mitjana	8,47	8,52	8,64	8,28	8,52	8,66
Desviació	1,78	1,71	1,65	2,01	2,11	1,73
Casos	995	281	242	222	235	411
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	2,1	0,4	2,1	3,6	1,3	1,9

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
1	0,3	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2
2	0,6	0,4	0,8	0,4	0,8	0,5
3	1,3	1,4	1,2	1,3	0,4	0,7
4	1,8	2,1	1,2	2,2	2,9	0,7
5	12,0	10,2	12,4	13,8	12,1	10,4
6	9,8	11,3	5,8	6,7	3,3	7,8
7	14,2	12,7	11,2	12,9	10,0	13,1
8	18,5	21,2	17,4	18,7	14,6	19,9
9	10,3	9,2	9,1	12,0	8,8	11,9
10 Molt important	28,8	30,4	38,8	27,6	44,8	32,8
NS/NC	0,3	0,4	0,0	0,9	0,8	0,0
Mitjana	7,62	7,81	7,94	7,53	8,17	7,91
Desviació	2,25	2,01	2,29	2,42	2,22	2,16
Casos	997	282	242	223	237	412
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	2,9	2,1	1,7	4,9	4,2	1,9
1	0,6	0,0	0,8	0,4	1,3	0,5
2	1,5	1,4	0,8	1,8	1,7	2,2
3	1,5	1,4	0,4	0,4	0,4	2,7
4	2,1	3,2	1,2	1,8	3,3	0,7
5	14,6	12,0	14,5	12,9	17,2	15,0
6	8,0	10,6	7,0	4,4	3,3	8,5
7	16,0	16,3	14,0	11,6	10,0	15,0
8	16,9	21,6	14,5	11,6	14,2	16,7
9	9,0	9,5	7,0	12,4	9,2	7,8
10 Molt important	23,7	19,8	33,5	32,9	30,5	26,9
NS/NC	3,2	2,1	4,5	4,9	4,6	1,9
Mitjana	7,26	7,29	7,70	7,55	7,31	7,35
Desviació	2,43	2,22	2,32	2,74	2,75	2,40
Casos	968	277	231	214	228	404
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	1,5	1,4	0,4	1,3	2,1	1,5
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0
2	0,6	0,4	0,4	0,0	0,4	0,5
3	1,0	0,7	0,4	0,9	0,4	1,2
4	1,3	1,4	0,4	1,3	1,7	1,7
5	9,3	9,2	9,1	8,0	9,6	10,4
6	5,4	3,9	5,0	2,7	5,4	5,1
7	12,7	12,7	9,9	7,1	11,7	10,9
8	21,7	27,6	18,6	20,4	15,5	22,3
9	13,5	15,5	11,2	13,8	11,3	12,1
10 Molt important	32,4	26,5	44,2	44,0	40,6	33,7
NS/NC	0,5	0,7	0,4	0,4	0,8	0,5
Mitjana	8,00	7,98	8,43	8,45	8,10	8,00
Desviació	2,08	1,95	1,85	1,98	2,25	2,11
Casos	995	281	241	224	237	410
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	3,0	2,5	0,8	4,4	4,2	2,2
1	0,5	0,0	1,2	0,0	1,3	0,2
2	1,1	1,8	0,8	0,0	0,8	1,5
3	1,4	0,7	1,2	1,3	0,8	1,7
4	2,2	3,2	1,2	1,3	2,1	2,7
5	11,9	11,7	10,7	9,3	12,1	13,6
6	9,0	12,0	5,0	5,8	6,7	7,5
7	13,5	15,9	10,3	9,8	10,5	12,6
8	19,1	20,1	19,0	16,9	13,0	17,0

	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
% Verticals						
9	10,4	11,0	10,7	12,0	7,9	11,2
10 Molt important	24,1	20,1	35,1	28,9	32,6	26,7
NS/NC	3,8	1,1	3,7	10,2	7,9	3,2
Mitjana	7,39	7,29	7,97	7,70	7,49	7,47
Desviació	2,40	2,25	2,22	2,54	2,71	2,38
Casos	962	280	233	202	220	399
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓNS PRODUCTES NO COMPORTIN RISCOS PER A LA SA						
Verdadera	89,2	89,0	90,5	85,3	82,4	90,8
Falsa	10,2	10,6	9,1	13,3	15,9	9,2
NS/NC	0,6	0,4	0,4	1,3	1,7	0,0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI COS DEFECTUOSOS						
Verdadera	88,3	88,0	89,3	84,0	85,8	88,6
Falsa	10,0	9,9	8,3	14,2	13,4	9,5
NS/NC	1,7	2,1	2,5	1,8	0,8	1,9
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	88,4	87,6	88,0	87,6	88,7	87,1
Falsa	10,1	11,7	9,9	9,3	10,0	12,1
NS/NC	1,5	0,7	2,1	3,1	1,3	0,7
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	78,9	82,3	80,2	68,4	72,4	77,2
Falsa	18,4	15,2	18,2	25,8	23,4	21,4
NS/NC	2,7	2,5	1,7	5,8	4,2	1,5
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	67,3	65,7	73,1	68,9	72,0	68,9
Falsa	29,3	31,4	22,3	27,6	25,9	27,9
NS/NC	3,4	2,8	4,5	3,6	2,1	3,2
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS DÈIX? [Multiresposta]						
OCU	34,7	42,8	45,0	28,9	15,9	31,3
Agència Catalana de Consum	6,2	9,5	6,2	1,3	0,0	5,3
Associació de defensa al consumidor	2,6	2,8	2,9	2,2	1,7	3,2
Associació FAO	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	9,4	14,1	12,4	4,0	5,0	11,4
FACUA	3,0	6,0	1,7	0,9	2,1	2,4
Síndic de Greuges	2,0	3,5	2,9	0,0	0,4	2,4
Defensor del Pueblo	1,6	1,1	2,1	3,1	1,3	1,7
Atenció al client	0,5	0,7	0,4	0,9	0,8	0,0
Atenció al ciutadà	0,5	1,1	0,0	0,4	0,0	0,5
Ajuntament	1,3	0,4	3,7	0,9	0,4	2,2
Generalitat	0,6	0,4	1,7	0,4	0,0	0,7
Consell Comarcal	0,4	0,0	1,2	0,4	0,0	0,5
Agència de consum / del consumidor	1,3	0,7	2,1	0,9	0,8	1,0
Associació / Organització de consumidors	1,1	1,4	0,4	1,8	0,4	1,5
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	1,4	2,1	1,7	0,9	1,7	1,9
Consum	0,4	1,1	0,4	0,0	0,4	0,5
Altres	2,3	3,5	2,1	0,4	1,3	1,2
Cap	36,3	26,9	22,7	49,8	59,8	37,9
NS/NC	7,2	4,2	6,2	9,8	10,5	6,1
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS ?						
No	55,2	43,1	49,2	70,2	74,1	55,3
Sí	44,6	56,5	50,8	29,3	25,5	44,4
NS/NC	0,2	0,4	0,0	0,4	0,4	0,2
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	160	123	66	61	183

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	66,8	75,0	52,8	48,5	62,3	65,0
Mitjans de comunicació	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	5,6	2,5	8,9	13,6	6,6	7,1
Consell Comarcal	0,7	0,6	1,6	0,0	0,0	0,5
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	8,3	9,4	9,8	7,6	8,2	10,4
OCU	16,8	13,1	28,5	19,7	8,2	14,8
Agència Catalana de Consum	4,5	3,1	8,1	3,0	1,6	4,4
Associació de defensa al consumidor	2,0	0,6	4,1	3,0	1,6	2,2
Atenció al Ciutadà	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Cambrà de Comerç	0,4	0,0	1,6	0,0	1,6	0,5
Sindicats	0,4	0,0	0,8	0,0	1,6	0,0
Generalitat	2,0	1,3	3,3	4,5	3,3	1,1
Professionals (advocats, gestors, etc.)	2,2	3,1	0,8	4,5	1,6	3,8
Amics, familiars, coneguts	1,8	1,9	0,8	4,5	3,3	1,1
Assegurança	0,7	1,3	0,8	0,0	0,0	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	2,2	1,3	2,4	6,1	8,2	0,0
Altres	1,1	0,0	1,6	4,5	4,9	0,5
NS/NC	0,7	0,6	0,0	1,5	0,0	1,1

Base Total	1000	283	242	225	239	412
-------------------	-------------	------------	------------	------------	------------	------------

P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM INCORRECTA, QUÈ FARIA? [Multiresposta]						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	91,2	94,3	90,1	85,3	82,8	94,2
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	14,3	13,1	16,5	16,9	18,8	12,1
Contactaria amb un advocat	5,2	4,9	5,8	4,4	6,7	4,9
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	4,6	3,2	4,5	6,2	6,3	4,1
Altres	1,7	1,1	2,1	2,2	0,8	0,7
No faria res	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4	0,5
NS/NC	0,8	0,4	1,2	1,3	1,3	0,5

P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	28,0	26,5	21,5	20,0	20,9	24,8
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	13,2	15,5	11,2	11,1	9,2	13,3
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	45,1	47,0	47,1	49,8	56,1	45,6
NS/NC	13,7	11,0	20,2	19,1	13,8	16,3

P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT SOCIAL A CATALUNYA?						
No	20,1	17,7	17,8	20,9	26,4	20,9
Sí	79,0	81,6	81,4	76,9	73,2	77,9
NC	0,9	0,7	0,8	2,2	0,4	1,2

P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PRUGUI TENIR A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE						
0 Gens	7,7	6,4	8,3	10,7	13,4	7,0
1	0,9	1,4	0,4	0,4	0,0	1,2
2	2,9	2,8	4,1	2,2	2,1	3,4
3	6,2	8,1	5,0	6,7	6,3	6,3
4	10,7	11,3	9,9	10,2	7,1	11,4
5	24,0	23,7	28,5	24,0	23,4	24,0
6	18,4	20,5	17,8	15,6	12,1	20,1
7	14,3	14,8	11,6	10,2	10,0	13,8
8	8,3	6,7	7,9	7,6	10,5	7,5
9	2,4	2,1	2,5	3,1	3,3	2,7
10 Totalment	2,1	1,4	3,3	2,7	5,4	1,2
NS/NC	2,1	0,7	0,8	6,7	6,3	1,2
Mitjana	5,19	5,13	5,16	4,99	5,12	5,13
Desviació	2,28	2,15	2,33	2,48	2,78	2,20
Casos	979	281	240	210	224	407

P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES? [Multiresposta]						
Estafa o engany	40,3	40,3	40,9	32,4	37,7	41,0

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	44,8	47,0	42,6	37,3	35,6	47,6
Clàusules abusives contracte	31,5	37,5	29,8	20,9	25,1	31,6
Factura/compte/ tiquet incorrecte	11,5	10,2	11,2	11,1	12,6	10,4
Indicació enganyosa del preu	23,3	19,8	21,9	26,2	25,9	23,1
Publicitat enganyosa	47,9	45,9	53,3	51,6	48,5	49,0
Manca de fulls oficials de reclamació	6,8	6,4	9,5	7,1	7,5	7,0
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	42,7	51,6	40,5	38,2	33,9	41,5
Altres	0,9	0,7	1,2	1,3	0,8	1,0
Cap	0,2	0,0	0,4	0,4	0,8	0,0
NS/NC	0,7	0,0	0,4	2,7	2,1	0,2
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATITENT)? ESTAFA O ENGANY						
Ho ha patit	30,6	35,3	33,5	21,3	28,0	33,0
Intent	13,2	13,1	11,2	16,4	16,3	12,1
Ni ho ha patit ni intent	55,8	51,2	55,0	61,3	55,2	54,9
NS/NC	0,4	0,4	0,4	0,9	0,4	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	137	108	85	106	186
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	36,1	47,4	32,4	29,4	33,0	34,4
No	63,9	52,6	67,6	70,6	67,0	65,6
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	56,5	61,5	58,3	40,9	47,3	61,7
Intent	3,1	2,8	2,5	3,1	3,8	2,2
Ni ho ha patit ni intent	39,0	35,0	37,6	52,9	47,3	35,0
NS/NC	1,4	0,7	1,7	3,1	1,7	1,2
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	182	147	99	122	263
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	9,7	10,4	8,8	8,1	9,8	8,0
No	90,1	89,6	91,2	91,9	90,2	91,6
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	25,2	36,7	26,4	12,0	18,0	27,9
Intent	3,1	2,1	2,1	3,6	3,3	2,9
Ni ho ha patit ni intent	71,1	61,1	70,2	83,1	77,8	68,7
NS/NC	0,6	0,0	1,2	1,3	0,8	0,5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	110	69	35	51	127
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	23,3	22,7	23,2	20,0	23,5	23,6
No	76,0	75,5	76,8	80,0	76,5	74,8
NS/NC	0,7	1,8	0,0	0,0	0,0	1,6
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	48,8	56,9	50,4	30,7	38,5	48,3
Intent	3,9	4,9	3,7	2,7	2,1	4,1
Ni ho ha patit ni intent	46,8	38,2	45,5	65,8	58,6	47,3
NS/NC	0,5	0,0	0,4	0,9	0,8	0,2
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	175	131	75	97	216

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	20,7	17,7	16,0	17,3	14,4	19,4
No	78,9	82,3	84,0	81,3	84,5	80,1
NS/NC	0,4	0,0	0,0	1,3	1,0	0,5
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	41,5	46,6	45,9	29,3	33,5	45,4
Intent	7,3	6,4	7,4	7,1	8,8	7,0
Ni ho ha patit ni intent	50,0	45,9	45,5	60,9	55,6	46,8
NS/NC	1,2	1,1	1,2	2,7	2,1	0,7
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	150	129	82	101	216
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	14,1	14,0	12,4	7,3	9,9	13,0
No	85,5	85,3	86,8	92,7	89,1	87,0
NS/NC	0,4	0,7	0,8	0,0	1,0	0,0
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	52,6	54,4	58,7	41,8	43,5	55,3
Intent	10,1	10,6	9,1	10,2	7,9	10,7
Ni ho ha patit ni intent	36,2	34,3	31,8	47,1	47,3	32,8
NS/NC	1,1	0,7	0,4	0,9	1,3	1,2
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	184	164	117	123	272
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	10,5	10,3	10,4	6,0	9,8	9,9
No	89,5	89,7	89,6	94,0	90,2	90,1
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	16,1	14,1	21,1	13,3	10,9	15,3
Intent	1,3	2,1	1,2	1,8	2,1	0,7
Ni ho ha patit ni intent	81,9	83,7	76,9	82,7	86,2	83,3
NS/NC	0,7	0,0	0,8	2,2	0,8	0,7
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	46	54	34	31	66
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	29,9	45,7	24,1	20,6	29,0	19,7
No	70,1	54,3	75,9	79,4	71,0	80,3
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	45,4	53,0	46,3	23,1	26,4	45,1
Intent	1,9	2,5	2,9	1,3	2,5	1,5
Ni ho ha patit ni intent	51,6	43,8	50,0	72,9	69,0	52,4
NS/NC	1,1	0,7	0,8	2,7	2,1	1,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	157	119	55	69	192
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	17,3	16,6	19,3	20,0	18,8	15,6
No	82,2	82,8	80,7	80,0	81,2	84,4

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
NS/NC	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	283	242	225	239	412

P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES BANCARIS? [Multiresposta]						
La manca d'oficines	45,6	43,1	52,1	54,2	46,0	47,3
La manca de caixers	24,5	23,7	26,0	24,4	26,4	27,4
Els horaris d'atenció	43,9	44,9	38,0	34,2	38,5	42,7
Les comissions bancàries	49,7	59,7	51,2	38,2	38,5	49,8
L'atenció online	15,4	11,3	18,6	14,7	17,2	15,0
La necessitat de cita prèvia	32,6	29,0	35,5	35,6	36,4	30,1
Oferiment de productes no financers	18,8	24,7	17,8	12,9	9,6	19,7
Manca d'atenció personal (espontània)	6,5	5,3	7,0	12,9	8,4	7,0
Altres	2,0	1,8	3,7	2,2	4,6	1,2
Tot	0,5	1,1	0,4	0,0	0,0	1,2
Cap	2,3	2,1	2,5	3,1	2,9	1,9
NS/NC	0,3	0,7	0,4	0,0	1,3	0,0

P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES DELS PROVEÏDORS ENERGÈTICS? [Multiresposta]						
Canvis no autoritzats de companyia	25,6	27,6	28,1	25,3	23,8	25,0
Canvis no autoritzats de tarifes	44,4	54,1	41,7	25,8	33,9	45,9
La pujada dels preus	78,5	77,0	78,5	72,4	75,3	80,1
La pressió comercial	23,3	25,4	24,0	21,8	15,9	19,2
L'atenció no presencial	35,8	37,1	36,8	36,0	34,7	37,9
Altres	1,6	1,1	1,2	4,0	2,5	1,2
Tot	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,5
Cap	1,1	0,7	0,4	2,7	3,3	0,5
NS/NC	0,4	0,4	0,0	0,9	1,3	0,0

P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S						
Més d'una vegada per setmana	10,2	12,0	5,8	2,7	3,3	9,5
Una vegada a la setmana	22,1	21,9	17,8	10,7	10,9	20,4
Una vegada cada 15 dies	20,9	24,4	26,9	12,0	11,7	21,6
Una vegada al mes	20,1	18,7	24,8	20,4	22,2	24,0
Una vegada cada 3 mesos	9,8	8,8	10,3	16,0	13,0	10,2
Amb menor freqüència	10,5	9,5	8,7	22,2	25,1	8,3
Mai	6,3	4,6	5,4	16,0	13,8	5,8
NS/NC	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,2

Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	243	207	139	146	353
---	------------	------------	------------	------------	------------	------------

P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS?						
No ser atès/a en el seu idioma	15,3	18,1	13,0	17,3	10,3	9,6
Que el rètol no estigui en el seu idioma	5,8	6,6	3,9	6,5	4,1	2,8
Que la carta no estigui en el seu idioma	16,7	15,2	16,9	19,4	10,3	11,9
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	11,1	11,1	10,1	9,4	6,2	7,6
Cap	71,4	72,4	70,5	68,3	79,5	77,6
NS/NC	0,2	0,0	0,5	0,7	0,7	0,3

P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]						
No ser atès/a en el seu idioma	19,3	18,5	16,4	22,3	14,4	15,9
Que el rètol no estigui en el seu idioma	4,8	2,1	6,3	7,2	6,2	4,2
Que la carta no estigui en el seu idioma	26,5	24,3	26,1	25,9	25,3	23,5
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	45,7	44,0	37,2	41,0	41,8	47,0
Cap	30,3	35,0	36,7	30,9	34,9	29,2
NS/NC	0,4	0,0	1,0	0,7	0,0	0,3

Base Total	1000	283	242	225	239	412
-------------------	-------------	------------	------------	------------	------------	------------

P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D						
No	26,5	24,4	19,0	22,7	34,3	27,9
Sí	72,9	75,3	80,6	76,4	64,9	71,4

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
NS/NC	0,6	0,4	0,4	0,9	0,8	0,7
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNPOSTA]						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	55,9	62,2	61,2	54,7	44,4	55,6
Inspeccionar en matèria de consum	46,4	49,5	52,9	42,2	35,6	43,0
Iniciar procediments sancionadors de consum	43,9	51,9	48,8	36,0	31,0	45,1
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	48,0	55,1	47,5	42,7	36,4	44,9
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	45,1	51,2	46,3	38,7	31,8	43,7
Obligar les empreses a entrar en una mediació	35,1	38,2	38,8	31,6	25,1	36,2
Desconec les seves funcions	32,5	27,2	25,2	34,7	45,2	32,3
NC	0,8	0,7	0,8	1,3	0,8	0,7
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	89,2	84,1	86,4	95,6	95,4	90,0
Sí	10,0	14,8	12,4	3,6	3,8	9,7
NS/NC	0,8	1,1	1,2	0,9	0,8	0,2
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	1,4	1,1	1,7	0,4	1,3	1,5
1	0,3	0,4	0,0	0,4	0,0	0,5
2	0,4	0,0	0,8	0,4	0,4	0,0
3	1,1	1,4	0,8	0,4	0,0	0,5
4	1,3	1,4	0,4	2,2	0,8	0,7
5	9,7	11,7	12,0	8,0	7,5	9,0
6	5,7	8,8	5,4	5,3	5,4	5,8
7	11,1	12,0	9,1	9,8	5,9	11,2
8	10,9	7,8	15,3	12,4	12,1	9,7
9	2,1	1,1	2,9	3,6	1,7	2,9
10	4,2	4,6	5,0	5,8	6,3	5,1
NS/NC	51,8	49,8	46,7	51,1	58,6	53,2
Mitjana	6,60	6,44	6,74	6,98	7,01	6,78
Desviació	2,10	1,97	2,13	1,99	2,16	2,12
Casos	482	142	129	110	99	193
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	4,0	4,2	4,5	3,6	1,7	4,4
Només arbitratge	0,7	1,1	0,8	0,9	0,8	0,7
Sí, ambdós	8,8	9,9	13,6	6,7	3,3	7,5
No, cap	86,5	84,8	81,0	88,9	94,1	87,4
Base Coneix el sistema de mediació	128	40	44	23	12	49
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS FLICTES DE CONSUM? [Multiresposta]						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	80,5	75,0	77,3	82,6	75,0	79,6
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	57,8	60,0	59,1	43,5	58,3	42,9
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	26,6	35,0	18,2	30,4	8,3	42,9
Requereix un procediment judicial	4,7	5,0	9,1	0,0	16,7	6,1
No ho sé	2,3	2,5	2,3	4,3	8,3	2,0
NC	0,8	0,0	0,0	4,3	0,0	2,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	31	35	17	10	34
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPISNFLICTES DE CONSUM? [Multiresposta]						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	70,5	71,0	74,3	58,8	40,0	64,7
És gratuït	47,4	51,6	54,3	47,1	40,0	44,1
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12,6	12,9	8,6	5,9	20,0	8,8
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14,7	22,6	5,7	11,8	20,0	11,8
No ho sé	7,4	0,0	5,7	23,5	10,0	8,8
Base Total	1000	283	242	225	239	412

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	21,0	25,8	8,7	9,8	19,2	21,8
De propietat	77,6	72,1	89,7	90,2	80,3	75,5
Altres	1,0	1,8	0,8	0,0	0,4	1,9
NS/NC	0,4	0,4	0,8	0,0	0,0	0,7
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	28,6	36,0	36,0	24,9	25,5	34,0
Twitter	16,2	18,7	14,0	4,9	7,1	13,1
Instagram	48,3	58,7	33,5	11,6	24,3	53,9
TikTok	6,6	3,9	3,3	0,4	4,6	7,8
WhatsApp	29,0	21,9	32,6	28,4	21,8	35,0
Telegram	1,6	1,8	3,3	0,4	0,4	1,0
Linkedin	3,6	6,0	2,1	0,9	0,4	1,5
Youtube	3,2	1,8	2,9	2,2	3,3	3,4
Altres	2,2	2,1	1,7	0,4	0,4	2,4
Cap	21,0	14,5	22,3	47,6	39,3	15,3
NS/NC	1,9	0,7	1,2	5,8	6,7	0,5
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	0,1	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	1,9	1,4	1,2	5,3	7,9	0,0
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	3,9	1,4	5,0	8,4	16,3	0,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	18,0	11,3	19,4	33,8	75,3	0,0
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	16,6	13,8	17,8	18,7	0,0	40,3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	9,0	10,2	11,6	4,4	0,0	21,8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	15,6	19,1	14,0	9,8	0,0	37,9
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	7,7	11,7	9,9	5,3	0,0	0,0
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	16,2	20,5	12,8	10,7	0,0	0,0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	9,6	9,2	6,6	1,3	0,0	0,0
Doctorat	1,2	1,4	1,2	1,3	0,0	0,0
NS/NC	0,2	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	23,9	14,1	25,6	48,0	100,0	0,0
Mitjà	41,2	43,1	43,4	32,9	0,0	100,0
Alt	34,7	42,8	30,6	18,7	0,0	0,0
NS/NC	0,2	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	57,3	85,5	62,0	3,1	32,2	57,5
Jubilat/da o pensionista	25,2	3,2	17,8	88,4	45,2	21,6
Aturat/da	9,1	9,2	16,5	1,3	12,1	9,2
Estudiant	5,3	0,7	0,0	0,0	4,2	8,0
Treball domèstic no remunerat	3,0	1,1	3,7	7,1	6,3	3,4
NS/NC	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	13,1	11,7	12,0	21,8	17,2	13,1
Visc amb els meus pares	12,3	3,5	3,3	0,4	7,9	15,5
Comparteix pis amb altres persones	3,7	3,2	1,2	0,4	2,9	2,9
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	28,6	12,7	30,6	54,2	34,3	22,3
Amb parella i els fills/es	31,6	54,8	41,3	14,7	26,8	33,7
Sol/a amb fills/es (monoparental)	5,4	9,5	6,2	3,1	5,4	5,3
Altres	4,8	3,9	4,5	4,9	5,0	6,3
NS/NC	0,5	0,7	0,8	0,4	0,4	0,7
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	13,1	11,7	12,0	21,8	17,2	13,1
Dues	34,5	19,1	33,9	57,8	38,5	28,9
Tres	21,1	23,3	24,0	13,8	19,2	21,6
Quatre	25,3	37,5	25,2	4,9	18,4	28,2

% Verticals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Cinc	4,1	7,1	2,5	1,3	2,9	5,8
Més de cinc	1,5	0,7	1,7	0,4	3,8	1,5
NC	0,4	0,7	0,8	0,0	0,0	1,0
Mitjana	2,79	3,12	2,80	2,08	2,67	2,90
Desviació	1,23	1,19	1,26	0,86	1,42	1,25
Casos	996	281	240	225	239	408
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU						
Cap	75,6	44,5	87,6	97,3	83,3	72,3
Una	12,1	24,4	9,1	1,3	8,8	14,1
Dues	9,7	25,8	1,7	0,9	5,9	9,5
Tres	1,8	4,2	0,4	0,0	1,7	2,4
Quatre	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,5
Cinc	0,1	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0
NC	0,5	0,7	0,8	0,4	0,0	1,2
Mitjana	0,38	0,91	0,16	0,03	0,28	0,43
Desviació	0,77	0,95	0,53	0,22	0,71	0,80
Casos	995	281	240	224	239	407
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR O DISCAPACITAT? [Multiresposta]						
No	67,8	70,3	64,0	62,7	61,5	64,8
Sí, a mi	14,2	9,5	19,4	22,7	19,7	14,8
Sí, a algú del meu nucli familiar	19,0	20,1	18,6	15,6	18,8	22,3
NS/NC	1,6	1,4	1,7	2,7	3,3	1,5
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES SÓN ELS INGRESSOS FAMILIARS QUE ENTREN						
Menys o igual a 800€	6,6	6,4	7,0	9,8	14,2	5,8
De 801 a 1.500€	25,0	22,6	24,4	34,7	41,0	28,4
Més de 1.500€	58,4	67,5	58,7	40,4	31,4	55,6
NS/NC	10,0	3,5	9,9	15,1	13,4	10,2
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	10	24	34	32	42
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN						
Mai	49,0	20,0	45,8	73,5	59,4	38,1
Sí, cada mes	11,0	20,0	16,7	5,9	12,5	14,3
Algunes vegades	32,0	60,0	37,5	17,6	25,0	33,3
NS/NC	8,0	0,0	0,0	2,9	3,1	14,3

% Verticals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	48,4	48,1	50,0	52,5	41,8	48,4
Femení	51,3	51,6	50,0	47,1	58,2	51,6
Altres	0,3	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	10,8	7,5	0,0	9,1	12,1	0,0
De 25 a 34 anys	14,2	24,2	0,0	21,3	12,1	0,4
De 35 a 49 anys	28,3	34,9	0,0	42,2	28,6	3,6
De 50 a 64 anys	24,2	21,3	50,0	26,2	44,0	17,1
De 65 anys i més	22,5	12,1	50,0	1,2	3,3	79,0
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	18,5	15,3	100,0	18,0	18,7	19,4
De 10.001 a 100.000 habitants	38,7	37,2	0,0	38,9	39,6	36,9
De 100.001 a 500.000 habitants	20,9	19,0	0,0	20,6	26,4	19,4
Més de 500.000 habitants	21,9	28,5	0,0	22,5	15,4	24,2
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	73,3	76,4	0,0	74,0	64,8	75,4
Girona	10,3	7,2	50,0	9,8	13,2	11,1
Lleida	5,7	6,6	0,0	5,6	7,7	4,4
Tarragona	10,7	9,8	50,0	10,6	14,3	9,1
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	4,8	4,9	0,0	6,3	3,3	3,2
En desacord	25,4	23,1	50,0	23,2	26,4	33,7
Ni d'acord ni en desacord	13,4	14,4	0,0	15,2	12,1	11,9
D'acord	34,5	34,3	50,0	33,2	26,4	36,5
Totalment d'acord	20,6	23,3	0,0	22,0	29,7	13,1
NS/NC	1,3	0,0	0,0	0,2	2,2	1,6
Mitjana	2,04	2,41	0,00	2,07	2,64	1,13
Desviació	6,02	6,07	7,07	6,18	6,30	5,72
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	1,1	1,2	0,0	1,4	1,1	0,4
En desacord	4,4	2,0	0,0	4,9	4,4	4,0
Ni d'acord ni en desacord	12,2	12,4	0,0	13,8	9,9	7,5
D'acord	48,5	43,8	50,0	43,1	53,8	57,1
Totalment d'acord	33,5	40,3	50,0	36,5	30,8	30,6
NS/NC	0,3	0,3	0,0	0,3	0,0	0,4
Mitjana	5,45	6,01	7,50	5,42	5,44	5,68
Desviació	4,27	4,11	3,54	4,53	4,13	3,75
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	0,6	0,9	0,0	0,7	1,1	0,4
En desacord	5,6	4,3	0,0	5,1	9,9	4,4
Ni d'acord ni en desacord	13,9	14,4	0,0	15,2	13,2	10,3
D'acord	46,5	39,5	50,0	43,5	49,5	52,4
Totalment d'acord	31,8	40,9	50,0	35,3	24,2	28,6
NS/NC	1,6	0,0	0,0	0,3	2,2	4,0
Mitjana	5,17	5,76	7,50	5,38	4,29	5,22
Desviació	4,33	4,42	3,54	4,38	4,69	4,00
Casos	1000	347	2	573	91	252

% Verticals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	5,3	4,9	0,0	5,4	3,3	4,8
En desacord	17,0	12,1	0,0	14,3	16,5	21,0
Ni d'acord ni en desacord	9,2	11,2	0,0	9,4	11,0	8,3
D'acord	39,7	36,6	100,0	37,3	46,2	43,3
Totalment d'acord	28,4	35,2	0,0	33,2	23,1	21,8
NS/NC	0,4	0,0	0,0	0,3	0,0	0,8
Mitjana	3,45	4,25	5,00	3,93	3,46	2,82
Desviació	6,00	5,85	0,00	6,01	5,51	5,90
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	1,7	1,7	0,0	2,1	0,0	2,0
En desacord	17,3	17,0	50,0	14,7	23,1	23,4
Ni d'acord ni en desacord	21,9	27,1	0,0	24,4	18,7	15,1
D'acord	42,7	40,6	50,0	42,1	41,8	45,2
Totalment d'acord	16,1	13,3	0,0	16,4	16,5	13,9
NS/NC	0,3	0,3	0,0	0,3	0,0	0,4
Mitjana	-2,71	-2,33	0,00	-2,80	-2,58	-2,28
Desviació	5,05	4,90	7,07	4,99	5,13	5,29
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	3,7	4,9	0,0	3,1	5,5	4,8
En desacord	11,9	11,0	50,0	11,9	9,9	12,3
Ni d'acord ni en desacord	9,9	11,0	0,0	10,5	8,8	4,8
D'acord	36,2	36,6	0,0	32,3	47,3	43,7
Totalment d'acord	35,2	34,6	50,0	40,0	26,4	32,1
NS/NC	3,1	2,0	0,0	2,3	2,2	2,4
Mitjana	4,37	4,25	2,50	4,70	3,96	4,31
Desviació	5,65	5,78	10,61	5,66	5,55	5,70
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	1,2	1,4	0,0	1,2	0,0	2,0
En desacord	13,2	11,2	0,0	10,8	7,7	21,4
Ni d'acord ni en desacord	17,5	22,5	0,0	19,2	15,4	16,3
D'acord	47,2	40,9	100,0	44,2	51,6	48,8
Totalment d'acord	20,4	23,9	0,0	24,6	25,3	9,9
NS/NC	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6
Mitjana	3,62	3,73	5,00	4,01	4,73	2,16
Desviació	4,86	4,95	0,00	4,86	4,24	4,99
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	45,7	58,8	0,0	49,9	42,9	36,5
En desacord	38,5	30,8	50,0	34,6	35,2	48,0
Ni d'acord ni en desacord	3,1	3,5	0,0	3,3	2,2	3,2
D'acord	8,4	2,6	50,0	7,7	12,1	9,5
Totalment d'acord	3,8	4,0	0,0	4,5	6,6	2,0
NS/NC	0,5	0,3	0,0	0,0	1,1	0,8
Mitjana	-5,70	-6,89	0,00	-5,88	-4,78	-5,38
Desviació	5,37	4,88	7,07	5,52	6,23	4,91
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

% Verticals	TOTAL	'ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Sí	32,8	29,1	0,0	34,4	46,2	24,2
No	67,2	70,9	100,0	65,6	53,8	75,8
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	26,0	21,0	50,0	26,4	39,6	19,8
No	74,0	79,0	50,0	73,6	60,4	80,2
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	12,4	12,4	0,0	14,3	15,4	8,3
No	87,6	87,6	100,0	85,7	84,6	91,7
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	15,1	15,0	0,0	17,3	19,8	10,7
No	84,9	85,0	100,0	82,7	80,2	89,3
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	43,9	38,9	50,0	45,4	60,4	34,5
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	56,1	61,1	50,0	54,6	39,6	65,5
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	43,1	55,6	50,0	43,1	26,4	51,2
Castellà	40,1	25,6	0,0	38,9	59,3	35,3
Tant català com castellà	15,4	17,9	0,0	16,4	14,3	13,1
Altres	1,4	0,9	50,0	1,6	0,0	0,4
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA DENTS ASPECTES? QUE ESTIGUI ETIQUETAT EN EL SE						
0 Gens important	4,2	5,8	0,0	5,4	2,2	2,4
1	0,4	0,3	0,0	0,0	1,1	0,4
2	1,1	1,4	0,0	1,4	1,1	0,4
3	1,4	1,7	0,0	1,7	1,1	0,0
4	2,9	3,7	0,0	3,8	2,2	1,2
5	13,4	15,0	0,0	15,5	13,2	8,7
6	6,0	8,6	0,0	7,9	6,6	1,6
7	8,0	10,4	0,0	8,9	8,8	3,6
8	14,9	16,1	0,0	15,4	9,9	16,3
9	9,7	9,5	0,0	10,5	7,7	10,7
10 Molt important	37,3	27,1	100,0	29,3	46,2	53,2
NS/NC	0,7	0,3	0,0	0,2	0,0	1,6
Mitjana	7,62	7,10	10,00	7,22	7,92	8,56
Desviació	2,67	2,76	0,00	2,74	2,55	2,23
Casos	993	346	2	572	91	248
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	0,7	0,3	0,0	0,7	0,0	0,8
2	0,3	0,0	0,0	0,2	0,0	0,8
3	0,4	0,3	0,0	0,3	1,1	0,4
4	0,3	0,3	0,0	0,3	0,0	0,4
5	6,8	6,9	0,0	6,6	4,4	8,3
6	4,2	4,6	0,0	4,5	1,1	5,6
7	10,9	15,0	100,0	11,2	9,9	9,9
8	19,8	26,2	0,0	19,7	17,6	19,4
9	15,1	20,5	0,0	18,2	12,1	10,7
10 Molt important	41,0	25,9	0,0	37,9	53,8	42,5
NS/NC	0,5	0,0	0,0	0,3	0,0	1,2
Mitjana	8,47	8,23	7,00	8,44	8,89	8,35
Desviació	1,78	1,57	0,00	1,75	1,52	1,94
Casos	995	347	2	571	91	249
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	2,1	2,9	0,0	2,1	1,1	2,8

% Verticals	TOTAL	'ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
1	0,3	0,6	0,0	0,5	0,0	0,0
2	0,6	0,6	0,0	0,9	0,0	0,4
3	1,3	2,6	0,0	1,0	0,0	2,0
4	1,8	2,3	0,0	1,9	1,1	2,4
5	12,0	13,8	0,0	12,4	9,9	13,9
6	9,8	16,7	0,0	11,3	8,8	5,6
7	14,2	18,2	50,0	15,9	11,0	12,7
8	18,5	19,6	0,0	18,7	14,3	19,0
9	10,3	9,5	0,0	10,3	7,7	10,3
10 Molt important	28,8	13,0	50,0	24,8	46,2	30,2
NS/NC	0,3	0,3	0,0	0,2	0,0	0,8
Mitjana	7,62	6,89	8,50	7,46	8,29	7,61
Desviació	2,25	2,21	2,12	2,24	2,03	2,37
Casos	997	346	2	572	91	250
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	2,9	3,2	0,0	2,1	4,4	4,0
1	0,6	0,3	0,0	0,5	1,1	0,4
2	1,5	0,6	0,0	1,7	0,0	1,6
3	1,5	0,9	0,0	2,3	1,1	0,4
4	2,1	2,9	0,0	2,4	1,1	2,0
5	14,6	12,4	0,0	13,8	17,6	13,1
6	8,0	10,7	0,0	10,3	4,4	4,4
7	16,0	21,3	0,0	17,6	12,1	13,1
8	16,9	18,7	50,0	20,4	17,6	10,7
9	9,0	10,4	0,0	8,6	9,9	10,3
10 Molt important	23,7	15,0	50,0	17,6	27,5	35,3
NS/NC	3,2	3,7	0,0	2,6	3,3	4,8
Mitjana	7,26	7,11	9,00	7,10	7,36	7,64
Desviació	2,43	2,22	1,41	2,27	2,61	2,64
Casos	968	334	2	558	88	240
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	1,5	1,2	0,0	1,6	2,2	1,2
1	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
2	0,6	0,9	0,0	0,9	0,0	0,0
3	1,0	1,2	0,0	0,9	1,1	1,2
4	1,3	0,6	0,0	1,6	0,0	1,6
5	9,3	7,8	0,0	9,8	11,0	7,1
6	5,4	5,5	50,0	5,9	3,3	3,2
7	12,7	15,6	0,0	15,4	11,0	7,1
8	21,7	25,4	0,0	23,6	19,8	20,6
9	13,5	16,7	0,0	14,0	13,2	12,7
10 Molt important	32,4	25,1	50,0	26,2	37,4	44,4
NS/NC	0,5	0,3	0,0	0,2	1,1	0,8
Mitjana	8,00	7,95	8,00	7,80	8,14	8,45
Desviació	2,08	1,92	2,83	2,08	2,15	1,98
Casos	995	346	2	572	90	250
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	3,0	3,2	0,0	2,8	2,2	4,0
1	0,5	0,3	0,0	0,5	2,2	0,0
2	1,1	0,9	0,0	1,2	2,2	0,0
3	1,4	1,4	0,0	1,9	1,1	0,8
4	2,2	1,7	0,0	2,1	0,0	2,4
5	11,9	9,8	0,0	13,6	5,5	9,5
6	9,0	12,1	50,0	10,3	4,4	6,3
7	13,5	16,7	0,0	16,6	13,2	7,9
8	19,1	25,9	0,0	20,9	20,9	16,7

% Verticals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
9	10,4	11,2	0,0	9,6	13,2	11,1
10 Molt important	24,1	15,0	50,0	19,4	31,9	32,5
NS/NC	3,8	1,7	0,0	1,0	3,3	8,7
Mitjana	7,39	7,23	8,00	7,18	7,86	7,80
Desviació	2,40	2,21	2,83	2,32	2,45	2,50
Casos	962	341	2	567	88	230
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓLUT						
Verdadera	89,2	91,9	100,0	90,9	93,4	83,3
Falsa	10,2	7,5	0,0	8,7	6,6	15,1
NS/NC	0,6	0,6	0,0	0,3	0,0	1,6
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	88,3	89,6	100,0	89,5	90,1	83,7
Falsa	10,0	8,4	0,0	8,6	9,9	14,3
NS/NC	1,7	2,0	0,0	1,9	0,0	2,0
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	88,4	89,9	50,0	87,6	94,5	88,1
Falsa	10,1	7,8	0,0	11,2	5,5	9,1
NS/NC	1,5	2,3	50,0	1,2	0,0	2,8
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	78,9	85,3	100,0	83,6	79,1	69,0
Falsa	18,4	11,5	0,0	14,8	16,5	27,4
NS/NC	2,7	3,2	0,0	1,6	4,4	3,6
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	67,3	62,2	50,0	67,5	65,9	68,3
Falsa	29,3	33,1	50,0	29,5	30,8	27,4
NS/NC	3,4	4,6	0,0	3,0	3,3	4,4
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	34,7	51,6	50,0	41,2	23,1	31,0
Agència Catalana de Consum	6,2	11,5	0,0	8,6	5,5	2,8
Associació de defensa al consumidor	2,6	2,6	0,0	3,0	2,2	2,0
Associació FAO	0,2	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	9,4	10,1	0,0	11,3	9,9	6,3
FACUA	3,0	4,3	0,0	4,5	0,0	1,2
Síndic de Greuges	2,0	2,6	0,0	3,3	1,1	0,0
Defensor del Pueblo	1,6	1,7	0,0	0,9	2,2	3,2
Atenció al client	0,5	0,9	0,0	0,5	0,0	0,8
Atenció al ciutadà	0,5	0,9	0,0	0,5	1,1	0,4
Ajuntament	1,3	0,9	0,0	1,2	2,2	1,6
Generalitat	0,6	0,9	0,0	0,7	0,0	0,8
Consell Comarcal	0,4	0,6	0,0	0,3	0,0	0,8
Agència de consum / del consumidor	1,3	2,0	0,0	1,7	1,1	0,8
Associació / Organització de consumidors	1,1	1,2	0,0	1,0	1,1	1,6
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	1,4	0,6	0,0	1,0	3,3	0,8
Consum	0,4	0,3	0,0	0,5	1,1	0,0
Altres	2,3	4,3	0,0	3,0	1,1	1,2
Cap	36,3	18,2	50,0	28,3	40,7	44,8
NS/NC	7,2	6,3	0,0	4,7	12,1	9,9
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	55,2	41,8	100,0	47,3	59,3	65,9
Sí	44,6	58,2	0,0	52,7	39,6	33,7
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	1,1	0,4
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	202	0	302	36	85

% Verticals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	66,8	69,8	0,0	71,2	69,4	49,4
Mitjans de comunicació	0,2	0,5	0,0	0,3	0,0	0,0
Ajuntament	5,6	4,0	0,0	3,6	5,6	11,8
Consell Comarcal	0,7	1,0	0,0	0,7	0,0	1,2
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	8,3	6,4	0,0	7,9	5,6	10,6
OCU	16,8	21,3	0,0	16,2	13,9	22,4
Agència Catalana de Consum	4,5	5,4	0,0	4,6	5,6	3,5
Associació de defensa al consumidor	2,0	2,0	0,0	2,0	0,0	3,5
Atenció al Ciutadà	0,2	0,5	0,0	0,3	0,0	0,0
Cambra de Comerç	0,4	0,0	0,0	0,3	2,8	0,0
Sindicats	0,4	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0
Generalitat	2,0	2,5	0,0	0,3	8,3	5,9
Professionals (advocats, gestors, etc.)	2,2	1,0	0,0	2,0	2,8	3,5
Amics, familiars, coneguts	1,8	2,0	0,0	1,3	0,0	4,7
Assegurança	0,7	1,5	0,0	0,7	2,8	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	2,2	2,5	0,0	1,7	2,8	4,7
Altres	1,1	0,5	0,0	0,0	2,8	3,5
NS/NC	0,7	0,5	0,0	0,7	0,0	1,2
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	91,2	93,4	100,0	94,1	90,1	85,7
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	14,3	13,8	0,0	12,4	16,5	19,0
Contactaria amb un advocat	5,2	4,6	0,0	5,2	6,6	4,4
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	4,6	4,0	0,0	3,1	5,5	7,9
Altres	1,7	3,5	0,0	1,4	2,2	2,0
No faria res	0,3	0,0	0,0	0,2	0,0	0,8
NS/NC	0,8	0,9	0,0	0,5	0,0	1,6
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	28,0	36,9	0,0	32,8	16,5	19,4
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	13,2	15,6	50,0	13,3	17,6	10,7
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	45,1	36,9	50,0	41,9	48,4	52,4
NS/NC	13,7	10,7	0,0	12,0	17,6	17,5
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABIL						
No	20,1	14,7	50,0	17,8	25,3	19,8
Sí	79,0	84,4	50,0	81,5	74,7	78,2
NC	0,9	0,9	0,0	0,7	0,0	2,0
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PRO CONTRACTAR UN SERVEI?						
0 Gens	7,7	4,6	0,0	6,6	11,0	10,7
1	0,9	1,2	0,0	1,2	0,0	0,8
2	2,9	2,9	0,0	4,0	1,1	1,6
3	6,2	6,1	0,0	5,4	3,3	6,7
4	10,7	12,4	0,0	11,0	8,8	9,9
5	24,0	24,2	50,0	25,8	22,0	23,4
6	18,4	20,5	50,0	18,2	20,9	16,7
7	14,3	17,9	0,0	15,7	14,3	10,7
8	8,3	7,8	0,0	8,2	7,7	7,5
9	2,4	1,4	0,0	1,9	4,4	3,2
10 Totalment	2,1	0,9	0,0	1,4	4,4	3,6
NS/NC	2,1	0,3	0,0	0,5	2,2	5,2
Mitjana	5,19	5,29	5,50	5,17	5,39	5,07
Desviació	2,28	1,99	0,71	2,18	2,53	2,52
Casos	979	346	2	570	89	239
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Estafa o engany	40,3	41,2	50,0	42,8	31,9	35,3

% Verticals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	44,8	47,8	50,0	48,3	48,4	37,7
Clàusules abusives contracte	31,5	36,0	0,0	36,6	27,5	23,4
Factura/compte/ tiquet incorrecte	11,5	11,8	50,0	11,5	9,9	8,3
Indicació enganyosa del preu	23,3	21,9	0,0	22,3	25,3	23,0
Publicitat enganyosa	47,9	46,1	50,0	47,1	47,3	52,4
Manca de fulls oficials de reclamació	6,8	6,1	0,0	6,1	9,9	8,3
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	42,7	50,4	0,0	45,4	47,3	37,7
Altres	0,9	0,9	0,0	0,9	1,1	1,2
Cap	0,2	0,0	0,0	0,0	1,1	0,4
NS/NC	0,7	0,3	0,0	0,2	0,0	2,4
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	30,6	29,7	0,0	32,3	31,9	25,0
Intent	13,2	12,1	50,0	12,6	18,7	13,5
Ni ho ha patit ni intent	55,8	57,3	50,0	55,0	48,4	61,1
NS/NC	0,4	0,9	0,0	0,2	1,1	0,4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	145	1	257	46	97
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	36,1	40,0	100,0	36,6	43,5	30,9
No	63,9	60,0	0,0	63,4	56,5	69,1
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	56,5	56,8	50,0	61,8	59,3	43,7
Intent	3,1	3,7	0,0	3,0	3,3	3,2
Ni ho ha patit ni intent	39,0	38,0	50,0	34,4	37,4	49,6
NS/NC	1,4	1,4	0,0	0,9	0,0	3,6
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	210	1	371	57	118
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	9,7	11,4	100,0	10,8	15,8	5,9
No	90,1	88,6	0,0	89,2	84,2	94,1
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	25,2	27,1	0,0	29,5	36,3	14,3
Intent	3,1	3,2	0,0	2,8	3,3	3,2
Ni ho ha patit ni intent	71,1	69,2	100,0	67,4	60,4	81,3
NS/NC	0,6	0,6	0,0	0,3	0,0	1,2
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	105	0	185	36	44
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	23,3	22,9	0,0	26,5	25,0	13,6
No	76,0	77,1	0,0	72,4	75,0	86,4
NS/NC	0,7	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	48,8	56,5	50,0	56,9	48,4	32,1
Intent	3,9	4,9	0,0	3,3	4,4	3,6
Ni ho ha patit ni intent	46,8	38,0	50,0	39,4	46,2	63,5
NS/NC	0,5	0,6	0,0	0,3	1,1	0,8
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	213	1	345	48	90

% Verticals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	20,7	24,4	100,0	22,0	16,7	13,3
No	78,9	75,6	0,0	77,7	83,3	85,6
NS/NC	0,4	0,0	0,0	0,3	0,0	1,1
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	41,5	42,7	0,0	45,4	46,2	32,5
Intent	7,3	6,6	0,0	7,5	6,6	5,6
Ni ho ha patit ni intent	50,0	49,6	100,0	46,6	46,2	58,7
NS/NC	1,2	1,2	0,0	0,5	1,1	3,2
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	171	0	303	48	96
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	14,1	18,1	0,0	15,2	14,6	9,4
No	85,5	81,3	0,0	84,5	85,4	89,6
NS/NC	0,4	0,6	0,0	0,3	0,0	1,0
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	52,6	55,9	0,0	57,2	49,5	44,8
Intent	10,1	10,7	50,0	9,6	9,9	10,7
Ni ho ha patit ni intent	36,2	32,6	50,0	32,1	38,5	44,0
NS/NC	1,1	0,9	0,0	1,0	2,2	0,4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	231	1	383	54	140
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	10,5	11,7	0,0	10,7	18,5	7,9
No	89,5	88,3	100,0	89,3	81,5	92,1
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	16,1	20,7	0,0	17,3	16,5	15,9
Intent	1,3	1,4	0,0	1,0	1,1	2,0
Ni ho ha patit ni intent	81,9	77,2	100,0	81,3	82,4	80,6
NS/NC	0,7	0,6	0,0	0,3	0,0	1,6
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	77	0	105	16	45
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	29,9	39,0	0,0	32,4	43,8	20,0
No	70,1	61,0	0,0	67,6	56,3	80,0
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	45,4	58,8	50,0	55,1	41,8	28,2
Intent	1,9	2,0	0,0	1,7	4,4	1,6
Ni ho ha patit ni intent	51,6	38,6	50,0	42,6	51,6	68,3
NS/NC	1,1	0,6	0,0	0,5	2,2	2,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	211	1	326	42	75
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	17,3	18,5	0,0	16,0	21,4	22,7
No	82,2	80,6	100,0	83,4	78,6	77,3

% Verticals	TOTAL		'ESTUDIS		SITUACIÓ		
			Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
NS/NC	0,4	0,9	0,0		0,6	0,0	0,0
Base Total	1000	347	2		573	91	252
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?							
La manca d'oficines	45,6	42,9	100,0		41,2	59,3	51,6
La manca de caixers	24,5	19,9	0,0		23,6	24,2	25,8
Els horaris d'atenció	43,9	49,3	0,0		49,7	36,3	31,7
Les comissions bancàries	49,7	57,3	50,0		55,7	48,4	42,5
L'atenció online	15,4	14,7	0,0		15,5	12,1	14,7
La necessitat de cita prèvia	32,6	33,1	0,0		30,7	33,0	35,7
Oferiment de productes no financers	18,8	24,2	0,0		22,5	14,3	12,7
Manca d'atenció personal (espontània)	6,5	4,6	0,0		4,4	5,5	12,7
Altres	2,0	0,9	50,0		2,1	1,1	2,0
Tot	0,5	0,0	0,0		0,7	0,0	0,0
Cap	2,3	2,3	0,0		1,9	3,3	2,8
NS/NC	0,3	0,0	0,0		0,2	0,0	0,4
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?							
Canvis no autoritzats de companyia	25,6	27,7	0,0		26,7	23,1	24,6
Canvis no autoritzats de tarifes	44,4	50,1	0,0		52,9	38,5	28,6
La pujada dels preus	78,5	78,7	100,0		80,5	81,3	73,8
La pressió comercial	23,3	33,4	0,0		25,3	23,1	22,2
L'atenció no presencial	35,8	34,3	0,0		35,3	29,7	37,7
Altres	1,6	1,2	50,0		0,9	0,0	3,2
Tot	0,4	0,3	0,0		0,5	0,0	0,4
Cap	1,1	0,3	0,0		0,7	1,1	2,0
NS/NC	0,4	0,3	0,0		0,0	1,1	0,8
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S'ENTENYER?							
Més d'una vegada per setmana	10,2	15,9	0,0		14,7	3,3	2,8
Una vegada a la setmana	22,1	32,0	0,0		26,4	19,8	12,7
Una vegada cada 15 dies	20,9	26,5	0,0		24,4	18,7	14,7
Una vegada al mes	20,1	13,8	50,0		19,2	25,3	22,2
Una vegada cada 3 mesos	9,8	6,9	50,0		7,9	12,1	12,7
Amb menor freqüència	10,5	3,2	0,0		4,7	13,2	21,4
Mai	6,3	1,7	0,0		2,8	7,7	13,1
NS/NC	0,1	0,0	0,0		0,0	0,0	0,4
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3 mesos	831	330	2		530	72	164
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS SITUACIONS?							
No ser atès/a en el seu idioma	15,3	23,6	0,0		16,2	9,7	17,1
Que el rètol no estigui en el seu idioma	5,8	9,7	0,0		5,8	4,2	7,3
Que la carta no estigui en el seu idioma	16,7	24,8	0,0		17,4	6,9	19,5
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	11,1	17,0	0,0		12,8	5,6	7,9
Cap	71,4	60,9	100,0		70,2	83,3	69,5
NS/NC	0,2	0,0	0,0		0,2	0,0	0,6
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]							
No ser atès/a en el seu idioma	19,3	24,8	50,0		17,9	9,7	24,4
Que el rètol no estigui en el seu idioma	4,8	4,8	0,0		2,8	2,8	9,8
Que la carta no estigui en el seu idioma	26,5	30,3	0,0		25,5	27,8	28,0
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	45,7	46,4	0,0		45,5	52,8	42,1
Cap	30,3	29,4	50,0		31,9	27,8	29,9
NS/NC	0,4	0,6	0,0		0,4	1,4	0,0
Base Total	1000	347	2		573	91	252
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D'ESTADÍSTICA?							
No	26,5	19,3	50,0		24,4	27,5	23,0
Sí	72,9	80,4	50,0		75,0	71,4	76,2

% Verticals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
NS/NC	0,6	0,3	0,0	0,5	1,1	0,8
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	55,9	64,3	50,0	60,2	54,9	54,0
Inspeccionar en matèria de consum	46,4	57,9	50,0	50,8	42,9	42,1
Iniciar procediments sancionadors de consum	43,9	51,3	50,0	49,2	44,0	37,7
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	48,0	59,9	0,0	53,6	42,9	42,1
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	45,1	55,9	50,0	50,4	41,8	37,3
Obligar les empreses a entrar en una mediació	35,1	40,6	50,0	40,5	31,9	29,8
Desconec les seves funcions	32,5	23,9	50,0	28,3	30,8	34,5
NC	0,8	0,9	0,0	0,5	1,1	1,2
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	89,2	83,9	100,0	85,9	91,2	93,7
Sí	10,0	14,7	0,0	13,1	8,8	5,6
NS/NC	0,8	1,4	0,0	1,0	0,0	0,8
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	1,4	1,4	0,0	1,9	0,0	1,2
1	0,3	0,3	0,0	0,3	0,0	0,4
2	0,4	0,9	0,0	0,3	0,0	0,8
3	1,1	2,6	0,0	1,4	0,0	1,2
4	1,3	2,3	0,0	1,4	0,0	1,6
5	9,7	12,1	0,0	11,9	6,6	8,3
6	5,7	5,8	0,0	5,9	12,1	4,4
7	11,1	14,7	0,0	11,5	13,2	9,5
8	10,9	11,5	0,0	9,8	14,3	12,3
9	2,1	1,4	0,0	1,7	2,2	2,4
10	4,2	1,7	0,0	3,5	5,5	5,6
NS/NC	51,8	45,2	100,0	50,3	46,2	52,4
Mitjana	6,60	6,20		6,337	7,184	6,758
Desviació	2,10	2,00		2,154	1,439	2,219
Casos	482	190	0	285	49	120
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	4,0	5,2	0,0	4,0	4,4	4,8
Només arbitratge	0,7	0,6	0,0	0,9	1,1	0,4
Sí, ambdós	8,8	14,1	0,0	10,6	7,7	6,3
No, cap	86,5	80,1	100,0	84,5	86,8	88,5
Base Coneix el sistema de mediació	128	67	0	84	11	28
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	80,5	82,1	0,0	78,6	81,8	85,7
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	57,8	68,7	0,0	59,5	54,5	53,6
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	26,6	17,9	0,0	26,2	18,2	28,6
Requereix un procediment judicial	4,7	1,5	0,0	4,8	0,0	3,6
No ho sé	2,3	1,5	0,0	2,4	0,0	3,6
NC	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	51	0	66	8	17
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	70,5	80,4	0,0	75,8	62,5	64,7
És gratuït	47,4	51,0	0,0	51,5	50,0	41,2
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12,6	13,7	0,0	15,2	0,0	11,8
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14,7	15,7	0,0	13,6	12,5	11,8
No ho sé	7,4	5,9	0,0	3,0	0,0	23,5
Base Total	1000	347	2	573	91	252

% Verticals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	21,0	21,0	50,0	25,5	23,1	11,1
De propietat	77,6	78,4	50,0	72,9	75,8	88,5
Altres	1,0	0,3	0,0	1,0	0,0	0,4
NS/NC	0,4	0,3	0,0	0,5	1,1	0,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	28,6	23,9	100,0	30,5	36,3	25,4
Twitter	16,2	26,2	0,0	20,9	11,0	7,1
Instagram	48,3	58,2	50,0	60,4	48,4	15,9
TikTok	6,6	6,6	0,0	7,5	6,6	0,8
WhatsApp	29,0	26,8	50,0	26,5	30,8	28,2
Telegram	1,6	3,2	0,0	1,7	2,2	1,2
Linkedin	3,6	8,4	0,0	5,4	2,2	0,4
Youtube	3,2	2,9	0,0	3,1	1,1	3,2
Altres	2,2	3,2	0,0	2,6	3,3	0,8
Cap	21,0	15,3	0,0	12,4	18,7	43,7
NS/NC	1,9	0,3	0,0	0,5	2,2	5,6
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	1,9	0,0	0,0	0,9	2,2	4,0
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	3,9	0,0	0,0	1,6	7,7	9,1
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	18,0	0,0	0,0	11,0	22,0	29,8
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	16,6	0,0	0,0	15,0	14,3	16,3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	9,0	0,0	0,0	8,2	16,5	8,3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	15,6	0,0	0,0	18,2	11,0	10,7
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	7,7	22,2	0,0	9,4	4,4	7,1
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	16,2	46,7	0,0	19,0	17,6	11,5
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	9,6	27,7	0,0	15,0	4,4	1,6
Doctorat	1,2	3,5	0,0	1,6	0,0	1,2
NS/NC	0,2	0,0	100,0	0,2	0,0	0,4
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	23,9	0,0	0,0	13,4	31,9	42,9
Mitjà	41,2	0,0	0,0	41,4	41,8	35,3
Alt	34,7	100,0	0,0	45,0	26,4	21,4
NS/NC	0,2	0,0	100,0	0,2	0,0	0,4
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	57,3	74,4	50,0	100,0	0,0	0,0
Jubilat/da o pensionista	25,2	15,6	50,0	0,0	0,0	100,0
Aturat/da	9,1	6,9	0,0	0,0	100,0	0,0
Estudiant	5,3	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	3,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	13,1	10,4	0,0	10,5	11,0	20,6
Visc amb els meus pares	12,3	11,5	0,0	11,3	15,4	1,6
Comparteix pis amb altres persones	3,7	5,2	0,0	5,2	1,1	1,6
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	28,6	31,7	100,0	21,8	24,2	49,6
Amb parella i els fills/es	31,6	32,6	0,0	40,3	39,6	15,1
Sol/a amb fills/es (monoparental)	5,4	5,5	0,0	6,1	3,3	4,8
Altres	4,8	2,9	0,0	4,0	5,5	6,3
NS/NC	0,5	0,3	0,0	0,7	0,0	0,4
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	13,1	10,4	0,0	10,5	11,0	20,6
Dues	34,5	38,0	100,0	27,6	28,6	55,6
Tres	21,1	21,9	0,0	22,3	28,6	15,5
Quatre	25,3	26,8	0,0	33,2	22,0	5,6

% Verticals	TOTAL	'ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Cinc	4,1	2,9	0,0	4,7	7,7	1,2
Més de cinc	1,5	0,0	0,0	1,0	2,2	1,6
NC	0,4	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Mitjana	2,79	2,74	2,00	2,98	2,96	2,19
Desviació	1,23	1,06	0,00	1,18	1,27	1,12
Casos	996	347	2	569	91	252
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA CASA?						
Cap	75,6	74,1	100,0	66,7	71,4	95,2
Una	12,1	12,1	0,0	16,2	16,5	2,0
Dues	9,7	12,7	0,0	14,1	7,7	1,6
Tres	1,8	1,2	0,0	1,9	4,4	0,4
Quatre	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Cinc	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
NC	0,5	0,0	0,0	0,7	0,0	0,4
Mitjana	0,38	0,41	0,00	0,52	0,45	0,08
Desviació	0,77	0,75	0,00	0,83	0,82	0,46
Casos	995	347	2	569	91	251
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR UN PROBLEMA DE SALUT?						
No	67,8	75,8	50,0	72,8	69,2	54,8
Sí, a mi	14,2	9,5	50,0	8,4	7,7	30,6
Sí, a algú del meu nucli familiar	19,0	15,3	0,0	19,5	23,1	16,7
NS/NC	1,6	0,6	0,0	1,4	2,2	2,0
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES QUE VIUEN A CASA SEVA, QUANT EN TENIU?						
Menys o igual a 800€	6,6	2,3	0,0	2,1	20,9	9,9
De 801 a 1.500€	25,0	10,1	0,0	19,4	37,4	31,0
Més de 1.500€	58,4	80,4	50,0	71,0	34,1	45,6
NS/NC	10,0	7,2	50,0	7,5	7,7	13,5
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	25	1	43	7	34
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN DE MESA?						
Mai	49,0	56,0	0,0	39,5	57,1	64,7
Sí, cada mes	11,0	4,0	0,0	18,6	14,3	5,9
Algunes vegades	32,0	36,0	100,0	34,9	28,6	23,5
NS/NC	8,0	4,0	0,0	7,0	0,0	5,9

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO D	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	48,4	41,5	3,3	0,0	50,3	49,4
Femení	51,3	56,6	96,7	100,0	49,7	50,1
Altres	0,3	1,9	0,0	0,0	0,0	0,5
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	10,8	84,9	0,0	0,0	11,4	10,6
De 25 a 34 anys	14,2	11,3	6,7	0,0	12,4	13,4
De 35 a 49 anys	28,3	3,8	10,0	100,0	28,6	30,0
De 50 a 64 anys	24,2	0,0	30,0	0,0	24,9	25,1
De 65 anys i més	22,5	0,0	53,3	0,0	22,7	20,9
P1.3. DIMENSIO DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	18,5	17,0	23,3	0,0	100,0	0,0
De 10.001 a 100.000 habitants	38,7	45,3	33,3	100,0	0,0	100,0
De 100.001 a 500.000 habitants	20,9	22,6	20,0	0,0	0,0	0,0
Més de 500.000 habitants	21,9	15,1	23,3	0,0	0,0	0,0
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	73,3	71,7	70,0	100,0	45,9	75,7
Girona	10,3	5,7	13,3	0,0	21,1	11,6
Lleida	5,7	7,5	10,0	0,0	15,1	1,3
Tarragona	10,7	15,1	6,7	0,0	17,8	11,4
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMI						
Totalment en desacord	4,8	0,0	3,3	0,0	4,3	4,1
En desacord	25,4	15,1	13,3	0,0	21,1	26,6
Ni d'acord ni en desacord	13,4	7,5	6,7	0,0	9,7	15,2
D'acord	34,5	39,6	56,7	100,0	42,2	31,0
Totalment d'acord	20,6	32,1	10,0	0,0	22,7	22,0
NS/NC	1,3	5,7	10,0	0,0	0,0	1,0
Mitjana	2,04	4,43	2,83	5,00	2,89	2,00
Desviació	6,02	5,16	4,86		5,89	6,05
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	1,1	1,9	0,0	0,0	1,6	0,5
En desacord	4,4	3,8	0,0	0,0	5,4	4,1
Ni d'acord ni en desacord	12,2	22,6	10,0	0,0	11,9	13,2
D'acord	48,5	49,1	60,0	100,0	45,4	46,0
Totalment d'acord	33,5	22,6	30,0	0,0	35,1	35,7
NS/NC	0,3	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5
Mitjana	5,45	4,34	6,00	5,00	5,35	5,61
Desviació	4,27	4,39	3,05		4,58	4,16
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	0,6	0,0	0,0	0,0	1,1	0,5
En desacord	5,6	11,3	3,3	0,0	3,8	5,9
Ni d'acord ni en desacord	13,9	18,9	13,3	0,0	9,2	15,0
D'acord	46,5	45,3	46,7	100,0	43,8	42,9
Totalment d'acord	31,8	22,6	33,3	0,0	41,1	34,1
NS/NC	1,6	1,9	3,3	0,0	1,1	1,6
Mitjana	5,17	3,96	5,50	5,00	6,00	5,21
Desviació	4,33	4,64	4,02		4,26	4,45
Casos	1000	53	30	1	185	387

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	5,3	7,5	10,0	0,0	7,6	5,4
En desacord	17,0	24,5	23,3	0,0	13,5	16,0
Ni d'acord ni en desacord	9,2	5,7	13,3	0,0	10,8	9,6
D'acord	39,7	39,6	33,3	100,0	35,7	40,1
Totalment d'acord	28,4	22,6	20,0	0,0	31,9	28,4
NS/NC	0,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5
Mitjana	3,45	2,26	1,50	5,00	3,54	3,50
Desviació	6,00	6,47	6,59		6,28	5,98
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	1,7	0,0	0,0	0,0	2,7	1,3
En desacord	17,3	11,3	10,0	0,0	14,1	15,5
Ni d'acord ni en desacord	21,9	30,2	26,7	0,0	24,9	23,3
D'acord	42,7	34,0	50,0	100,0	42,2	43,4
Totalment d'acord	16,1	24,5	13,3	0,0	16,2	16,0
NS/NC	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Mitjana	-2,71	-3,59	-3,33	-5,00	-2,76	-2,87
Desviació	5,05	4,84	4,22		5,05	4,89
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	3,7	3,8	0,0	0,0	2,7	4,1
En desacord	11,9	15,1	10,0	0,0	12,4	11,1
Ni d'acord ni en desacord	9,9	32,1	6,7	0,0	9,7	9,3
D'acord	36,2	22,6	36,7	100,0	32,4	38,0
Totalment d'acord	35,2	9,4	43,3	0,0	40,0	34,9
NS/NC	3,1	17,0	3,3	0,0	2,7	2,6
Mitjana	4,37	0,94	5,67	5,00	4,73	4,42
Desviació	5,65	4,71	4,87		5,63	5,64
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	1,2	0,0	0,0	0,0	2,7	0,8
En desacord	13,2	7,5	16,7	0,0	13,0	11,9
Ni d'acord ni en desacord	17,5	7,5	20,0	0,0	17,3	18,1
D'acord	47,2	60,4	53,3	100,0	45,4	50,1
Totalment d'acord	20,4	22,6	10,0	0,0	21,6	18,3
NS/NC	0,5	1,9	0,0	0,0	0,0	0,8
Mitjana	3,62	4,91	2,83	5,00	3,51	3,67
Desviació	4,86	3,98	4,49		5,17	4,61
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	45,7	56,6	33,3	0,0	45,9	47,8
En desacord	38,5	32,1	53,3	100,0	38,9	36,4
Ni d'acord ni en desacord	3,1	3,8	0,0	0,0	2,7	3,4
D'acord	8,4	5,7	6,7	0,0	9,2	8,0
Totalment d'acord	3,8	0,0	3,3	0,0	2,2	4,4
NS/NC	0,5	1,9	3,3	0,0	1,1	0,0
Mitjana	-5,70	-6,98	-5,33	-5,00	-5,87	-5,76
Desviació	5,37	4,20	4,90		5,09	5,49
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Sí	32,8	35,8	26,7	100,0	32,4	31,3
No	67,2	64,2	73,3	0,0	67,6	68,7
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	26,0	17,0	43,3	100,0	24,3	26,6
No	74,0	83,0	56,7	0,0	75,7	73,4
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	12,4	3,8	16,7	0,0	11,4	14,2
No	87,6	96,2	83,3	100,0	88,6	85,8
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	15,1	5,7	10,0	100,0	8,6	16,0
No	84,9	94,3	90,0	0,0	91,4	84,0
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	43,9	39,6	50,0	100,0	41,6	43,7
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	56,1	60,4	50,0	0,0	58,4	56,3
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	43,1	28,3	53,3	0,0	56,8	41,3
Castellà	40,1	43,4	36,7	100,0	26,5	40,8
Tant català com castellà	15,4	22,6	6,7	0,0	15,1	16,0
Altres	1,4	5,7	3,3	0,0	1,6	1,8
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA EU IDIOMA HABITUAL						
0 Gens important	4,2	5,7	0,0	0,0	4,9	3,9
1	0,4	3,8	0,0	0,0	0,0	1,0
2	1,1	1,9	0,0	0,0	1,1	1,3
3	1,4	5,7	0,0	0,0	1,1	2,3
4	2,9	3,8	0,0	0,0	3,8	2,1
5	13,4	17,0	6,7	0,0	13,5	11,6
6	6,0	9,4	0,0	0,0	1,6	6,5
7	8,0	17,0	10,0	0,0	8,6	10,1
8	14,9	15,1	10,0	0,0	15,1	13,7
9	9,7	3,8	3,3	0,0	5,9	11,1
10 Molt important	37,3	15,1	66,7	100,0	43,8	35,4
NS/NC	0,7	1,9	3,3	0,0	0,5	1,0
Mitjana	7,62	6,17	9,10	10,00	7,75	7,58
Desviació	2,67	2,81	1,54		2,75	2,69
Casos	993	52	29	1	184	383
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	0,7	0,0	3,3	0,0	0,0	1,0
2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,5	0,3
3	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8
4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5
5	6,8	5,7	6,7	0,0	4,3	9,0
6	4,2	1,9	0,0	0,0	3,8	4,7
7	10,9	13,2	13,3	0,0	13,0	9,8
8	19,8	30,2	10,0	100,0	16,8	21,7
9	15,1	15,1	3,3	0,0	13,5	14,0
10 Molt important	41,0	34,0	63,3	0,0	45,9	38,0
NS/NC	0,5	0,0	0,0	0,0	1,6	0,3
Mitjana	8,47	8,49	8,70	8,00	8,68	8,28
Desviació	1,78	1,42	2,26		1,59	1,93
Casos	995	53	30	1	182	386
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	2,1	0,0	3,3	0,0	2,7	2,3

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,5	0,3
2	0,6	0,0	0,0	0,0	1,1	0,5
3	1,3	3,8	0,0	0,0	1,1	1,0
4	1,8	0,0	0,0	0,0	1,6	2,3
5	12,0	9,4	0,0	0,0	14,6	12,1
6	9,8	17,0	6,7	0,0	7,6	10,9
7	14,2	13,2	6,7	0,0	16,8	11,4
8	18,5	20,8	20,0	0,0	20,5	22,0
9	10,3	11,3	16,7	0,0	6,5	9,3
10 Molt important	28,8	24,5	46,7	100,0	26,5	27,6
NS/NC	0,3	0,0	0,0	0,0	0,5	0,3
Mitjana	7,62	7,66	8,63	10,00	7,40	7,57
Desviació	2,25	1,91	2,06		2,35	2,26
Casos	997	53	30	1	184	386
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	2,9	1,9	6,7	0,0	4,3	1,8
1	0,6	1,9	0,0	0,0	0,0	0,5
2	1,5	1,9	0,0	0,0	3,2	1,6
3	1,5	0,0	0,0	0,0	1,1	1,8
4	2,1	1,9	0,0	0,0	2,2	1,6
5	14,6	30,2	6,7	0,0	16,2	15,0
6	8,0	5,7	10,0	0,0	6,5	8,0
7	16,0	24,5	6,7	0,0	16,2	14,7
8	16,9	11,3	10,0	0,0	15,1	18,6
9	9,0	3,8	13,3	0,0	5,9	9,6
10 Molt important	23,7	15,1	43,3	100,0	24,3	24,3
NS/NC	3,2	1,9	3,3	0,0	4,9	2,6
Mitjana	7,26	6,58	8,00	10,00	7,04	7,38
Desviació	2,43	2,27	2,78		2,64	2,31
Casos	968	52	29	1	176	377
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	1,5	1,9	0,0	0,0	3,8	1,0
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,6	1,9	0,0	0,0	1,1	0,3
3	1,0	1,9	0,0	0,0	0,0	1,8
4	1,3	0,0	0,0	0,0	1,1	1,3
5	9,3	13,2	6,7	0,0	8,1	7,8
6	5,4	17,0	0,0	0,0	2,7	5,4
7	12,7	18,9	3,3	0,0	10,8	13,7
8	21,7	15,1	13,3	0,0	16,8	21,7
9	13,5	13,2	13,3	0,0	17,8	12,7
10 Molt important	32,4	15,1	63,3	100,0	37,8	33,9
NS/NC	0,5	1,9	0,0	0,0	0,0	0,5
Mitjana	8,00	7,14	9,17	10,00	8,12	8,09
Desviació	2,08	2,14	1,42		2,37	1,99
Casos	995	52	30	1	185	385
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	3,0	3,8	0,0	0,0	2,7	2,8
1	0,5	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0
2	1,1	1,9	3,3	0,0	1,6	0,5
3	1,4	0,0	0,0	0,0	1,1	0,8
4	2,2	5,7	3,3	0,0	2,7	2,1
5	11,9	20,8	3,3	0,0	12,4	12,4
6	9,0	18,9	3,3	0,0	8,1	9,3
7	13,5	11,3	6,7	0,0	11,4	13,4
8	19,1	9,4	16,7	0,0	17,3	20,4

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
9	10,4	9,4	13,3	0,0	10,8	9,0
10 Molt important	24,1	15,1	33,3	100,0	27,0	25,6
NS/NC	3,8	3,8	16,7	0,0	3,8	3,6
Mitjana	7,39	6,59	8,28	10,00	7,43	7,51
Desviació	2,40	2,42	2,13		2,50	2,29
Casos	962	51	25	1	178	373
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	89,2	90,6	90,0	100,0	85,9	90,4
Falsa	10,2	9,4	10,0	0,0	13,5	9,0
NS/NC	0,6	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	88,3	94,3	86,7	100,0	90,3	86,8
Falsa	10,0	5,7	10,0	0,0	9,7	10,3
NS/NC	1,7	0,0	3,3	0,0	0,0	2,8
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	88,4	88,7	90,0	0,0	87,6	87,6
Falsa	10,1	11,3	6,7	100,0	10,8	10,9
NS/NC	1,5	0,0	3,3	0,0	1,6	1,6
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	78,9	79,2	70,0	100,0	77,8	80,4
Falsa	18,4	18,9	16,7	0,0	18,4	17,1
NS/NC	2,7	1,9	13,3	0,0	3,8	2,6
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	67,3	56,6	80,0	0,0	69,2	69,0
Falsa	29,3	39,6	16,7	100,0	26,5	28,9
NS/NC	3,4	3,8	3,3	0,0	4,3	2,1
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	34,7	11,3	20,0	0,0	28,6	34,9
Agència Catalana de Consum	6,2	1,9	0,0	0,0	7,6	4,9
Associació de defensa al consumidor	2,6	1,9	3,3	0,0	4,3	2,8
Associació FAO	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	9,4	7,5	0,0	0,0	9,2	10,6
FACUA	3,0	1,9	0,0	0,0	0,5	3,6
Síndic de Greuges	2,0	0,0	0,0	0,0	2,7	1,0
Defensor del Pueblo	1,6	1,9	0,0	0,0	0,5	1,3
Atenció al client	0,5	0,0	0,0	0,0	1,6	0,5
Atenció al ciutadà	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,8
Ajuntament	1,3	0,0	0,0	0,0	1,6	2,1
Generalitat	0,6	0,0	0,0	0,0	1,1	0,8
Consell Comarcal	0,4	0,0	0,0	0,0	1,1	0,5
Agència de consum / del consumidor	1,3	0,0	0,0	0,0	0,5	1,0
Associació / Organització de consumidors	1,1	0,0	0,0	0,0	0,5	1,3
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	1,4	3,8	3,3	0,0	1,1	1,3
Consum	0,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,3
Altres	2,3	3,8	0,0	0,0	3,2	2,1
Cap	36,3	60,4	63,3	0,0	41,1	34,9
NS/NC	7,2	9,4	10,0	100,0	8,6	5,9
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	55,2	71,7	73,3	100,0	64,9	53,0
Sí	44,6	28,3	26,7	0,0	35,1	46,8
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	15	8	0	65	181

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	66,8	73,3	62,5	0,0	69,2	65,7
Mitjans de comunicació	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	5,6	0,0	25,0	0,0	0,0	8,3
Consell Comarcal	0,7	0,0	0,0	0,0	4,6	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	8,3	13,3	0,0	0,0	4,6	12,2
OCU	16,8	6,7	12,5	0,0	21,5	14,4
Agència Catalana de Consum	4,5	6,7	0,0	0,0	6,2	3,3
Associació de defensa al consumidor	2,0	0,0	0,0	0,0	1,5	1,1
Atenció al Ciutadà	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6
Cambrà de Comerç	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
Sindicats	0,4	0,0	0,0	0,0	1,5	0,6
Generalitat	2,0	0,0	0,0	0,0	1,5	1,7
Professionals (advocats, gestors, etc.)	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2
Amics, familiars, coneguts	1,8	0,0	0,0	0,0	4,6	0,6
Assegurança	0,7	0,0	0,0	0,0	1,5	0,6
Directament a la marca, establiment, etc.	2,2	0,0	0,0	0,0	1,5	3,3
Altres	1,1	0,0	12,5	0,0	0,0	0,6
NS/NC	0,7	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	91,2	90,6	86,7	100,0	92,4	91,2
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	14,3	11,3	10,0	0,0	11,9	18,9
Contactaria amb un advocat	5,2	5,7	6,7	0,0	7,0	4,9
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	4,6	3,8	3,3	0,0	3,8	5,2
Altres	1,7	1,9	3,3	0,0	1,6	1,8
No faria res	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
NS/NC	0,8	1,9	0,0	0,0	0,0	0,5
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	28,0	45,3	13,3	0,0	26,5	31,0
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	13,2	22,6	3,3	0,0	14,6	10,6
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	45,1	28,3	63,3	100,0	42,2	44,2
NS/NC	13,7	3,8	20,0	0,0	16,8	14,2
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT						
No	20,1	41,5	13,3	0,0	28,6	19,4
Sí	79,0	58,5	86,7	100,0	71,4	79,3
NC	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROBLEMATITAT						
0 Gens	7,7	0,0	6,7	0,0	7,0	7,5
1	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
2	2,9	0,0	3,3	0,0	4,3	2,6
3	6,2	9,4	16,7	100,0	7,0	6,5
4	10,7	11,3	16,7	0,0	11,4	12,7
5	24,0	13,2	20,0	0,0	24,3	22,7
6	18,4	28,3	13,3	0,0	20,0	21,2
7	14,3	18,9	10,0	0,0	8,6	12,9
8	8,3	17,0	3,3	0,0	10,8	6,7
9	2,4	0,0	3,3	0,0	2,2	2,8
10 Totalment	2,1	0,0	0,0	0,0	2,7	2,1
NS/NC	2,1	1,9	6,7	0,0	1,6	1,8
Mitjana	5,19	5,89	4,61	3,00	5,19	5,16
Desviació	2,28	1,54	2,11		2,27	2,23
Casos	979	52	28	1	182	380
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
Estafa o engany	40,3	56,6	33,3	0,0	47,0	42,6

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques		Fins a 10mil	10mil - 100mil
			llar	NS/NC		
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	44,8	45,3	26,7	0,0	47,0	42,9
Clàusules abusives contracte	31,5	26,4	23,3	0,0	29,2	34,1
Factura/compte/ tiquet incorrecte	11,5	20,8	23,3	100,0	8,1	11,1
Indicació enganyosa del preu	23,3	30,2	26,7	0,0	22,7	21,2
Publicitat enganyosa	47,9	34,0	50,0	100,0	44,9	46,3
Manca de fulls oficials de reclamació	6,8	3,8	3,3	0,0	5,4	6,5
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	42,7	28,3	43,3	100,0	40,5	42,6
Altres	0,9	0,0	0,0	0,0	0,5	1,0
Cap	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
NS/NC	0,7	0,0	0,0	0,0	1,6	0,8
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	30,6	35,8	30,0	100,0	31,4	28,9
Intent	13,2	9,4	13,3	0,0	13,5	12,7
Ni ho ha patit ni intent	55,8	52,8	56,7	0,0	54,6	57,9
NS/NC	0,4	1,9	0,0	0,0	0,5	0,5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	24	13	1	83	161
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	36,1	41,7	30,8	0,0	32,5	36,0
No	63,9	58,3	69,2	100,0	67,5	64,0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	56,5	58,5	50,0	100,0	60,5	56,6
Intent	3,1	3,8	3,3	0,0	2,7	3,6
Ni ho ha patit ni intent	39,0	37,7	46,7	0,0	35,1	38,5
NS/NC	1,4	0,0	0,0	0,0	1,6	1,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	33	16	1	117	233
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	9,7	6,1	0,0	0,0	6,0	9,4
No	90,1	90,9	100,0	100,0	94,0	90,6
NS/NC	0,2	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	25,2	9,4	26,7	100,0	19,5	27,4
Intent	3,1	7,5	0,0	0,0	1,6	3,1
Ni ho ha patit ni intent	71,1	83,0	70,0	0,0	78,4	69,0
NS/NC	0,6	0,0	3,3	0,0	0,5	0,5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	9	8	1	39	118
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	23,3	11,1	0,0	100,0	30,8	22,9
No	76,0	88,9	100,0	0,0	69,2	77,1
NS/NC	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	48,8	50,9	30,0	100,0	44,9	48,6
Intent	3,9	7,5	10,0	0,0	2,2	5,4
Ni ho ha patit ni intent	46,8	41,5	60,0	0,0	52,4	45,7
NS/NC	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	31	12	1	87	209

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	20,7	41,9	0,0	0,0	25,3	17,7
No	78,9	58,1	100,0	100,0	73,6	82,3
NS/NC	0,4	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	41,5	37,7	33,3	100,0	38,9	42,9
Intent	7,3	11,3	13,3	0,0	5,9	7,5
Ni ho ha patit ni intent	50,0	50,9	53,3	0,0	54,1	48,6
NS/NC	1,2	0,0	0,0	0,0	1,1	1,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	26	14	1	83	195
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	14,1	23,1	7,1	0,0	20,5	10,8
No	85,5	76,9	92,9	100,0	78,3	89,2
NS/NC	0,4	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	52,6	45,3	50,0	100,0	43,8	53,7
Intent	10,1	18,9	0,0	0,0	9,7	9,0
Ni ho ha patit ni intent	36,2	34,0	46,7	0,0	45,4	36,2
NS/NC	1,1	1,9	3,3	0,0	1,1	1,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	34	15	1	99	243
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	10,5	11,8	0,0	0,0	11,1	11,1
No	89,5	88,2	100,0	100,0	88,9	88,9
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	16,1	7,5	10,0	0,0	16,8	13,7
Intent	1,3	0,0	3,3	0,0	0,0	1,6
Ni ho ha patit ni intent	81,9	92,5	83,3	100,0	82,7	84,0
NS/NC	0,7	0,0	3,3	0,0	0,5	0,8
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	4	4	0	31	59
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	29,9	25,0	25,0	0,0	29,0	23,7
No	70,1	75,0	75,0	0,0	71,0	76,3
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	45,4	39,6	26,7	0,0	44,3	45,0
Intent	1,9	0,0	3,3	0,0	1,6	1,0
Ni ho ha patit ni intent	51,6	58,5	70,0	100,0	53,0	52,7
NS/NC	1,1	1,9	0,0	0,0	1,1	1,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	21	9	0	85	178
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	17,3	9,5	22,2	0,0	16,5	15,7
No	82,2	90,5	77,8	0,0	83,5	83,1

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
NS/NC	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
La manca d'oficines	45,6	26,4	70,0	100,0	44,9	42,6
La manca de caixers	24,5	22,6	33,3	100,0	21,6	22,2
Els horaris d'atenció	43,9	56,6	33,3	100,0	46,5	43,2
Les comissions bancàries	49,7	28,3	40,0	0,0	51,9	47,5
L'atenció online	15,4	20,8	20,0	0,0	14,6	13,4
La necessitat de cita prèvia	32,6	35,8	36,7	0,0	31,9	33,3
Oferiment de productes no financers	18,8	15,1	20,0	0,0	17,3	18,9
Manca d'atenció personal (espontània)	6,5	1,9	6,7	0,0	6,5	8,3
Altres	2,0	0,0	6,7	0,0	3,2	1,6
Tot	0,5	0,0	3,3	0,0	0,0	0,8
Cap	2,3	3,8	0,0	0,0	1,1	2,6
NS/NC	0,3	1,9	0,0	0,0	0,0	0,8
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
Canvis no autoritzats de companyia	25,6	26,4	20,0	0,0	20,5	24,0
Canvis no autoritzats de tarifes	44,4	47,2	30,0	0,0	40,5	43,9
La pujada dels preus	78,5	84,9	60,0	100,0	86,5	78,6
La pressió comercial	23,3	13,2	13,3	0,0	16,8	24,8
L'atenció no presencial	35,8	39,6	43,3	0,0	34,6	35,1
Altres	1,6	0,0	10,0	0,0	1,1	1,6
Tot	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Cap	1,1	0,0	3,3	0,0	0,0	1,3
NS/NC	0,4	0,0	3,3	0,0	0,5	0,0
P4.6. AMB QUINA FREQÜÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S						
Més d'una vegada per setmana	10,2	11,3	6,7	0,0	11,9	8,8
Una vegada a la setmana	22,1	35,8	3,3	0,0	23,8	21,2
Una vegada cada 15 dies	20,9	22,6	6,7	100,0	20,5	24,3
Una vegada al mes	20,1	17,0	10,0	0,0	17,8	18,9
Una vegada cada 3 mesos	9,8	7,5	20,0	0,0	8,1	10,9
Amb menor freqüència	10,5	5,7	30,0	0,0	13,0	10,3
Mai	6,3	0,0	23,3	0,0	4,9	5,4
NS/NC	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	50	14	1	152	325
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS						
No ser atès/a en el seu idioma	15,3	8,0	14,3	0,0	17,1	11,7
Que el rètol no estigui en el seu idioma	5,8	2,0	7,1	0,0	5,9	4,6
Que la carta no estigui en el seu idioma	16,7	16,0	14,3	0,0	21,7	12,9
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	11,1	10,0	14,3	0,0	14,5	10,2
Cap	71,4	74,0	64,3	100,0	67,1	76,3
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespost						
No ser atès/a en el seu idioma	19,3	32,0	14,3	0,0	20,4	19,4
Que el rètol no estigui en el seu idioma	4,8	14,0	0,0	0,0	5,3	4,3
Que la carta no estigui en el seu idioma	26,5	34,0	14,3	0,0	27,6	28,3
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	45,7	48,0	50,0	100,0	48,0	43,7
Cap	30,3	18,0	35,7	0,0	29,6	32,0
NS/NC	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D						
No	26,5	62,3	30,0	0,0	26,5	23,3
Sí	72,9	37,7	70,0	100,0	73,5	76,2

	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
% Verticals						
NS/NC	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	55,9	20,8	56,7	0,0	51,4	59,2
Inspeccionar en matèria de consum	46,4	26,4	43,3	100,0	44,3	48,1
Iniciar procediments sancionadors de consum	43,9	18,9	36,7	100,0	42,2	46,8
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	48,0	28,3	40,0	100,0	45,4	50,6
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	45,1	28,3	46,7	100,0	43,8	48,8
Obligar les empreses a entrar en una mediació	35,1	11,3	26,7	100,0	33,0	35,7
Desconec les seves funcions	32,5	67,9	40,0	0,0	35,7	29,2
NC	0,8	0,0	3,3	0,0	0,5	1,0
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	89,2	100,0	90,0	100,0	89,7	88,9
Sí	10,0	0,0	10,0	0,0	9,2	10,6
NS/NC	0,8	0,0	0,0	0,0	1,1	0,5
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,5	1,3
1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
3	1,1	0,0	0,0	0,0	0,5	1,3
4	1,3	0,0	3,3	0,0	1,6	0,5
5	9,7	1,9	3,3	0,0	13,0	8,5
6	5,7	1,9	0,0	0,0	4,9	7,8
7	11,1	9,4	13,3	0,0	9,2	12,1
8	10,9	9,4	13,3	0,0	9,7	11,1
9	2,1	1,9	6,7	0,0	1,1	2,1
10	4,2	0,0	10,0	0,0	4,3	4,1
NS/NC	51,8	75,5	50,0	100,0	55,1	50,6
Mitjana	6,60	7,308	7,8		6,627	6,681
Desviació	2,10	1,032	1,74		1,859	2,007
Casos	482	13	15	0	83	191
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	4,0	1,9	0,0	0,0	2,7	6,2
Només arbitratge	0,7	0,0	0,0	0,0	0,5	0,8
Sí, ambdós	8,8	1,9	10,0	0,0	6,5	9,3
No, cap	86,5	96,2	90,0	100,0	90,3	83,7
Base Coneix el sistema de mediació	128	2	3	0	17	60
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	80,5	100,0	66,7	0,0	58,8	85,0
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	57,8	100,0	33,3	0,0	58,8	53,3
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	26,6	50,0	33,3	0,0	29,4	23,3
Requereix un procediment judicial	4,7	0,0	33,3	0,0	5,9	3,3
No ho sé	2,3	0,0	0,0	0,0	11,8	1,7
NC	0,8	0,0	33,3	0,0	0,0	1,7
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	1	3	0	13	39
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	70,5	0,0	33,3	0,0	69,2	69,2
És gratuït	47,4	0,0	0,0	0,0	46,2	56,4
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12,6	0,0	0,0	0,0	15,4	5,1
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14,7	100,0	33,3	0,0	23,1	10,3
No ho sé	7,4	0,0	33,3	0,0	7,7	10,3
Base Total	1000	53	30	1	185	387

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	21,0	24,5	6,7	0,0	11,4	19,6
De propietat	77,6	73,6	86,7	100,0	87,6	78,6
Altres	1,0	1,9	6,7	0,0	1,1	1,3
NS/NC	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	28,6	9,4	26,7	100,0	25,4	30,5
Twitter	16,2	26,4	0,0	0,0	14,1	16,5
Instagram	48,3	83,0	30,0	0,0	48,1	49,4
TikTok	6,6	28,3	0,0	0,0	6,5	6,7
WhatsApp	29,0	49,1	40,0	100,0	29,2	29,5
Telegram	1,6	0,0	3,3	0,0	2,7	1,6
Linkedin	3,6	3,8	0,0	0,0	3,2	3,1
Youtube	3,2	9,4	0,0	0,0	2,2	3,6
Altres	2,2	3,8	0,0	0,0	2,2	1,6
Cap	21,0	1,9	36,7	0,0	21,6	20,4
NS/NC	1,9	0,0	0,0	0,0	2,7	2,3
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	0,1	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	1,9	0,0	6,7	0,0	2,7	2,1
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	3,9	0,0	0,0	0,0	5,4	3,1
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	18,0	18,9	40,0	0,0	18,9	19,4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	16,6	30,2	30,0	100,0	18,4	16,3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	9,0	9,4	6,7	0,0	9,2	8,3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	15,6	22,6	10,0	0,0	15,7	17,6
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	7,7	1,9	0,0	0,0	5,4	9,8
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	16,2	15,1	0,0	0,0	15,1	12,9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	9,6	1,9	3,3	0,0	8,1	9,3
Doctorat	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	23,9	18,9	50,0	0,0	27,0	24,5
Mitjà	41,2	62,3	46,7	100,0	43,2	42,1
Alt	34,7	18,9	3,3	0,0	28,6	33,3
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	57,3	0,0	0,0	0,0	55,7	57,6
Jubilat/da o pensionista	25,2	0,0	0,0	0,0	26,5	24,0
Aturat/da	9,1	0,0	0,0	0,0	9,2	9,3
Estudiant	5,3	100,0	0,0	0,0	4,9	6,2
Treball domèstic no remunerat	3,0	0,0	100,0	0,0	3,8	2,6
NS/NC	0,1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,3
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	13,1	5,7	16,7	100,0	8,6	13,4
Visc amb els meus pares	12,3	73,6	3,3	0,0	15,1	12,7
Comparteix pis amb altres persones	3,7	3,8	0,0	0,0	2,2	2,6
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	28,6	3,8	40,0	0,0	28,1	27,6
Amb parella i els fills/es	31,6	3,8	30,0	0,0	36,8	33,1
Sol/a amb fills/es (monoparental)	5,4	3,8	6,7	0,0	4,3	5,7
Altres	4,8	5,7	3,3	0,0	4,9	4,1
NS/NC	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	13,1	5,7	16,7	100,0	8,6	13,4
Dues	34,5	17,0	40,0	0,0	33,0	33,3
Tres	21,1	22,6	20,0	0,0	22,2	21,2
Quatre	25,3	45,3	16,7	0,0	27,6	26,9

% Verticals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Cinc	4,1	3,8	6,7	0,0	5,4	3,9
Més de cinc	1,5	5,7	0,0	0,0	3,2	0,8
NC	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Mitjana	2,79	3,47	2,57	1,00	3,02	2,77
Desviació	1,23	1,32	1,17		1,34	1,16
Casos	996	53	30	1	185	385
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU						
Cap	75,6	77,4	90,0	100,0	72,4	73,6
Una	12,1	15,1	0,0	0,0	11,4	13,7
Dues	9,7	5,7	6,7	0,0	11,9	10,6
Tres	1,8	1,9	3,3	0,0	3,8	1,6
Quatre	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cinc	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NC	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5
Mitjana	0,38	0,32	0,23	0,00	0,47	0,40
Desviació	0,77	0,67	0,73		0,85	0,74
Casos	995	53	30	1	184	385
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI F						
No	67,8	73,6	66,7	100,0	69,2	66,7
Sí, a mi	14,2	9,4	16,7	0,0	14,1	15,2
Sí, a algú del meu nucli familiar	19,0	20,8	13,3	0,0	16,8	19,4
NS/NC	1,6	0,0	3,3	0,0	2,7	1,6
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSO						
Menys o igual a 800€	6,6	5,7	20,0	100,0	5,9	7,8
De 801 a 1.500€	25,0	26,4	43,3	0,0	22,2	25,3
Més de 1.500€	58,4	43,4	26,7	0,0	63,2	56,6
NS/NC	10,0	24,5	10,0	0,0	8,6	10,3
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	13	3	0	16	40
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN						
Mai	49,0	23,1	100,0	0,0	43,8	50,0
Sí, cada mes	11,0	0,0	0,0	0,0	12,5	15,0
Algunes vegades	32,0	53,8	0,0	0,0	37,5	25,0
NS/NC	8,0	23,1	0,0	0,0	6,3	10,0

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	48,4	49,8	43,8	43,5	56,9	43,2
Femení	51,3	49,8	56,2	56,5	42,3	54,1
Altres	0,3	0,5	0,0	0,0	0,8	2,7
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	10,8	11,5	10,0	5,3	57,7	32,4
De 25 a 34 anys	14,2	16,7	14,6	9,9	26,8	32,4
De 35 a 49 anys	28,3	27,8	25,6	25,2	8,1	24,3
De 50 a 64 anys	24,2	23,0	23,3	22,1	6,5	8,1
De 65 anys i més	22,5	21,1	26,5	37,4	0,8	2,7
P1.3. DIMENSÍO DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	18,5	0,0	0,0	12,2	22,8	10,8
De 10.001 a 100.000 habitants	38,7	0,0	0,0	39,7	39,8	27,0
De 100.001 a 500.000 habitants	20,9	100,0	0,0	16,8	22,0	21,6
Més de 500.000 habitants	21,9	0,0	100,0	31,3	15,4	40,5
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	73,3	65,1	100,0	80,2	70,7	81,1
Girona	10,3	9,1	0,0	9,9	8,1	2,7
Lleida	5,7	11,5	0,0	3,1	8,1	2,7
Tarragona	10,7	14,4	0,0	6,9	13,0	13,5
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	4,8	6,2	5,0	4,6	3,3	0,0
En desacord	25,4	24,9	27,4	22,9	22,8	16,2
Ni d'acord ni en desacord	13,4	15,8	11,0	13,7	11,4	24,3
D'acord	34,5	33,0	35,6	34,4	36,6	29,7
Totalment d'acord	20,6	17,7	19,2	23,7	24,4	29,7
NS/NC	1,3	2,4	1,8	0,8	1,6	0,0
Mitjana	2,04	1,56	1,83	2,48	2,81	3,65
Desviació	6,02	6,01	6,07	6,06	5,91	5,36
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	1,1	1,0	1,8	0,8	2,4	2,7
En desacord	4,4	4,3	4,1	5,3	6,5	8,1
Ni d'acord ni en desacord	12,2	11,0	11,9	11,5	20,3	13,5
D'acord	48,5	54,1	50,2	51,9	42,3	40,5
Totalment d'acord	33,5	29,7	32,0	29,8	28,5	35,1
NS/NC	0,3	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Mitjana	5,45	5,36	5,32	5,23	4,39	4,87
Desviació	4,27	4,07	4,38	4,20	4,90	5,20
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	0,6	0,0	0,9	0,8	0,8	2,7
En desacord	5,6	5,7	6,4	3,1	4,9	0,0
Ni d'acord ni en desacord	13,9	15,3	14,6	17,6	24,4	21,6
D'acord	46,5	48,8	53,0	49,6	42,3	51,4
Totalment d'acord	31,8	27,8	23,7	26,7	26,8	24,3
NS/NC	1,6	2,4	1,4	2,3	0,8	0,0
Mitjana	5,17	4,93	4,61	4,92	4,47	4,73
Desviació	4,33	4,15	4,28	4,07	4,43	4,24
Casos	1000	209	219	131	123	37

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	5,3	3,8	4,6	8,4	6,5	10,8
En desacord	17,0	19,6	19,2	17,6	18,7	16,2
Ni d'acord ni en desacord	9,2	7,7	8,7	9,2	7,3	13,5
D'acord	39,7	41,1	41,1	45,0	39,0	43,2
Totalment d'acord	28,4	27,3	26,5	19,8	28,5	16,2
NS/NC	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	3,45	3,42	3,29	2,52	3,21	1,89
Desviació	6,00	5,90	5,96	6,15	6,28	6,28
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	1,7	1,0	2,3	2,3	0,8	2,7
En desacord	17,3	17,7	22,8	24,4	11,4	18,9
Ni d'acord ni en desacord	21,9	16,3	22,4	17,6	24,4	16,2
D'acord	42,7	47,4	37,4	45,0	42,3	35,1
Totalment d'acord	16,1	17,7	14,6	9,9	21,1	27,0
NS/NC	0,3	0,0	0,5	0,8	0,0	0,0
Mitjana	-2,71	-3,16	-1,96	-1,79	-3,58	-3,24
Desviació	5,05	5,01	5,31	5,15	4,77	5,80
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	3,7	5,7	1,8	3,1	2,4	0,0
En desacord	11,9	12,4	12,3	16,0	13,0	24,3
Ni d'acord ni en desacord	9,9	10,5	10,5	7,6	22,0	10,8
D'acord	36,2	31,1	41,1	38,9	34,1	40,5
Totalment d'acord	35,2	35,9	31,1	33,6	18,7	21,6
NS/NC	3,1	4,3	3,2	0,8	9,8	2,7
Mitjana	4,37	3,95	4,36	4,20	2,68	2,97
Desviació	5,65	6,09	5,23	5,75	5,09	5,46
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	1,2	1,4	0,5	0,8	4,1	2,7
En desacord	13,2	11,0	17,8	18,3	5,7	13,5
Ni d'acord ni en desacord	17,5	13,9	20,1	11,5	13,0	10,8
D'acord	47,2	46,9	43,8	45,0	52,0	43,2
Totalment d'acord	20,4	25,8	17,8	23,7	25,2	29,7
NS/NC	0,5	1,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Mitjana	3,62	4,23	3,04	3,63	4,43	4,19
Desviació	4,86	4,89	4,96	5,23	4,93	5,47
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.2C. HE SOL-LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	45,7	45,5	42,0	44,3	49,6	48,6
En desacord	38,5	38,8	41,6	35,9	39,8	24,3
Ni d'acord ni en desacord	3,1	3,3	2,7	4,6	3,3	5,4
D'acord	8,4	8,1	8,7	13,0	3,3	13,5
Totalment d'acord	3,8	2,9	5,0	2,3	3,3	8,1
NS/NC	0,5	1,4	0,0	0,0	0,8	0,0
Mitjana	-5,70	-5,79	-5,34	-5,34	-6,46	-4,60
Desviació	5,37	5,16	5,59	5,52	4,69	6,81
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Sí	32,8	34,4	34,2	35,9	33,3	45,9
No	67,2	65,6	65,8	64,1	66,7	54,1
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	26,0	27,3	25,1	32,1	21,1	27,0
No	74,0	72,7	74,9	67,9	78,9	73,0
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	12,4	9,6	12,8	15,3	7,3	21,6
No	87,6	90,4	87,2	84,7	92,7	78,4
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	15,1	14,8	19,2	18,3	12,2	18,9
No	84,9	85,2	80,8	81,7	87,8	81,1
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	43,9	47,4	42,9	48,1	43,1	51,4
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	56,1	52,6	57,1	51,9	56,9	48,6
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	43,1	31,6	45,7	44,3	39,0	29,7
Castellà	40,1	55,5	35,6	38,2	43,1	56,8
Tant català com castellà	15,4	12,4	17,4	16,0	16,3	10,8
Altres	1,4	0,5	1,4	1,5	1,6	2,7
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D						
0 Gens important	4,2	3,8	4,6	4,6	6,5	5,4
1	0,4	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0
2	1,1	0,5	1,4	0,8	2,4	2,7
3	1,4	1,0	0,5	0,0	4,9	0,0
4	2,9	2,4	4,1	3,8	2,4	2,7
5	13,4	12,4	17,4	15,3	17,1	18,9
6	6,0	7,2	7,8	2,3	12,2	10,8
7	8,0	5,3	6,4	8,4	10,6	8,1
8	14,9	16,7	15,1	13,7	17,9	13,5
9	9,7	11,0	9,1	8,4	6,5	13,5
10 Molt important	37,3	39,7	32,9	42,0	17,9	24,3
NS/NC	0,7	0,0	0,9	0,8	0,0	0,0
Mitjana	7,62	7,86	7,37	7,77	6,44	7,05
Desviació	2,67	2,53	2,69	2,68	2,83	2,74
Casos	993	209	217	130	123	37
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	0,7	0,0	1,4	2,3	0,0	2,7
2	0,3	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,4	0,0	0,5	0,8	0,8	0,0
4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0
5	6,8	3,8	7,8	9,9	4,9	2,7
6	4,2	3,3	4,6	4,6	0,8	0,0
7	10,9	9,6	12,3	10,7	11,4	16,2
8	19,8	18,7	20,1	13,7	26,0	10,8
9	15,1	15,8	17,8	12,2	19,5	27,0
10 Molt important	41,0	47,8	35,6	45,0	35,8	37,8
NS/NC	0,5	0,5	0,0	0,8	0,0	2,7
Mitjana	8,47	8,81	8,31	8,31	8,56	8,58
Desviació	1,78	1,48	1,88	2,18	1,50	1,95
Casos	995	208	219	130	123	36
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	2,1	0,5	2,7	3,8	1,6	0,0

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
1	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	2,7
2	0,6	0,0	0,9	0,8	0,8	0,0
3	1,3	1,0	2,3	0,8	0,8	0,0
4	1,8	0,0	2,7	0,8	0,8	5,4
5	12,0	12,0	9,6	12,2	11,4	2,7
6	9,8	8,6	11,0	7,6	13,8	8,1
7	14,2	12,0	19,2	16,0	22,0	10,8
8	18,5	15,3	13,7	15,3	17,9	18,9
9	10,3	13,4	12,3	13,0	9,8	5,4
10 Molt important	28,8	36,8	25,1	29,8	20,3	45,9
NS/NC	0,3	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,62	8,14	7,40	7,63	7,36	8,22
Desviació	2,25	1,93	2,37	2,41	2,10	2,20
Casos	997	208	219	131	123	37
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	2,9	1,9	4,6	3,1	1,6	10,8
1	0,6	1,0	0,9	1,5	0,8	0,0
2	1,5	1,0	0,5	1,5	1,6	0,0
3	1,5	2,4	0,5	1,5	0,8	5,4
4	2,1	3,3	1,8	4,6	0,8	2,7
5	14,6	16,7	10,5	13,0	22,8	16,2
6	8,0	8,1	9,1	6,1	8,9	8,1
7	16,0	12,4	21,5	16,0	26,8	16,2
8	16,9	17,2	15,1	10,7	14,6	8,1
9	9,0	9,6	10,0	9,2	5,7	10,8
10 Molt important	23,7	23,0	22,8	29,8	14,6	18,9
NS/NC	3,2	3,3	2,7	3,1	0,8	2,7
Mitjana	7,26	7,21	7,27	7,29	6,85	6,39
Desviació	2,43	2,40	2,48	2,65	2,11	3,08
Casos	968	202	213	127	122	36
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	1,5	0,5	1,4	0,8	2,4	5,4
1	0,1	0,5	0,0	0,0	0,8	0,0
2	0,6	1,0	0,5	0,8	0,8	2,7
3	1,0	0,0	1,4	0,8	1,6	0,0
4	1,3	1,0	1,8	1,5	2,4	2,7
5	9,3	11,0	11,4	13,0	13,0	10,8
6	5,4	8,6	4,6	5,3	9,8	5,4
7	12,7	10,0	15,1	15,3	20,3	18,9
8	21,7	23,4	24,2	16,8	19,5	10,8
9	13,5	10,5	14,2	9,9	12,2	16,2
10 Molt important	32,4	33,0	24,7	35,1	17,1	21,6
NS/NC	0,5	0,5	0,9	0,8	0,0	5,4
Mitjana	8,00	8,00	7,77	7,95	7,20	7,23
Desviació	2,08	1,98	2,04	2,07	2,24	2,70
Casos	995	208	217	130	123	35
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	3,0	3,3	3,2	4,6	4,1	10,8
1	0,5	1,4	0,0	0,8	0,8	2,7
2	1,1	2,4	0,5	2,3	0,8	0,0
3	1,4	1,9	2,3	1,5	0,8	2,7
4	2,2	1,4	2,7	3,8	2,4	0,0
5	11,9	11,0	11,4	9,2	21,1	5,4
6	9,0	8,1	10,0	9,2	8,9	8,1
7	13,5	11,0	17,8	10,7	17,9	10,8
8	19,1	18,2	19,2	13,0	17,1	21,6

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
9	10,4	11,0	11,9	13,0	8,1	13,5
10 Molt important	24,1	26,3	16,9	23,7	16,3	24,3
NS/NC	3,8	3,8	4,1	8,4	1,6	0,0
Mitjana	7,39	7,34	7,20	7,18	6,83	7,00
Desviació	2,40	2,62	2,29	2,75	2,42	3,20
Casos	962	201	210	120	121	37
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	89,2	90,4	88,6	83,2	93,5	83,8
Falsa	10,2	9,1	10,5	15,3	6,5	13,5
NS/NC	0,6	0,5	0,9	1,5	0,0	2,7
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	88,3	90,9	86,8	85,5	93,5	91,9
Falsa	10,0	8,6	11,0	13,7	6,5	8,1
NS/NC	1,7	0,5	2,3	0,8	0,0	0,0
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	88,4	89,5	89,5	87,0	91,1	89,2
Falsa	10,1	9,6	8,7	8,4	8,1	10,8
NS/NC	1,5	1,0	1,8	4,6	0,8	0,0
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	78,9	76,1	79,9	70,2	87,8	67,6
Falsa	18,4	21,5	17,8	26,0	11,4	29,7
NS/NC	2,7	2,4	2,3	3,8	0,8	2,7
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	67,3	64,6	65,3	67,9	61,8	62,2
Falsa	29,3	31,1	30,6	29,0	35,8	35,1
NS/NC	3,4	4,3	4,1	3,1	2,4	2,7
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	34,7	35,4	38,8	29,0	12,2	27,0
Agència Catalana de Consum	6,2	4,8	8,7	7,6	6,5	5,4
Associació de defensa al consumidor	2,6	0,5	2,7	0,8	1,6	5,4
Associació FAO	0,2	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	9,4	9,6	7,3	9,2	4,9	8,1
FACUA	3,0	2,4	4,6	3,1	2,4	2,7
Síndic de Greuges	2,0	2,4	2,7	1,5	1,6	0,0
Defensor del Pueblo	1,6	3,3	1,4	1,5	0,0	0,0
Atenció al client	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Atenció al ciutadà	0,5	0,0	0,5	1,5	0,0	0,0
Ajuntament	1,3	0,5	0,5	0,0	1,6	0,0
Generalitat	0,6	0,0	0,5	0,8	0,0	0,0
Consell Comarcal	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agència de consum / del consumidor	1,3	1,4	2,3	0,0	3,3	0,0
Associació / Organització de consumidors	1,1	1,0	1,4	0,0	1,6	2,7
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	1,4	1,0	2,3	0,0	1,6	0,0
Consum	0,4	1,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Altres	2,3	1,9	2,3	2,3	2,4	8,1
Cap	36,3	39,7	31,5	43,5	53,7	37,8
NS/NC	7,2	5,7	9,6	7,6	8,9	13,5
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	55,2	56,5	49,8	49,6	69,1	59,5
Sí	44,6	43,1	50,2	50,4	30,9	40,5
NS/NC	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	90	110	66	38	15

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	66,8	65,6	68,2	63,6	89,5	80,0
Mitjans de comunicació	0,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	5,6	4,4	5,5	6,1	0,0	6,7
Consell Comarcal	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	8,3	7,8	4,5	3,0	2,6	0,0
OCU	16,8	15,6	19,1	24,2	5,3	13,3
Agència Catalana de Consum	4,5	4,4	5,5	4,5	2,6	13,3
Associació de defensa al consumidor	2,0	0,0	5,5	0,0	0,0	0,0
Atenció al Ciutadà	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cambra de Comerç	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sindicats	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Generalitat	2,0	3,3	1,8	3,0	0,0	0,0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	2,2	1,1	4,5	3,0	2,6	0,0
Amics, familiars, coneguts	1,8	3,3	0,9	3,0	0,0	6,7
Assegurança	0,7	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	2,2	1,1	1,8	3,0	0,0	0,0
Altres	1,1	0,0	3,6	3,0	0,0	0,0
NS/NC	0,7	1,1	0,9	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	91,2	92,3	89,0	88,5	90,2	91,9
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	14,3	12,0	10,5	14,5	17,1	18,9
Contactaria amb un advocat	5,2	4,8	4,6	4,6	5,7	0,0
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	4,6	4,3	4,6	2,3	6,5	2,7
Altres	1,7	0,5	2,7	3,1	0,0	5,4
No faria res	0,3	0,0	0,9	0,8	0,0	0,0
NS/NC	0,8	1,4	1,4	0,8	0,8	0,0
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	28,0	24,9	26,9	21,4	39,0	37,8
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	13,2	15,3	14,6	14,5	17,1	16,2
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	45,1	47,4	47,0	48,1	35,0	40,5
NS/NC	13,7	12,4	11,4	16,0	8,9	5,4
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABIL						
No	20,1	22,0	12,3	19,1	30,9	21,6
Sí	79,0	77,0	86,8	80,2	69,1	78,4
NC	0,9	1,0	0,9	0,8	0,0	0,0
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PR						
0 Gens	7,7	7,7	8,7	9,9	0,8	8,1
1	0,9	0,5	2,7	0,8	0,0	0,0
2	2,9	1,9	3,2	4,6	2,4	2,7
3	6,2	7,2	4,1	7,6	4,9	2,7
4	10,7	7,2	10,0	8,4	8,1	13,5
5	24,0	27,3	22,8	25,2	25,2	16,2
6	18,4	15,8	14,6	11,5	23,6	18,9
7	14,3	16,7	19,2	12,2	18,7	24,3
8	8,3	11,0	6,4	6,9	13,0	8,1
9	2,4	1,0	3,2	3,1	1,6	2,7
10 Totalment	2,1	2,4	1,4	4,6	1,6	2,7
NS/NC	2,1	1,4	3,7	5,3	0,0	0,0
Mitjana	5,19	5,31	5,10	5,02	5,85	5,49
Desviació	2,28	2,26	2,39	2,58	1,68	2,33
Casos	979	206	211	124	123	37
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
Estafa o engany	40,3	37,8	32,9	47,3	44,7	35,1

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	44,8	44,5	46,6	44,3	49,6	43,2
Clàusules abusives contracte	31,5	28,7	31,5	29,0	31,7	43,2
Factura/compte/ tiquet incorrecte	11,5	14,8	11,9	10,7	15,4	13,5
Indicació enganyosa del preu	23,3	24,9	26,0	22,1	22,0	37,8
Publicitat enganyosa	47,9	49,8	51,6	54,2	44,7	48,6
Manca de fulls oficials de reclamació	6,8	6,7	8,7	6,9	6,5	0,0
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	42,7	39,7	47,5	43,5	38,2	24,3
Altres	0,9	1,0	0,9	0,0	0,8	0,0
Cap	0,2	0,0	0,5	0,8	0,0	0,0
NS/NC	0,7	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	30,6	31,6	32,0	31,3	28,5	27,0
Intent	13,2	12,4	14,6	13,7	13,8	5,4
Ni ho ha patit ni intent	55,8	56,0	53,0	55,0	57,7	67,6
NS/NC	0,4	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	92	102	59	52	12
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	36,1	39,1	36,3	30,5	28,8	33,3
No	63,9	60,9	63,7	69,5	71,2	66,7
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	56,5	54,5	54,8	51,9	61,0	56,8
Intent	3,1	1,4	4,1	2,3	5,7	2,7
Ni ho ha patit ni intent	39,0	42,6	39,7	43,5	33,3	37,8
NS/NC	1,4	1,4	1,4	2,3	0,0	2,7
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	117	129	71	82	22
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	9,7	12,8	10,9	4,2	3,7	9,1
No	90,1	86,3	89,1	95,8	95,1	90,9
NS/NC	0,2	0,9	0,0	0,0	1,2	0,0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	25,2	25,4	26,0	27,5	13,8	35,1
Intent	3,1	4,8	2,7	3,1	6,5	0,0
Ni ho ha patit ni intent	71,1	69,4	70,3	69,5	79,7	64,9
NS/NC	0,6	0,5	0,9	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	63	63	40	25	13
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	23,3	25,4	17,5	15,0	24,0	23,1
No	76,0	74,6	79,4	82,5	76,0	76,9
NS/NC	0,7	0,0	3,2	2,5	0,0	0,0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	48,8	55,0	46,6	45,8	46,3	51,4
Intent	3,9	2,4	4,1	1,5	5,7	5,4
Ni ho ha patit ni intent	46,8	42,6	47,9	51,9	48,0	43,2
NS/NC	0,5	0,0	1,4	0,8	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	120	111	62	64	21

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc amb Visc sol/a	els pares	Compart eixo pis
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	20,7	25,0	18,0	14,5	31,3	0,0
No	78,9	74,2	82,0	83,9	67,2	100,0
NS/NC	0,4	0,8	0,0	1,6	1,6	0,0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	41,5	44,5	38,4	42,7	33,3	48,6
Intent	7,3	7,2	8,2	7,6	8,9	8,1
Ni ho ha patit ni intent	50,0	46,4	52,5	47,3	57,7	43,2
NS/NC	1,2	1,9	0,9	2,3	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	108	102	66	52	21
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	14,1	16,7	12,7	12,1	15,4	14,3
No	85,5	83,3	86,3	87,9	84,6	85,7
NS/NC	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	52,6	52,2	58,4	55,0	48,0	59,5
Intent	10,1	12,9	9,6	6,1	11,4	2,7
Ni ho ha patit ni intent	36,2	33,5	31,1	38,2	37,4	37,8
NS/NC	1,1	1,4	0,9	0,8	3,3	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	136	149	80	73	23
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	10,5	10,3	9,4	3,8	9,6	13,0
No	89,5	89,7	90,6	96,3	90,4	87,0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	16,1	14,4	21,5	17,6	13,8	13,5
Intent	1,3	1,4	1,8	1,5	0,0	0,0
Ni ho ha patit ni intent	81,9	83,7	75,8	80,9	86,2	86,5
NS/NC	0,7	0,5	0,9	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	33	51	25	17	5
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	29,9	36,4	33,3	24,0	29,4	0,0
No	70,1	63,6	66,7	76,0	70,6	100,0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	45,4	43,1	49,3	42,0	49,6	51,4
Intent	1,9	2,4	3,2	1,5	0,8	2,7
Ni ho ha patit ni intent	51,6	54,1	46,1	55,7	48,8	45,9
NS/NC	1,1	0,5	1,4	0,8	0,8	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	95	115	57	62	20
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	17,3	21,1	17,4	14,0	11,3	25,0
No	82,2	78,9	82,6	86,0	88,7	75,0

% Verticals	TOTAL DE MUNICIPI			CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
NS/NC	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
La manca d'oficines	45,6	47,8	49,3	48,9	37,4	35,1
La manca de caixers	24,5	29,2	26,5	26,7	27,6	35,1
Els horaris d'atenció	43,9	46,9	40,2	40,5	63,4	37,8
Les comissions bancàries	49,7	47,4	53,9	51,1	40,7	45,9
L'atenció online	15,4	18,2	16,9	10,7	15,4	18,9
La necessitat de cita prèvia	32,6	29,7	34,7	34,4	30,1	32,4
Oferiment de productes no financers	18,8	15,3	23,3	22,9	13,8	13,5
Manca d'atenció personal (espontània)	6,5	5,3	4,6	9,2	1,6	2,7
Altres	2,0	1,9	1,8	0,0	0,0	5,4
Tot	0,5	1,0	0,0	0,0	0,8	0,0
Cap	2,3	2,9	2,3	3,8	0,0	5,4
NS/NC	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
Canvis no autoritzats de companyia	25,6	25,8	32,4	26,0	22,8	21,6
Canvis no autoritzats de tarifes	44,4	49,3	43,8	44,3	50,4	54,1
La pujada dels preus	78,5	75,1	74,9	74,0	84,6	78,4
La pressió comercial	23,3	20,6	28,8	24,4	22,0	18,9
L'atenció no presencial	35,8	38,3	35,6	37,4	38,2	35,1
Altres	1,6	1,4	2,3	1,5	0,0	2,7
Tot	0,4	1,0	0,0	0,0	0,8	0,0
Cap	1,1	1,4	1,4	2,3	0,8	5,4
NS/NC	0,4	1,0	0,5	0,0	0,8	0,0
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S						
Més d'una vegada per setmana	10,2	9,6	11,9	11,5	11,4	24,3
Una vegada a la setmana	22,1	14,4	29,7	18,3	38,2	18,9
Una vegada cada 15 dies	20,9	18,7	17,4	13,0	24,4	24,3
Una vegada al mes	20,1	24,4	20,1	20,6	13,8	24,3
Una vegada cada 3 mesos	9,8	11,0	8,2	11,5	5,7	2,7
Amb menor freqüència	10,5	12,0	7,3	13,0	4,1	0,0
Mai	6,3	10,0	5,5	12,2	2,4	5,4
NS/NC	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	163	191	98	115	35
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS						
No ser atès/a en el seu idioma	15,3	11,0	23,6	18,4	12,2	25,7
Que el rètol no estigui en el seu idioma	5,8	6,1	7,3	8,2	4,3	11,4
Que la carta no estigui en el seu idioma	16,7	14,1	21,5	17,3	11,3	31,4
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	11,1	8,0	12,6	10,2	8,7	20,0
Cap	71,4	77,3	61,3	70,4	75,7	54,3
NS/NC	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespostes]						
No ser atès/a en el seu idioma	19,3	19,0	18,3	21,4	21,7	28,6
Que el rètol no estigui en el seu idioma	4,8	4,3	5,8	6,1	6,1	11,4
Que la carta no estigui en el seu idioma	26,5	23,3	25,1	34,7	27,0	20,0
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	45,7	46,0	47,1	42,9	60,9	57,1
Cap	30,3	28,2	29,8	24,5	18,3	20,0
NS/NC	0,4	0,6	0,5	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D						
No	26,5	33,0	26,0	23,7	44,7	45,9
Sí	72,9	66,0	73,1	75,6	55,3	54,1

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
NS/NC	0,6	1,0	0,9	0,8	0,0	0,0
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	55,9	52,2	57,5	52,7	43,1	37,8
Inspeccionar en matèria de consum	46,4	44,0	47,5	41,2	39,0	43,2
Iniciar procediments sancionadors de consum	43,9	42,6	41,6	35,9	35,0	27,0
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	48,0	44,0	49,3	42,7	40,7	45,9
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	45,1	38,3	46,1	43,5	38,2	37,8
Obligar les empreses a entrar en una mediació	35,1	33,0	37,9	33,6	25,2	29,7
Desconec les seves funcions	32,5	35,9	32,4	36,6	47,2	54,1
NC	0,8	0,5	0,9	2,3	0,0	0,0
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	89,2	92,8	85,8	85,5	95,9	91,9
Sí	10,0	6,2	13,2	12,2	4,1	8,1
NS/NC	0,8	1,0	0,9	2,3	0,0	0,0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	1,4	1,0	2,7	0,8	0,0	0,0
1	0,3	0,0	0,9	0,8	0,0	0,0
2	0,4	0,5	0,9	0,8	0,0	0,0
3	1,1	1,0	1,4	0,8	0,8	2,7
4	1,3	1,0	2,7	2,3	0,0	2,7
5	9,7	9,6	9,1	11,5	7,3	2,7
6	5,7	4,8	3,7	1,5	3,3	0,0
7	11,1	9,6	12,3	10,7	16,3	10,8
8	10,9	15,3	7,3	8,4	8,1	10,8
9	2,1	1,9	3,2	2,3	0,8	2,7
10	4,2	2,4	5,9	7,6	4,1	0,0
NS/NC	51,8	53,1	49,8	52,7	59,3	67,6
Mitjana	6,60	6,714	6,336	6,742	7,02	6,75
Desviació	2,10	1,894	2,568	2,304	1,532	1,815
Casos	482	98	110	62	50	12
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	4,0	2,9	2,3	2,3	1,6	8,1
Només arbitratge	0,7	1,0	0,5	0,8	0,0	0,0
Sí, ambdós	8,8	7,2	11,4	9,9	4,1	8,1
No, cap	86,5	89,0	85,8	87,0	94,3	83,8
Base Coneix el sistema de mediació	128	21	30	16	7	6
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	80,5	76,2	86,7	68,8	100,0	100,0
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	57,8	52,4	70,0	50,0	42,9	83,3
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	26,6	33,3	26,7	43,8	42,9	16,7
Requereix un procediment judicial	4,7	9,5	3,3	6,3	0,0	0,0
No ho sé	2,3	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0
NC	0,8	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	17	26	14	5	3
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	70,5	64,7	76,9	71,4	60,0	66,7
És gratuït	47,4	29,4	46,2	42,9	40,0	33,3
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12,6	23,5	15,4	7,1	20,0	66,7
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14,7	23,5	11,5	21,4	20,0	33,3
No ho sé	7,4	0,0	7,7	14,3	0,0	0,0
Base Total	1000	209	219	131	123	37

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	21,0	20,6	32,0	24,4	17,9	75,7
De propietat	77,6	78,9	66,2	74,0	80,5	24,3
Altres	1,0	0,5	0,9	0,8	0,8	0,0
NS/NC	0,4	0,0	0,9	0,8	0,8	0,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	28,6	29,7	26,9	28,2	16,3	16,2
Twitter	16,2	16,3	17,4	13,7	31,7	10,8
Instagram	48,3	48,3	46,6	30,5	78,0	62,2
TikTok	6,6	7,7	5,5	5,3	17,9	10,8
WhatsApp	29,0	29,2	27,9	25,2	41,5	27,0
Telegram	1,6	1,4	0,9	1,5	0,0	2,7
Linkedin	3,6	4,3	4,1	2,3	2,4	8,1
Youtube	3,2	2,4	4,1	3,1	8,1	8,1
Altres	2,2	1,9	3,7	1,5	4,1	5,4
Cap	21,0	21,5	21,0	33,6	3,3	13,5
NS/NC	1,9	1,0	1,4	2,3	0,0	2,7
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	1,9	1,4	1,4	3,8	0,0	2,7
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	3,9	6,2	1,8	5,3	2,4	0,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	18,0	20,6	12,3	22,1	13,0	16,2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	16,6	14,4	17,8	18,3	22,8	8,1
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	9,0	12,0	7,3	4,6	11,4	10,8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	15,6	13,4	14,2	18,3	17,9	13,5
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	7,7	5,7	7,8	4,6	1,6	8,1
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	16,2	15,8	23,3	13,0	17,9	24,3
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	9,6	8,1	12,8	9,9	12,2	16,2
Doctorat	1,2	1,9	1,4	0,0	0,8	0,0
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	23,9	28,7	15,5	31,3	15,4	18,9
Mitjà	41,2	39,7	39,3	41,2	52,0	32,4
Alt	34,7	31,6	45,2	27,5	32,5	48,6
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	57,3	56,5	58,9	45,8	52,8	81,1
Jubilat/da o pensionista	25,2	23,4	27,9	39,7	3,3	10,8
Aturat/da	9,1	11,5	6,4	7,6	11,4	2,7
Estudiant	5,3	5,7	3,7	2,3	31,7	5,4
Treball domèstic no remunerat	3,0	2,9	3,2	3,8	0,8	0,0
NS/NC	0,1	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	13,1	10,5	18,7	100,0	0,0	0,0
Visc amb els meus pares	12,3	12,9	8,7	0,0	100,0	0,0
Comparteix pis amb altres persones	3,7	3,8	6,8	0,0	0,0	100,0
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	28,6	31,6	27,9	0,0	0,0	0,0
Amb parella i els fills/es	31,6	30,1	26,0	0,0	0,0	0,0
Sol/a amb fills/es (monoparental)	5,4	4,8	6,4	0,0	0,0	0,0
Altres	4,8	5,7	5,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	0,5	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	13,1	10,5	18,7	100,0	0,0	0,0
Dues	34,5	35,9	36,5	0,0	15,4	35,1
Tres	21,1	20,6	20,5	0,0	32,5	16,2
Quatre	25,3	25,4	20,5	0,0	41,5	43,2

% Verticals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Cinc	4,1	4,8	2,7	0,0	6,5	2,7
Més de cinc	1,5	2,9	0,0	0,0	4,1	2,7
NC	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Mitjana	2,79	2,90	2,52	1,00	3,55	3,30
Desviació	1,23	1,35	1,10	0,00	1,07	1,35
Casos	996	209	217	131	123	37
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU						
Cap	75,6	77,0	80,4	100,0	82,9	91,9
Una	12,1	11,0	11,0	0,0	13,0	0,0
Dues	9,7	9,1	6,8	0,0	2,4	8,1
Tres	1,8	1,4	0,9	0,0	1,6	0,0
Quatre	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cinc	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
NC	0,5	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Mitjana	0,38	0,40	0,28	0,00	0,23	0,16
Desviació	0,77	0,85	0,63	0,00	0,57	0,55
Casos	995	209	217	131	123	37
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI F						
No	67,8	63,6	72,6	61,8	68,3	67,6
Sí, a mi	14,2	13,9	12,8	23,7	10,6	8,1
Sí, a algú del meu nucli familiar	19,0	23,4	16,0	16,0	22,0	24,3
NS/NC	1,6	1,4	0,9	0,8	0,8	0,0
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSO						
Menys o igual a 800€	6,6	6,7	5,0	22,9	2,4	8,1
De 801 a 1.500€	25,0	27,3	24,7	42,0	21,1	16,2
Més de 1.500€	58,4	56,0	59,8	26,7	56,9	54,1
NS/NC	10,0	10,0	10,5	8,4	19,5	21,6
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	21	23	11	24	8
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN						
Mai	49,0	52,4	47,8	72,7	37,5	37,5
Sí, cada mes	11,0	0,0	13,0	0,0	8,3	12,5
Algunes vegades	32,0	42,9	30,4	27,3	25,0	50,0
NS/NC	8,0	4,8	8,7	0,0	29,2	0,0

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	48,4	50,3	52,5	18,5	43,8	0,0
Femení	51,3	49,7	47,2	81,5	56,3	100,0
Altres	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	10,8	2,1	0,9	3,7	14,6	0,0
De 25 a 34 anys	14,2	16,8	7,9	5,6	16,7	0,0
De 35 a 49 anys	28,3	12,6	49,1	50,0	22,9	40,0
De 50 a 64 anys	24,2	25,9	31,6	27,8	22,9	40,0
De 65 anys i més	22,5	42,7	10,4	13,0	22,9	20,0
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	18,5	18,2	21,5	14,8	18,8	0,0
De 10.001 a 100.000 habitants	38,7	37,4	40,5	40,7	33,3	60,0
De 100.001 a 500.000 habitants	20,9	23,1	19,9	18,5	25,0	20,0
Més de 500.000 habitants	21,9	21,3	18,0	25,9	22,9	20,0
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	73,3	70,3	72,2	88,9	62,5	80,0
Girona	10,3	12,2	10,1	7,4	14,6	20,0
Lleida	5,7	5,9	5,4	3,7	12,5	0,0
Tarragona	10,7	11,5	12,3	0,0	10,4	0,0
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	4,8	4,9	5,4	7,4	6,3	0,0
En desacord	25,4	28,0	26,6	27,8	20,8	20,0
Ni d'acord ni en desacord	13,4	12,2	14,2	9,3	14,6	20,0
D'acord	34,5	33,6	34,5	33,3	39,6	40,0
Totalment d'acord	20,6	19,2	18,4	20,4	18,8	20,0
NS/NC	1,3	2,1	0,9	1,9	0,0	0,0
Mitjana	2,04	1,71	1,69	1,57	2,19	3,00
Desviació	6,02	6,06	6,02	6,43	6,01	5,70
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	1,1	1,0	0,9	0,0	0,0	0,0
En desacord	4,4	4,2	2,2	0,0	8,3	60,0
Ni d'acord ni en desacord	12,2	10,1	10,1	16,7	14,6	0,0
D'acord	48,5	48,6	48,7	55,6	54,2	20,0
Totalment d'acord	33,5	36,0	37,3	27,8	22,9	20,0
NS/NC	0,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Mitjana	5,45	5,72	5,97	5,56	4,58	0,00
Desviació	4,27	4,20	3,94	3,32	4,23	7,07
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	0,6	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0
En desacord	5,6	5,2	6,0	9,3	12,5	20,0
Ni d'acord ni en desacord	13,9	10,8	10,1	16,7	12,5	0,0
D'acord	46,5	48,6	44,3	46,3	45,8	60,0
Totalment d'acord	31,8	33,6	37,0	25,9	27,1	20,0
NS/NC	1,6	1,4	1,9	1,9	2,1	0,0
Mitjana	5,17	5,49	5,55	4,44	4,38	4,00
Desviació	4,33	4,16	4,41	4,52	4,80	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	5,3	4,5	5,1	0,0	2,1	0,0
En desacord	17,0	16,4	13,9	27,8	20,8	40,0
Ni d'acord ni en desacord	9,2	8,0	10,4	16,7	2,1	0,0
D'acord	39,7	39,5	34,8	38,9	56,3	60,0
Totalment d'acord	28,4	30,8	35,4	16,7	16,7	0,0
NS/NC	0,4	0,7	0,3	0,0	2,1	0,0
Mitjana	3,45	3,78	4,08	2,22	3,23	1,00
Desviació	6,00	5,93	6,01	5,38	5,31	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	1,7	1,0	2,5	0,0	0,0	20,0
En desacord	17,3	18,9	15,8	14,8	12,5	40,0
Ni d'acord ni en desacord	21,9	19,6	23,4	33,3	25,0	0,0
D'acord	42,7	40,9	43,4	42,6	50,0	40,0
Totalment d'acord	16,1	18,9	14,9	9,3	12,5	0,0
NS/NC	0,3	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	-2,71	-2,89	-2,61	-2,32	-3,13	2,00
Desviació	5,05	5,16	5,05	4,31	4,33	6,71
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	3,7	4,2	3,8	7,4	4,2	0,0
En desacord	11,9	10,1	8,9	11,1	18,8	20,0
Ni d'acord ni en desacord	9,9	6,6	9,2	11,1	8,3	0,0
D'acord	36,2	38,5	33,9	31,5	35,4	60,0
Totalment d'acord	35,2	37,4	42,7	38,9	27,1	20,0
NS/NC	3,1	3,1	1,6	0,0	6,3	0,0
Mitjana	4,37	4,74	5,14	4,17	3,13	4,00
Desviació	5,65	5,61	5,56	6,35	5,98	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	1,2	0,3	0,3	3,7	2,1	0,0
En desacord	13,2	16,4	11,7	13,0	10,4	0,0
Ni d'acord ni en desacord	17,5	19,2	22,2	11,1	18,8	0,0
D'acord	47,2	47,6	44,0	51,9	54,2	80,0
Totalment d'acord	20,4	15,7	21,5	20,4	12,5	20,0
NS/NC	0,5	0,7	0,3	0,0	2,1	0,0
Mitjana	3,62	3,09	3,73	3,61	3,23	6,00
Desviació	4,86	4,75	4,68	5,27	4,55	2,24
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.2C. HE SOL-LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	45,7	45,8	46,8	44,4	35,4	0,0
En desacord	38,5	42,7	36,4	37,0	41,7	60,0
Ni d'acord ni en desacord	3,1	1,4	4,1	1,9	2,1	0,0
D'acord	8,4	7,0	8,2	5,6	14,6	40,0
Totalment d'acord	3,8	2,1	4,1	11,1	6,3	0,0
NS/NC	0,5	1,0	0,3	0,0	0,0	0,0
Mitjana	-5,70	-6,15	-5,68	-4,91	-4,27	-1,00
Desviació	5,37	4,75	5,47	6,55	6,19	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Sí	32,8	24,5	35,1	37,0	41,7	40,0
No	67,2	75,5	64,9	63,0	58,3	60,0
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	26,0	19,9	30,1	27,8	29,2	20,0
No	74,0	80,1	69,9	72,2	70,8	80,0
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	12,4	9,8	14,2	14,8	12,5	0,0
No	87,6	90,2	85,8	85,2	87,5	100,0
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	15,1	10,5	18,0	20,4	14,6	0,0
No	84,9	89,5	82,0	79,6	85,4	100,0
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	43,9	36,7	47,5	46,3	45,8	40,0
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	56,1	63,3	52,5	53,7	54,2	60,0
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	43,1	50,0	39,9	42,6	41,7	40,0
Castellà	40,1	37,1	41,5	31,5	41,7	60,0
Tant català com castellà	15,4	11,9	17,4	25,9	12,5	0,0
Altres	1,4	1,0	1,3	0,0	4,2	0,0
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D						
0 Gens important	4,2	2,4	5,1	0,0	6,3	0,0
1	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
2	1,1	1,0	0,6	0,0	2,1	0,0
3	1,4	0,7	1,3	1,9	2,1	0,0
4	2,9	3,5	1,6	3,7	6,3	0,0
5	13,4	13,3	11,4	11,1	12,5	0,0
6	6,0	5,2	6,0	3,7	4,2	0,0
7	8,0	4,2	9,5	13,0	8,3	0,0
8	14,9	14,3	13,3	18,5	22,9	0,0
9	9,7	11,2	9,8	9,3	8,3	20,0
10 Molt important	37,3	43,0	40,8	35,2	25,0	80,0
NS/NC	0,7	1,0	0,0	3,7	2,1	0,0
Mitjana	7,62	7,99	7,74	8,02	7,04	9,80
Desviació	2,67	2,46	2,72	2,02	2,86	0,45
Casos	993	283	316	52	47	5
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	0,7	0,7	0,3	0,0	0,0	0,0
2	0,3	0,7	0,0	0,0	2,1	0,0
3	0,4	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0
4	0,3	0,0	0,3	1,9	0,0	0,0
5	6,8	7,7	6,3	3,7	8,3	0,0
6	4,2	4,2	5,4	11,1	0,0	0,0
7	10,9	14,7	8,2	3,7	6,3	40,0
8	19,8	20,6	20,6	16,7	22,9	0,0
9	15,1	13,3	14,2	20,4	14,6	0,0
10 Molt important	41,0	37,1	44,3	40,7	45,8	60,0
NS/NC	0,5	0,7	0,0	1,9	0,0	0,0
Mitjana	8,47	8,30	8,60	8,59	8,63	8,80
Desviació	1,78	1,83	1,66	1,65	1,79	1,64
Casos	995	284	316	53	48	5
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	2,1	3,1	1,3	1,9	0,0	0,0

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
1	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
2	0,6	0,3	0,6	0,0	2,1	0,0
3	1,3	2,1	1,6	0,0	0,0	0,0
4	1,8	2,1	2,5	0,0	0,0	0,0
5	12,0	16,4	8,2	16,7	14,6	0,0
6	9,8	9,1	9,5	7,4	14,6	20,0
7	14,2	11,5	14,2	9,3	12,5	20,0
8	18,5	22,0	17,1	18,5	18,8	0,0
9	10,3	8,0	11,1	13,0	14,6	0,0
10 Molt important	28,8	24,5	33,2	33,3	22,9	60,0
NS/NC	0,3	0,7	0,3	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,62	7,31	7,85	7,91	7,63	8,60
Desviació	2,25	2,37	2,17	2,15	1,94	1,95
Casos	997	284	315	54	48	5
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	2,9	3,5	2,5	1,9	0,0	0,0
1	0,6	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1,5	1,7	0,9	1,9	4,2	0,0
3	1,5	1,7	0,9	1,9	2,1	0,0
4	2,1	2,1	1,9	1,9	0,0	0,0
5	14,6	11,9	13,9	11,1	20,8	20,0
6	8,0	7,3	7,9	13,0	8,3	20,0
7	16,0	12,6	13,3	27,8	14,6	0,0
8	16,9	17,5	23,1	5,6	14,6	20,0
9	9,0	10,5	9,2	7,4	8,3	0,0
10 Molt important	23,7	26,2	23,4	24,1	18,8	40,0
NS/NC	3,2	3,8	2,8	3,7	8,3	0,0
Mitjana	7,26	7,35	7,45	7,23	7,09	7,80
Desviació	2,43	2,58	2,26	2,27	2,23	2,28
Casos	968	275	307	52	44	5
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	1,5	2,1	0,9	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,6	0,3	0,0	1,9	2,1	0,0
3	1,0	1,4	0,6	0,0	2,1	0,0
4	1,3	0,7	0,3	3,7	4,2	0,0
5	9,3	6,6	8,5	11,1	6,3	20,0
6	5,4	5,6	3,2	3,7	8,3	20,0
7	12,7	9,8	10,4	18,5	8,3	0,0
8	21,7	22,0	27,2	18,5	16,7	0,0
9	13,5	12,6	14,6	14,8	18,8	40,0
10 Molt important	32,4	38,5	34,2	27,8	31,3	20,0
NS/NC	0,5	0,3	0,0	0,0	2,1	0,0
Mitjana	8,00	8,20	8,29	7,85	7,98	7,80
Desviació	2,08	2,12	1,81	1,98	2,13	2,17
Casos	995	285	316	54	47	5
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	3,0	2,1	2,2	1,9	2,1	0,0
1	0,5	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0
2	1,1	1,4	0,9	0,0	0,0	0,0
3	1,4	1,0	1,3	5,6	0,0	0,0
4	2,2	2,1	1,9	1,9	2,1	0,0
5	11,9	12,2	9,5	11,1	14,6	20,0
6	9,0	10,1	7,6	16,7	4,2	0,0
7	13,5	9,1	16,5	16,7	16,7	0,0
8	19,1	22,0	19,0	14,8	27,1	20,0

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR					NS/NC
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres		
9	10,4	8,0	12,7	5,6	8,3	40,0	
10 Molt important	24,1	26,9	25,9	22,2	18,8	20,0	
NS/NC	3,8	4,5	2,2	3,7	6,3	0,0	
Mitjana	7,39	7,52	7,64	7,14	7,49	8,20	
Desviació	2,40	2,33	2,24	2,28	2,06	1,92	
Casos	962	273	309	52	45	5	
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN							
Verdadera	89,2	90,2	89,6	88,9	89,6	100,0	
Falsa	10,2	9,1	10,4	9,3	10,4	0,0	
NS/NC	0,6	0,7	0,0	1,9	0,0	0,0	
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO							
Verdadera	88,3	88,5	85,8	88,9	95,8	80,0	
Falsa	10,0	9,1	12,0	7,4	4,2	20,0	
NS/NC	1,7	2,4	2,2	3,7	0,0	0,0	
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES							
Verdadera	88,4	89,5	86,4	87,0	93,8	80,0	
Falsa	10,1	8,7	13,0	11,1	6,3	20,0	
NS/NC	1,5	1,7	0,6	1,9	0,0	0,0	
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC							
Verdadera	78,9	78,0	82,3	72,2	77,1	100,0	
Falsa	18,4	19,6	14,6	25,9	18,8	0,0	
NS/NC	2,7	2,4	3,2	1,9	4,2	0,0	
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV							
Verdadera	67,3	71,7	66,8	59,3	68,8	80,0	
Falsa	29,3	24,1	30,4	35,2	27,1	20,0	
NS/NC	3,4	4,2	2,8	5,6	4,2	0,0	
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D							
OCU	34,7	39,5	43,7	35,2	25,0	40,0	
Agència Catalana de Consum	6,2	3,8	8,5	3,7	4,2	0,0	
Associació de defensa al consumidor	2,6	1,7	3,8	5,6	2,1	0,0	
Associació FAO	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	9,4	8,0	11,7	16,7	6,3	20,0	
FACUA	3,0	4,2	2,5	1,9	2,1	0,0	
Síndic de Greuges	2,0	1,4	3,2	3,7	0,0	0,0	
Defensor del Pueblo	1,6	1,7	2,8	0,0	0,0	0,0	
Atenció al client	0,5	0,3	0,9	1,9	0,0	0,0	
Atenció al ciutadà	0,5	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0	
Ajuntament	1,3	1,4	1,9	0,0	2,1	0,0	
Generalitat	0,6	0,3	1,3	0,0	0,0	0,0	
Consell Comarcal	0,4	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0	
Agència de consum / del consumidor	1,3	1,0	1,9	0,0	0,0	0,0	
Associació / Organització de consumidors	1,1	1,4	1,3	0,0	0,0	0,0	
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	1,4	1,7	1,6	3,7	0,0	0,0	
Consum	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	
Altres	2,3	1,7	2,5	0,0	2,1	0,0	
Cap	36,3	34,6	25,0	38,9	52,1	40,0	
NS/NC	7,2	8,0	5,4	1,9	10,4	0,0	
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS							
No	55,2	59,8	47,5	50,0	60,4	60,0	
Sí	44,6	39,5	52,5	50,0	39,6	40,0	
NS/NC	0,2	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	113	166	27	19	2	

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	66,8	63,7	64,5	66,7	63,2	50,0
Mitjans de comunicació	0,2	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	5,6	7,1	6,6	3,7	0,0	0,0
Consell Comarcal	0,7	0,9	1,2	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	8,3	10,6	8,4	18,5	15,8	0,0
OCU	16,8	14,2	18,7	14,8	15,8	50,0
Agència Catalana de Consum	4,5	3,5	5,4	3,7	0,0	0,0
Associació de defensa al consumidor	2,0	4,4	1,8	3,7	0,0	0,0
Atenció al Ciutadà	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Cambrà de Comerç	0,4	0,9	0,6	0,0	0,0	0,0
Sindicats	0,4	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Generalitat	2,0	2,7	2,4	0,0	0,0	0,0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	2,2	2,7	1,2	3,7	5,3	0,0
Amics, familiars, coneguts	1,8	0,0	0,6	3,7	10,5	50,0
Assegurança	0,7	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	2,2	2,7	1,8	3,7	5,3	0,0
Altres	1,1	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	0,7	1,8	0,6	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	91,2	89,5	94,0	92,6	89,6	100,0
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	14,3	11,9	14,2	11,1	16,7	60,0
Contactaria amb un advocat	5,2	8,7	2,5	5,6	4,2	20,0
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	4,6	6,3	2,8	7,4	6,3	0,0
Altres	1,7	1,4	1,9	0,0	2,1	0,0
No faria res	0,3	0,3	0,0	0,0	2,1	0,0
NS/NC	0,8	1,4	0,3	1,9	0,0	0,0
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	28,0	27,3	26,6	24,1	31,3	0,0
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	13,2	11,5	13,0	14,8	8,3	0,0
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	45,1	44,8	46,8	48,1	47,9	100,0
NS/NC	13,7	16,4	13,6	13,0	12,5	0,0
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT						
No	20,1	18,5	17,7	16,7	22,9	20,0
Sí	79,0	80,8	80,7	83,3	75,0	80,0
NC	0,9	0,7	1,6	0,0	2,1	0,0
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROBLEMATITAT						
0 Gens	7,7	8,0	7,9	11,1	8,3	40,0
1	0,9	0,7	1,6	0,0	0,0	20,0
2	2,9	3,1	2,2	3,7	2,1	0,0
3	6,2	5,9	5,4	11,1	8,3	20,0
4	10,7	10,5	12,0	13,0	12,5	0,0
5	24,0	24,5	25,9	13,0	20,8	20,0
6	18,4	21,0	18,4	20,4	8,3	0,0
7	14,3	14,0	12,0	13,0	20,8	0,0
8	8,3	6,3	8,5	7,4	12,5	0,0
9	2,4	2,4	2,2	1,9	4,2	0,0
10 Totalment	2,1	1,0	2,5	1,9	0,0	0,0
NS/NC	2,1	2,4	1,3	3,7	2,1	0,0
Mitjana	5,19	5,08	5,14	4,83	5,28	1,80
Desviació	2,28	2,21	2,29	2,48	2,37	2,17
Casos	979	279	312	52	47	5
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
Estafa o engany	40,3	37,8	40,2	27,8	45,8	20,0

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	44,8	42,0	45,9	57,4	31,3	40,0
Clàusules abusives contracte	31,5	26,9	33,5	33,3	35,4	80,0
Factura/compte/ tiquet incorrecte	11,5	9,1	13,9	5,6	8,3	0,0
Indicació enganyosa del preu	23,3	23,8	22,5	14,8	31,3	20,0
Publicitat enganyosa	47,9	48,3	46,8	46,3	43,8	60,0
Manca de fulls oficials de reclamació	6,8	6,6	7,0	9,3	8,3	20,0
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	42,7	46,2	44,9	40,7	35,4	20,0
Altres	0,9	1,7	0,9	0,0	0,0	0,0
Cap	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	0,7	0,3	0,6	5,6	0,0	0,0

P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	30,6	24,5	33,5	40,7	41,7	40,0
Intent	13,2	16,4	12,0	7,4	10,4	20,0
Ni ho ha patit ni intent	55,8	58,7	53,8	51,9	45,8	40,0
NS/NC	0,4	0,3	0,6	0,0	2,1	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	117	144	26	25	3
--	-----	-----	-----	----	----	---

P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	36,1	30,8	41,7	42,3	52,0	33,3
No	63,9	69,2	58,3	57,7	48,0	66,7

Base Total	1000	286	316	54	48	5
------------	------	-----	-----	----	----	---

P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	56,5	50,0	60,1	74,1	54,2	40,0
Intent	3,1	3,8	1,6	3,7	4,2	0,0
Ni ho ha patit ni intent	39,0	44,8	37,3	20,4	39,6	40,0
NS/NC	1,4	1,4	0,9	1,9	2,1	20,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	154	195	42	28	2
--	-----	-----	-----	----	----	---

P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	9,7	11,0	11,8	11,9	17,9	0,0
No	90,1	89,0	88,2	88,1	82,1	100,0
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base Total	1000	286	316	54	48	5
------------	------	-----	-----	----	----	---

P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	25,2	21,0	29,4	33,3	27,1	40,0
Intent	3,1	3,8	1,3	0,0	6,3	20,0
Ni ho ha patit ni intent	71,1	74,5	68,4	64,8	66,7	40,0
NS/NC	0,6	0,7	0,9	1,9	0,0	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	71	97	18	16	3
---	-----	----	----	----	----	---

P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	23,3	19,7	28,9	16,7	31,3	33,3
No	76,0	80,3	71,1	83,3	62,5	66,7
NS/NC	0,7	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0

Base Total	1000	286	316	54	48	5
------------	------	-----	-----	----	----	---

P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	48,8	46,5	52,5	50,0	52,1	20,0
Intent	3,9	2,4	4,4	7,4	6,3	0,0
Ni ho ha patit ni intent	46,8	50,0	42,7	42,6	41,7	80,0
NS/NC	0,5	1,0	0,3	0,0	0,0	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	140	180	31	28	1
--	-----	-----	-----	----	----	---

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	20,7	22,1	18,3	22,6	28,6	100,0
No	78,9	77,9	81,7	77,4	71,4	0,0
NS/NC	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	41,5	37,4	46,2	50,0	37,5	40,0
Intent	7,3	7,3	6,3	11,1	4,2	0,0
Ni ho ha patit ni intent	50,0	53,1	46,8	38,9	56,3	60,0
NS/NC	1,2	2,1	0,6	0,0	2,1	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	128	166	33	20	2
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	14,1	10,2	14,5	15,2	40,0	0,0
No	85,5	89,8	84,9	84,8	55,0	100,0
NS/NC	0,4	0,0	0,6	0,0	5,0	0,0
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	52,6	49,7	56,0	57,4	41,7	60,0
Intent	10,1	11,5	10,1	9,3	16,7	0,0
Ni ho ha patit ni intent	36,2	37,8	33,5	31,5	39,6	40,0
NS/NC	1,1	1,0	0,3	1,9	2,1	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	175	209	36	28	3
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	10,5	12,0	9,6	16,7	17,9	33,3
No	89,5	88,0	90,4	83,3	82,1	66,7
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	16,1	17,1	14,9	18,5	20,8	0,0
Intent	1,3	1,0	0,9	7,4	2,1	0,0
Ni ho ha patit ni intent	81,9	80,4	83,2	74,1	77,1	100,0
NS/NC	0,7	1,4	0,9	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	52	50	14	11	0
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	29,9	32,7	28,0	28,6	54,5	0,0
No	70,1	67,3	72,0	71,4	45,5	0,0
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	45,4	39,2	52,8	46,3	22,9	80,0
Intent	1,9	2,1	1,6	1,9	6,3	0,0
Ni ho ha patit ni intent	51,6	57,0	44,6	51,9	68,8	20,0
NS/NC	1,1	1,7	0,9	0,0	2,1	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	118	172	26	14	4
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	17,3	18,6	16,3	30,8	21,4	25,0
No	82,2	79,7	83,7	69,2	78,6	75,0

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				NS/NC
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	
NS/NC	0,4	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0

Base Total	1000	286	316	54	48	5
-------------------	-------------	------------	------------	-----------	-----------	----------

P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?

La manca d'oficines	45,6	46,9	46,5	48,1	45,8	80,0
La manca de caixers	24,5	24,8	20,6	25,9	18,8	80,0
Els horaris d'atenció	43,9	42,0	41,5	37,0	45,8	20,0
Les comissions bancàries	49,7	44,1	55,1	61,1	60,4	20,0
L'atenció online	15,4	17,5	14,6	13,0	22,9	0,0
La necessitat de cita prèvia	32,6	32,5	33,5	37,0	27,1	0,0
Oferiment de productes no financers	18,8	20,3	22,2	5,6	8,3	20,0
Manca d'atenció personal (espontània)	6,5	8,7	6,3	3,7	6,3	0,0
Altres	2,0	2,4	2,5	1,9	2,1	20,0
Tot	0,5	0,3	0,9	0,0	0,0	0,0
Cap	2,3	2,1	2,2	1,9	2,1	20,0
NS/NC	0,3	0,3	0,0	1,9	2,1	0,0

P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?

Canvis no autoritzats de companyia	25,6	24,8	25,6	27,8	31,3	80,0
Canvis no autoritzats de tarifes	44,4	40,2	44,9	44,4	45,8	20,0
La pujada dels preus	78,5	76,2	80,1	81,5	79,2	40,0
La pressió comercial	23,3	23,8	24,1	18,5	25,0	20,0
L'atenció no presencial	35,8	34,3	35,4	33,3	37,5	60,0
Altres	1,6	3,1	0,9	0,0	2,1	0,0
Tot	0,4	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0
Cap	1,1	1,0	0,3	1,9	0,0	0,0
NS/NC	0,4	0,7	0,0	1,9	0,0	0,0

P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S'ENTENYER?

Més d'una vegada per setmana	10,2	10,1	7,6	9,3	10,4	20,0
Una vegada a la setmana	22,1	22,0	19,3	18,5	16,7	20,0
Una vegada cada 15 dies	20,9	21,0	25,3	11,1	14,6	0,0
Una vegada al mes	20,1	17,5	22,8	24,1	27,1	0,0
Una vegada cada 3 mesos	9,8	9,1	11,1	16,7	8,3	20,0
Amb menor freqüència	10,5	12,2	10,4	11,1	16,7	20,0
Mai	6,3	7,7	3,5	9,3	6,3	20,0
NS/NC	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0

Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3 mesos	831	228	272	43	37	3
---	------------	------------	------------	-----------	-----------	----------

P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS SITUACIONS?

No ser atès/a en el seu idioma	15,3	17,5	12,5	16,3	13,5	0,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	5,8	7,9	3,7	4,7	2,7	0,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	16,7	20,6	15,1	14,0	10,8	0,0
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	11,1	11,4	10,7	16,3	8,1	0,0
Cap	71,4	66,7	75,4	69,8	75,7	100,0
NS/NC	0,2	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0

P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespostes]

No ser atès/a en el seu idioma	19,3	16,2	19,1	16,3	18,9	33,3
Que el rètol no estigui en el seu idioma	4,8	4,4	4,4	2,3	0,0	0,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	26,5	28,5	24,6	14,0	27,0	0,0
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	45,7	43,9	41,9	46,5	35,1	33,3
Cap	30,3	31,6	35,3	41,9	32,4	66,7
NS/NC	0,4	0,0	0,7	0,0	2,7	0,0

Base Total	1000	286	316	54	48	5
-------------------	-------------	------------	------------	-----------	-----------	----------

P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D'ESTADÍSTICA?

No	26,5	22,4	21,5	31,5	27,1	0,0
Sí	72,9	76,9	78,2	66,7	70,8	100,0

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				NS/NC
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	
NS/NC	0,6	0,7	0,3	1,9	2,1	0,0
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	55,9	59,1	62,0	51,9	56,3	60,0
Inspeccionar en matèria de consum	46,4	47,9	51,9	35,2	47,9	60,0
Iniciar procediments sancionadors de consum	43,9	46,2	50,9	40,7	47,9	20,0
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	48,0	47,9	56,6	35,2	43,8	20,0
Col·laborar amb les organitzacions de persones con	45,1	46,2	50,9	33,3	43,8	20,0
Obligar les empreses a entrar en una mediació	35,1	39,2	39,2	25,9	31,3	0,0
Desconec les seves funcions	32,5	28,3	25,3	40,7	33,3	0,0
NC	0,8	0,7	0,6	0,0	0,0	20,0
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	89,2	89,2	86,4	90,7	95,8	100,0
Sí	10,0	9,8	13,0	9,3	4,2	0,0
NS/NC	0,8	1,0	0,6	0,0	0,0	0,0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	1,4	2,8	1,3	0,0	2,1	0,0
1	0,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
2	0,4	0,7	0,3	0,0	0,0	0,0
3	1,1	1,4	1,3	0,0	0,0	0,0
4	1,3	1,0	1,3	1,9	2,1	0,0
5	9,7	10,5	11,1	5,6	4,2	40,0
6	5,7	5,2	7,9	9,3	10,4	20,0
7	11,1	8,4	11,1	14,8	12,5	0,0
8	10,9	15,0	10,4	3,7	12,5	0,0
9	2,1	3,1	1,6	0,0	4,2	0,0
10	4,2	4,9	4,1	0,0	0,0	0,0
NS/NC	51,8	46,9	49,1	64,8	52,1	40,0
Mitjana	6,60	6,586	6,466	6,368	6,609	5,333
Desviació	2,10	2,368	2,065	1,065	1,924	0,577
Casos	482	152	161	19	23	3
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	4,0	3,5	5,4	7,4	2,1	0,0
Només arbitratge	0,7	0,7	0,3	1,9	4,2	0,0
Sí, ambdós	8,8	9,4	10,8	5,6	6,3	0,0
No, cap	86,5	86,4	83,5	85,2	87,5	100,0
Base Coneix el sistema de mediació	128	37	51	7	4	0
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	80,5	83,8	72,5	100,0	100,0	0,0
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	57,8	62,2	58,8	28,6	75,0	0,0
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	26,6	21,6	27,5	0,0	25,0	0,0
Requereix un procediment judicial	4,7	2,7	7,8	0,0	0,0	0,0
No ho sé	2,3	2,7	2,0	0,0	0,0	0,0
NC	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	29	35	4	5	0
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	70,5	79,3	65,7	100,0	40,0	0,0
És gratuït	47,4	44,8	51,4	50,0	60,0	0,0
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12,6	10,3	11,4	0,0	20,0	0,0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14,7	3,4	20,0	25,0	0,0	0,0
No ho sé	7,4	10,3	2,9	0,0	20,0	0,0
Base Total	1000	286	316	54	48	5

% Verticals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	21,0	19,6	14,2	24,1	27,1	20,0
De propietat	77,6	80,1	84,5	72,2	68,8	60,0
Altres	1,0	0,3	0,9	3,7	4,2	0,0
NS/NC	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0	20,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	28,6	26,9	32,0	48,1	37,5	20,0
Twitter	16,2	13,6	15,2	14,8	12,5	0,0
Instagram	48,3	37,8	52,2	51,9	45,8	20,0
TikTok	6,6	3,5	4,7	3,7	10,4	20,0
WhatsApp	29,0	28,3	26,9	18,5	39,6	20,0
Telegram	1,6	2,4	1,9	0,0	0,0	0,0
Linkedin	3,6	2,8	4,7	1,9	6,3	0,0
Youtube	3,2	2,4	1,3	1,9	6,3	0,0
Altres	2,2	2,4	1,3	1,9	0,0	20,0
Cap	21,0	25,9	19,9	18,5	16,7	40,0
NS/NC	1,9	3,5	0,9	3,7	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	1,9	1,4	1,9	1,9	2,1	20,0
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	3,9	5,2	2,8	3,7	6,3	0,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	18,0	21,7	15,5	18,5	16,7	0,0
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	16,6	14,3	17,1	14,8	14,6	20,0
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	9,0	6,6	10,1	11,1	16,7	20,0
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	15,6	11,2	16,8	14,8	22,9	20,0
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	7,7	8,4	9,8	14,8	4,2	20,0
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	16,2	16,4	17,4	13,0	10,4	0,0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màs	9,6	12,2	6,6	5,6	6,3	0,0
Doctorat	1,2	1,4	1,9	1,9	0,0	0,0
NS/NC	0,2	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	23,9	28,7	20,3	24,1	25,0	20,0
Mitjà	41,2	32,2	44,0	40,7	54,2	60,0
Alt	34,7	38,5	35,8	35,2	20,8	20,0
NS/NC	0,2	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	57,3	43,7	73,1	64,8	47,9	80,0
Jubilat/da o pensionista	25,2	43,7	12,0	22,2	33,3	20,0
Aturat/da	9,1	7,7	11,4	5,6	10,4	0,0
Estudiant	5,3	0,7	0,6	3,7	6,3	0,0
Treball domèstic no remunerat	3,0	4,2	2,8	3,7	2,1	0,0
NS/NC	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	13,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Visc amb els meus pares	12,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Comparteix pis amb altres persones	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	28,6	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amb parella i els fills/es	31,6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Sol/a amb fills/es (monoparental)	5,4	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Altres	4,8	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
NS/NC	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	13,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Dues	34,5	94,8	0,6	50,0	25,0	20,0
Tres	21,1	2,1	38,0	42,6	31,3	20,0
Quatre	25,3	2,8	50,9	7,4	27,1	0,0

% Verticals	TOTAL	COMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Cinc	4,1	0,3	8,9	0,0	6,3	0,0
Més de cinc	1,5	0,0	1,3	0,0	10,4	0,0
NC	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0	60,0
Mitjana	2,79	2,09	3,72	2,57	3,63	2,50
Desviació	1,23	0,40	0,70	0,63	1,72	0,71
Casos	996	286	315	54	48	2
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU						
Cap	75,6	99,3	43,7	53,7	75,0	40,0
Una	12,1	0,7	25,9	27,8	12,5	0,0
Dues	9,7	0,0	24,7	18,5	6,3	0,0
Tres	1,8	0,0	4,4	0,0	4,2	0,0
Quatre	0,2	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Cinc	0,1	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0
NC	0,5	0,0	0,6	0,0	0,0	60,0
Mitjana	0,38	0,01	0,92	0,65	0,48	0,00
Desviació	0,77	0,08	0,96	0,78	1,03	0,00
Casos	995	286	314	54	48	2
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR						
No	67,8	68,9	72,2	63,0	58,3	20,0
Sí, a mi	14,2	14,3	11,1	20,4	12,5	40,0
Sí, a algú del meu nucli familiar	19,0	17,8	17,4	20,4	29,2	40,0
NS/NC	1,6	2,4	0,9	1,9	4,2	20,0
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA LLAR						
Menys o igual a 800€	6,6	3,1	2,8	14,8	6,3	20,0
De 801 a 1.500€	25,0	23,8	19,3	44,4	18,8	20,0
Més de 1.500€	58,4	65,7	69,3	35,2	66,7	20,0
NS/NC	10,0	7,3	8,5	5,6	8,3	40,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	21	27	3	4	2
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALMENT ABBASTA						
Mai	49,0	66,7	40,7	66,7	50,0	0,0
Sí, cada mes	11,0	9,5	18,5	0,0	0,0	50,0
Algunes vegades	32,0	19,0	40,7	33,3	50,0	50,0
NS/NC	8,0	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	48,4	51,0	47,6	40,0	31,8	40,4
Femení	51,3	48,5	52,1	60,0	66,7	59,6
Altres	0,3	0,4	0,3	0,0	1,5	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	10,8	9,2	11,4	0,0	7,6	9,6
De 25 a 34 anys	14,2	12,1	14,9	0,0	6,1	10,0
De 35 a 49 anys	28,3	64,9	16,7	40,0	27,3	25,6
De 50 a 64 anys	24,2	11,7	28,0	40,0	25,8	23,6
De 65 anys i més	22,5	2,1	29,0	20,0	33,3	31,2
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	18,5	20,9	17,7	20,0	16,7	16,4
De 10.001 a 100.000 habitants	38,7	41,8	37,7	40,0	45,5	39,2
De 100.001 a 500.000 habitants	20,9	20,1	21,3	0,0	21,2	22,8
Més de 500.000 habitants	21,9	17,2	23,3	40,0	16,7	21,6
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	73,3	69,0	74,6	80,0	69,7	75,2
Girona	10,3	12,6	9,7	0,0	16,7	11,2
Lleida	5,7	5,0	6,0	0,0	3,0	5,6
Tarragona	10,7	13,4	9,8	20,0	10,6	8,0
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMS						
Totalment en desacord	4,8	5,9	4,4	20,0	1,5	4,8
En desacord	25,4	21,8	26,5	40,0	21,2	21,6
Ni d'acord ni en desacord	13,4	13,4	13,4	20,0	13,6	10,0
D'acord	34,5	36,8	33,9	20,0	39,4	40,0
Totalment d'acord	20,6	20,9	20,6	0,0	22,7	20,4
NS/NC	1,3	1,3	1,3	0,0	1,5	3,2
Mitjana	2,04	2,26	2,00	-3,00	3,03	2,48
Desviació	6,02	6,04	6,01	5,70	5,54	5,88
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICLATS						
Totalment en desacord	1,1	1,7	0,9	0,0	6,1	0,4
En desacord	4,4	2,9	4,6	40,0	3,0	5,2
Ni d'acord ni en desacord	12,2	14,2	11,6	0,0	7,6	10,4
D'acord	48,5	46,0	49,3	40,0	56,1	54,8
Totalment d'acord	33,5	34,7	33,2	20,0	25,8	28,8
NS/NC	0,3	0,4	0,3	0,0	1,5	0,4
Mitjana	5,45	5,46	5,46	2,00	4,62	5,32
Desviació	4,27	4,35	4,22	6,71	5,06	4,00
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	0,6	1,3	0,4	0,0	3,0	0,0
En desacord	5,6	6,3	5,3	20,0	6,1	6,4
Ni d'acord ni en desacord	13,9	10,9	14,9	0,0	19,7	12,0
D'acord	46,5	43,1	47,6	40,0	47,0	56,4
Totalment d'acord	31,8	37,2	30,0	40,0	22,7	22,8
NS/NC	1,6	1,3	1,7	0,0	1,5	2,4
Mitjana	5,17	5,44	5,08	5,00	4,02	4,78
Desviació	4,33	4,62	4,23	6,12	4,82	3,96
Casos	1000	239	756	5	66	250

% Verticals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	5,3	6,3	5,0	0,0	6,1	6,8
En desacord	17,0	11,7	18,8	0,0	21,2	14,8
Ni d'acord ni en desacord	9,2	12,1	8,3	0,0	9,1	7,2
D'acord	39,7	36,8	40,5	60,0	40,9	49,6
Totalment d'acord	28,4	32,6	27,0	40,0	22,7	20,8
NS/NC	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0	0,8
Mitjana	3,45	3,89	3,28	7,00	2,65	3,14
Desviació	6,00	6,01	6,01	2,74	6,15	5,83
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	1,7	2,1	1,3	40,0	0,0	1,2
En desacord	17,3	15,9	17,6	40,0	21,2	20,8
Ni d'acord ni en desacord	21,9	23,8	21,3	20,0	22,7	19,6
D'acord	42,7	40,6	43,7	0,0	43,9	41,2
Totalment d'acord	16,1	17,6	15,7	0,0	12,1	16,8
NS/NC	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4
Mitjana	-2,71	-2,78	-2,75	6,00	-2,35	-2,58
Desviació	5,05	5,11	4,99	4,18	4,82	5,19
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	3,7	3,3	3,8	0,0	0,0	4,8
En desacord	11,9	9,2	12,7	20,0	19,7	11,2
Ni d'acord ni en desacord	9,9	11,3	9,5	0,0	9,1	9,6
D'acord	36,2	32,6	37,4	20,0	47,0	34,4
Totalment d'acord	35,2	41,4	33,1	60,0	24,2	36,0
NS/NC	3,1	2,1	3,4	0,0	0,0	4,0
Mitjana	4,37	4,98	4,16	6,00	3,79	4,28
Desviació	5,65	5,53	5,67	6,52	5,19	5,83
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	1,2	1,3	1,2	0,0	0,0	0,8
En desacord	13,2	10,5	14,2	0,0	18,2	14,4
Ni d'acord ni en desacord	17,5	17,6	17,3	40,0	12,1	13,2
D'acord	47,2	46,4	47,4	60,0	42,4	52,8
Totalment d'acord	20,4	23,8	19,4	0,0	25,8	18,0
NS/NC	0,5	0,4	0,5	0,0	1,5	0,8
Mitjana	3,62	4,06	3,49	3,00	3,79	3,64
Desviació	4,86	4,79	4,89	2,74	5,19	4,74
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	45,7	46,4	45,8	0,0	30,3	41,6
En desacord	38,5	34,3	39,9	20,0	42,4	39,2
Ni d'acord ni en desacord	3,1	3,8	2,9	0,0	6,1	2,4
D'acord	8,4	10,0	7,5	60,0	15,2	10,4
Totalment d'acord	3,8	5,0	3,3	20,0	4,5	5,6
NS/NC	0,5	0,4	0,5	0,0	1,5	0,8
Mitjana	-5,70	-5,36	-5,87	4,00	-3,94	-5,04
Desviació	5,37	5,83	5,15	5,48	5,85	5,86
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
% Verticals						
Sí	32,8	38,1	31,1	40,0	50,0	37,6
No	67,2	61,9	68,9	60,0	50,0	62,4
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	26,0	31,4	24,3	20,0	43,9	29,2
No	74,0	68,6	75,7	80,0	56,1	70,8
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	12,4	14,6	11,8	0,0	21,2	14,0
No	87,6	85,4	88,2	100,0	78,8	86,0
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	15,1	21,3	13,1	20,0	19,7	19,6
No	84,9	78,7	86,9	80,0	80,3	80,4
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	43,9	48,5	42,5	40,0	62,1	49,2
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	56,1	51,5	57,5	60,0	37,9	50,8
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	43,1	35,6	45,5	40,0	22,7	34,4
Castellà	40,1	41,0	39,7	60,0	59,1	48,0
Tant català com castellà	15,4	22,2	13,4	0,0	16,7	16,8
Altres	1,4	1,3	1,5	0,0	1,5	0,8
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D'IMPORTÀNCIA						
0 Gens important	4,2	5,0	4,0	0,0	1,5	2,0
1	0,4	0,8	0,3	0,0	0,0	0,4
2	1,1	0,8	1,2	0,0	1,5	0,4
3	1,4	1,7	1,3	0,0	0,0	0,4
4	2,9	3,3	2,8	0,0	4,5	1,6
5	13,4	13,0	13,5	20,0	12,1	12,4
6	6,0	6,3	6,0	0,0	1,5	6,4
7	8,0	12,1	6,7	0,0	6,1	8,8
8	14,9	13,4	15,5	0,0	15,2	12,0
9	9,7	7,9	10,2	20,0	3,0	12,4
10 Molt important	37,3	34,7	38,0	60,0	53,0	42,4
NS/NC	0,7	0,8	0,7	0,0	1,5	0,8
Mitjana	7,62	7,41	7,68	8,80	8,25	8,09
Desviació	2,67	2,76	2,64	2,17	2,39	2,31
Casos	993	237	751	5	65	248
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	0,7	0,0	0,9	0,0	0,0	1,6
2	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,8
3	0,4	0,4	0,4	0,0	1,5	0,4
4	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0
5	6,8	5,4	7,3	0,0	6,1	6,0
6	4,2	5,0	4,0	0,0	6,1	4,0
7	10,9	8,8	11,5	20,0	3,0	6,4
8	19,8	20,9	19,6	0,0	15,2	14,4
9	15,1	13,4	15,6	20,0	7,6	14,0
10 Molt important	41,0	44,8	39,7	60,0	59,1	51,6
NS/NC	0,5	0,4	0,5	0,0	1,5	0,8
Mitjana	8,47	8,62	8,42	9,20	8,86	8,66
Desviació	1,78	1,63	1,83	1,30	1,73	2,00
Casos	995	238	752	5	65	248
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	2,1	1,3	2,4	0,0	0,0	2,0

	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
% Verticals						
1	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0
2	0,6	0,4	0,7	0,0	0,0	0,4
3	1,3	0,8	1,3	20,0	0,0	0,8
4	1,8	1,7	1,9	0,0	1,5	1,2
5	12,0	10,0	12,7	0,0	7,6	10,8
6	9,8	11,3	9,4	0,0	3,0	4,8
7	14,2	13,4	14,4	20,0	10,6	9,2
8	18,5	17,6	18,9	0,0	21,2	15,2
9	10,3	9,2	10,7	0,0	9,1	13,2
10 Molt important	28,8	33,5	27,1	60,0	47,0	41,6
NS/NC	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,8
Mitjana	7,62	7,84	7,55	8,00	8,58	8,18
Desviació	2,25	2,14	2,28	3,08	1,68	2,21
Casos	997	238	754	5	66	248
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	2,9	2,9	2,9	0,0	6,1	2,4
1	0,6	0,0	0,8	0,0	3,0	0,4
2	1,5	0,8	1,7	0,0	1,5	1,6
3	1,5	2,1	1,3	0,0	1,5	0,8
4	2,1	0,8	2,5	0,0	1,5	2,4
5	14,6	16,7	13,8	40,0	12,1	12,4
6	8,0	8,4	7,9	0,0	6,1	7,2
7	16,0	15,1	16,4	0,0	6,1	15,6
8	16,9	21,3	15,5	20,0	16,7	10,8
9	9,0	8,4	9,3	0,0	4,5	10,4
10 Molt important	23,7	21,8	24,2	40,0	36,4	32,4
NS/NC	3,2	1,7	3,7	0,0	4,5	3,6
Mitjana	7,26	7,26	7,26	7,60	7,27	7,61
Desviació	2,43	2,32	2,47	2,51	3,08	2,44
Casos	968	235	728	5	63	241
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	1,5	1,3	1,6	0,0	3,0	1,2
1	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,6	0,4	0,7	0,0	1,5	0,0
3	1,0	0,4	1,2	0,0	0,0	0,8
4	1,3	1,3	1,3	0,0	1,5	1,6
5	9,3	9,2	9,3	20,0	13,6	7,2
6	5,4	4,6	5,7	0,0	3,0	4,8
7	12,7	11,3	13,2	0,0	7,6	14,0
8	21,7	25,5	20,6	0,0	15,2	24,0
9	13,5	16,3	12,3	60,0	7,6	11,2
10 Molt important	32,4	28,9	33,6	20,0	43,9	35,2
NS/NC	0,5	0,4	0,5	0,0	3,0	0,0
Mitjana	8,00	8,03	7,99	8,40	8,02	8,16
Desviació	2,08	1,99	2,11	1,95	2,50	1,93
Casos	995	238	752	5	64	250
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	3,0	2,9	3,0	0,0	4,5	2,4
1	0,5	0,8	0,4	0,0	3,0	0,0
2	1,1	1,3	1,1	0,0	3,0	1,2
3	1,4	0,4	1,7	0,0	1,5	0,8
4	2,2	1,3	2,5	0,0	3,0	1,6
5	11,9	12,1	11,6	40,0	6,1	11,2
6	9,0	10,0	8,7	0,0	7,6	9,2
7	13,5	17,6	12,3	0,0	7,6	13,2
8	19,1	19,7	19,0	0,0	6,1	17,2

% Verticals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
9	10,4	9,2	10,6	40,0	7,6	9,2
10 Molt important	24,1	23,4	24,3	20,0	39,4	28,8
NS/NC	3,8	1,3	4,6	0,0	10,6	5,2
Mitjana	7,39	7,37	7,40	7,60	7,44	7,63
Desviació	2,40	2,33	2,43	2,41	3,14	2,31
Casos	962	236	721	5	59	237
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	89,2	88,3	89,4	100,0	89,4	86,8
Falsa	10,2	11,3	9,9	0,0	10,6	12,0
NS/NC	0,6	0,4	0,7	0,0	0,0	1,2
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	88,3	89,5	88,0	80,0	84,8	90,0
Falsa	10,0	7,9	10,6	20,0	15,2	8,8
NS/NC	1,7	2,5	1,5	0,0	0,0	1,2
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	88,4	86,2	89,2	80,0	89,4	90,4
Falsa	10,1	13,4	9,0	20,0	9,1	7,6
NS/NC	1,5	0,4	1,9	0,0	1,5	2,0
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	78,9	79,9	78,7	60,0	75,8	74,4
Falsa	18,4	17,6	18,5	40,0	22,7	24,0
NS/NC	2,7	2,5	2,8	0,0	1,5	1,6
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	67,3	65,7	68,0	40,0	72,7	71,6
Falsa	29,3	31,8	28,3	60,0	25,8	26,4
NS/NC	3,4	2,5	3,7	0,0	1,5	2,0
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	34,7	36,0	34,3	40,0	21,2	22,0
Agència Catalana de Consum	6,2	8,8	5,4	0,0	1,5	2,0
Associació de defensa al consumidor	2,6	2,9	2,5	0,0	1,5	0,8
Associació FAO	0,2	0,4	0,1	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	9,4	14,2	7,9	0,0	4,5	8,4
FACUA	3,0	3,3	2,9	0,0	0,0	1,6
Síndic de Greuges	2,0	4,2	1,3	0,0	1,5	1,2
Defensor del Pueblo	1,6	1,3	1,7	0,0	3,0	1,6
Atenció al client	0,5	0,8	0,4	0,0	0,0	0,4
Atenció al ciutadà	0,5	0,8	0,4	0,0	1,5	0,0
Ajuntament	1,3	0,8	1,5	0,0	0,0	1,2
Generalitat	0,6	0,4	0,7	0,0	0,0	0,0
Consell Comarcal	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0
Agència de consum / del consumidor	1,3	1,7	1,2	0,0	1,5	0,4
Associació / Organització de consumidors	1,1	1,3	1,1	0,0	0,0	1,2
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	1,4	1,7	1,3	0,0	1,5	2,8
Consum	0,4	0,8	0,3	0,0	1,5	0,0
Altres	2,3	2,9	2,1	0,0	1,5	0,4
Cap	36,3	29,7	38,4	40,0	57,6	52,0
NS/NC	7,2	6,7	7,3	20,0	9,1	8,0
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	55,2	48,5	57,3	60,0	63,6	64,8
Sí	44,6	51,5	42,5	40,0	36,4	34,8
NS/NC	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,4
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	123	321	2	24	87

% Verticals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	66,8	73,2	64,5	50,0	50,0	69,0
Mitjans de comunicació	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	5,6	4,1	6,2	0,0	8,3	6,9
Consell Comarcal	0,7	1,6	0,3	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	8,3	13,0	6,5	0,0	8,3	8,0
OCU	16,8	12,2	18,4	50,0	20,8	12,6
Agència Catalana de Consum	4,5	3,3	5,0	0,0	0,0	1,1
Associació de defensa al consumidor	2,0	0,0	2,8	0,0	0,0	1,1
Atenció al Ciutadà	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
Cambra de Comerç	0,4	0,8	0,3	0,0	0,0	1,1
Sindicats	0,4	0,0	0,6	0,0	4,2	1,1
Generalitat	2,0	0,8	2,5	0,0	4,2	1,1
Professionals (advocats, gestors, etc.)	2,2	1,6	2,5	0,0	0,0	4,6
Amics, familiars, coneguts	1,8	2,4	1,6	0,0	4,2	2,3
Assegurança	0,7	1,6	0,3	0,0	0,0	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	2,2	3,3	1,9	0,0	8,3	1,1
Altres	1,1	0,0	1,6	0,0	0,0	2,3
NS/NC	0,7	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	91,2	94,1	90,2	100,0	87,9	87,2
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	14,3	14,6	14,2	20,0	21,2	16,0
Contactaria amb un advocat	5,2	4,6	5,4	0,0	7,6	5,2
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	4,6	5,0	4,5	0,0	4,5	5,2
Altres	1,7	0,4	2,1	0,0	1,5	2,0
No faria res	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,8
NS/NC	0,8	0,4	0,9	0,0	0,0	1,2
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	28,0	29,7	27,5	20,0	19,7	20,0
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	13,2	13,8	13,1	0,0	7,6	11,2
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	45,1	43,9	45,2	80,0	51,5	55,6
NS/NC	13,7	12,6	14,2	0,0	21,2	13,2
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT						
No	20,1	19,7	20,1	40,0	21,2	22,4
Sí	79,0	79,5	79,0	60,0	78,8	76,4
NC	0,9	0,8	0,9	0,0	0,0	1,2
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROTEGIT						
0 Gens	7,7	5,4	8,2	40,0	13,6	12,0
1	0,9	1,7	0,5	20,0	0,0	0,8
2	2,9	1,7	3,3	0,0	4,5	3,2
3	6,2	6,7	6,0	20,0	4,5	8,0
4	10,7	11,3	10,4	20,0	7,6	5,2
5	24,0	23,4	24,3	0,0	22,7	20,0
6	18,4	22,6	17,2	0,0	10,6	19,6
7	14,3	14,6	14,3	0,0	10,6	14,8
8	8,3	7,5	8,6	0,0	9,1	8,4
9	2,4	2,1	2,5	0,0	3,0	2,4
10 Totalment	2,1	1,7	2,2	0,0	3,0	3,6
NS/NC	2,1	1,3	2,4	0,0	10,6	2,0
Mitjana	5,19	5,28	5,18	1,60	4,86	5,08
Desviació	2,28	2,10	2,32	1,82	2,75	2,60
Casos	979	236	738	5	59	245
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
Estafa o engany	40,3	43,1	39,4	40,0	47,0	36,4

% Verticals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	44,8	47,3	44,0	40,0	39,4	41,2
Clàusules abusives contracte	31,5	34,3	30,3	80,0	33,3	27,6
Factura/compte/ tiquet incorrecte	11,5	11,3	11,6	0,0	9,1	14,0
Indicació enganyosa del preu	23,3	23,4	23,3	20,0	28,8	23,6
Publicitat enganyosa	47,9	42,3	49,6	60,0	50,0	52,0
Manca de fulls oficials de reclamació	6,8	7,9	6,5	0,0	3,0	8,4
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	42,7	47,3	41,4	20,0	28,8	37,6
Altres	0,9	0,8	0,9	0,0	1,5	0,8
Cap	0,2	0,0	0,3	0,0	1,5	0,4
NS/NC	0,7	0,0	0,9	0,0	0,0	1,6
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	30,6	36,8	28,4	60,0	31,8	32,8
Intent	13,2	10,9	14,0	0,0	12,1	15,2
Ni ho ha patit ni intent	55,8	51,9	57,1	40,0	54,5	52,0
NS/NC	0,4	0,4	0,4	0,0	1,5	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	114	321	3	29	120
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	36,1	45,6	32,7	33,3	37,9	35,8
No	63,9	54,4	67,3	66,7	62,1	64,2
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	56,5	65,7	53,6	60,0	54,5	56,4
Intent	3,1	3,3	3,0	0,0	6,1	2,8
Ni ho ha patit ni intent	39,0	30,1	41,9	20,0	36,4	39,2
NS/NC	1,4	0,8	1,5	20,0	3,0	1,6
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	165	428	3	40	148
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	9,7	10,9	9,3	0,0	5,0	10,1
No	90,1	89,1	90,4	100,0	92,5	89,9
NS/NC	0,2	0,0	0,2	0,0	2,5	0,0
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	25,2	30,1	23,4	60,0	36,4	25,2
Intent	3,1	2,5	3,3	0,0	6,1	1,6
Ni ho ha patit ni intent	71,1	66,5	72,8	40,0	57,6	72,8
NS/NC	0,6	0,8	0,5	0,0	0,0	0,4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	78	202	3	28	67
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	23,3	25,6	21,8	66,7	14,3	17,9
No	76,0	73,1	77,7	33,3	85,7	80,6
NS/NC	0,7	1,3	0,5	0,0	0,0	1,5
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	48,8	54,0	47,5	0,0	43,9	44,8
Intent	3,9	4,6	3,7	0,0	4,5	2,8
Ni ho ha patit ni intent	46,8	41,4	48,1	100,0	51,5	51,6
NS/NC	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	0,8
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	140	387	0	32	119

% Verticals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	20,7	20,0	20,9	0,0	9,4	18,5
No	78,9	80,0	78,6	0,0	90,6	80,7
NS/NC	0,4	0,0	0,5	0,0	0,0	0,8
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	41,5	48,1	39,3	60,0	54,5	40,0
Intent	7,3	5,9	7,8	0,0	9,1	9,2
Ni ho ha patit ni intent	50,0	45,2	51,6	40,0	34,8	48,8
NS/NC	1,2	0,8	1,3	0,0	1,5	2,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	129	356	3	42	123
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	14,1	14,0	14,3	0,0	7,1	12,2
No	85,5	84,5	85,7	100,0	92,9	87,8
NS/NC	0,4	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	52,6	56,5	51,2	80,0	50,0	54,0
Intent	10,1	10,5	10,1	0,0	4,5	8,8
Ni ho ha patit ni intent	36,2	31,8	37,7	20,0	45,5	35,6
NS/NC	1,1	1,3	1,1	0,0	0,0	1,6
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	160	463	4	36	157
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	10,5	11,3	10,2	25,0	5,6	8,3
No	89,5	88,8	89,8	75,0	94,4	91,7
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	16,1	14,6	16,7	0,0	18,2	16,4
Intent	1,3	1,3	1,3	0,0	3,0	1,2
Ni ho ha patit ni intent	81,9	84,1	81,1	100,0	78,8	82,0
NS/NC	0,7	0,0	0,9	0,0	0,0	0,4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	38	136	0	14	44
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	29,9	36,8	27,9	0,0	35,7	18,2
No	70,1	63,2	72,1	0,0	64,3	81,8
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	45,4	54,0	42,5	80,0	31,8	36,4
Intent	1,9	1,3	2,1	0,0	6,1	1,2
Ni ho ha patit ni intent	51,6	43,5	54,4	20,0	59,1	62,0
NS/NC	1,1	1,3	1,1	0,0	3,0	0,4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	132	337	4	25	94
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	17,3	14,4	18,7	0,0	16,0	16,0
No	82,2	85,6	80,7	100,0	84,0	84,0

% Verticals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
NS/NC	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0

Base Total	1000	239	756	5	66	250
-------------------	-------------	------------	------------	----------	-----------	------------

P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?

La manca d'oficines	45,6	42,7	46,6	40,0	53,0	46,8
La manca de caixers	24,5	22,6	25,0	40,0	24,2	29,2
Els horaris d'atenció	43,9	46,4	43,1	40,0	25,8	44,0
Les comissions bancàries	49,7	51,9	49,1	40,0	53,0	40,8
L'atenció online	15,4	15,9	15,2	20,0	15,2	17,2
La necessitat de cita prèvia	32,6	31,4	32,9	40,0	27,3	35,2
Oferiment de productes no financers	18,8	23,0	17,6	0,0	22,7	12,0
Manca d'atenció personal (espontània)	6,5	2,9	7,7	0,0	12,1	7,2
Altres	2,0	1,3	2,2	0,0	1,5	2,0
Tot	0,5	0,8	0,4	0,0	1,5	0,4
Cap	2,3	1,7	2,4	20,0	1,5	3,6
NS/NC	0,3	0,8	0,1	0,0	1,5	0,8

P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?

Canvis no autoritzats de companyia	25,6	23,8	25,9	60,0	19,7	28,8
Canvis no autoritzats de tarifes	44,4	46,4	43,9	20,0	30,3	42,0
La pujada dels preus	78,5	83,7	77,0	60,0	83,3	76,0
La pressió comercial	23,3	23,4	23,4	0,0	24,2	19,2
L'atenció no presencial	35,8	31,4	37,3	20,0	28,8	38,0
Altres	1,6	1,3	1,7	0,0	0,0	1,6
Tot	0,4	0,8	0,3	0,0	0,0	0,8
Cap	1,1	0,4	1,3	0,0	1,5	1,6
NS/NC	0,4	0,4	0,4	0,0	1,5	0,0

P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S'ENTENYER?

Més d'una vegada per setmana	10,2	10,0	10,2	20,0	0,0	5,6
Una vegada a la setmana	22,1	22,2	22,2	0,0	12,1	14,0
Una vegada cada 15 dies	20,9	22,2	20,5	20,0	9,1	13,6
Una vegada al mes	20,1	21,8	19,6	20,0	18,2	26,4
Una vegada cada 3 mesos	9,8	8,8	10,2	0,0	15,2	12,4
Amb menor freqüència	10,5	10,5	10,4	20,0	25,8	18,4
Mai	6,3	4,6	6,7	20,0	19,7	9,6
NS/NC	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0

Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3 mesos	831	203	625	3	36	180
---	------------	------------	------------	----------	-----------	------------

P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS SITUACIONS?

No ser atès/a en el seu idioma	15,3	11,3	16,6	0,0	8,3	10,6
Que el rètol no estigui en el seu idioma	5,8	4,9	6,1	0,0	2,8	2,2
Que la carta no estigui en el seu idioma	16,7	12,3	18,2	0,0	8,3	11,1
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	11,1	10,3	11,4	0,0	5,6	6,7
Cap	71,4	78,8	68,8	100,0	86,1	76,7
NS/NC	0,2	0,5	0,2	0,0	0,0	1,1

P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]

No ser atès/a en el seu idioma	19,3	16,3	20,3	0,0	25,0	16,7
Que el rètol no estigui en el seu idioma	4,8	2,5	5,6	0,0	2,8	4,4
Que la carta no estigui en el seu idioma	26,5	20,2	28,6	0,0	27,8	24,4
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	45,7	43,3	46,7	0,0	55,6	43,3
Cap	30,3	35,5	28,3	100,0	22,2	28,3
NS/NC	0,4	0,5	0,3	0,0	0,0	0,0

Base Total	1000	239	756	5	66	250
-------------------	-------------	------------	------------	----------	-----------	------------

P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D'ESTADÍSTICA?

No	26,5	30,1	25,5	0,0	48,5	30,0
Sí	72,9	68,6	74,1	100,0	50,0	69,2

% Verticals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
NS/NC	0,6	1,3	0,4	0,0	1,5	0,8
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	55,9	53,6	56,9	20,0	28,8	50,4
Inspeccionar en matèria de consum	46,4	43,5	47,5	20,0	21,2	39,6
Iniciar procediments sancionadors de consum	43,9	46,0	43,4	20,0	27,3	37,6
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	48,0	51,5	47,1	20,0	30,3	37,2
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	45,1	44,4	45,5	20,0	27,3	38,4
Obligar les empreses a entrar en una mediació	35,1	33,1	36,0	0,0	19,7	28,4
Desconec les seves funcions	32,5	33,9	32,1	20,0	56,1	39,2
NC	0,8	0,8	0,7	20,0	3,0	1,2
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	89,2	87,0	89,8	100,0	95,5	92,8
Sí	10,0	13,0	9,1	0,0	4,5	6,0
NS/NC	0,8	0,0	1,1	0,0	0,0	1,2
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	1,4	1,3	1,5	0,0	0,0	1,2
1	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,4
2	0,4	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
3	1,1	1,3	1,1	0,0	0,0	0,0
4	1,3	0,8	1,5	0,0	0,0	2,0
5	9,7	8,8	9,8	40,0	4,5	8,4
6	5,7	11,3	3,8	20,0	3,0	4,4
7	11,1	9,6	11,6	0,0	9,1	8,0
8	10,9	6,3	12,4	0,0	4,5	11,6
9	2,1	0,8	2,5	0,0	1,5	2,4
10	4,2	2,1	4,9	0,0	4,5	6,8
NS/NC	51,8	57,3	50,1	40,0	72,7	54,8
Mitjana	6,60	6,216	6,714	5,333	7,333	6,973
Desviació	2,10	1,902	2,148	0,577	1,645	2,173
Casos	482	102	377	3	18	113
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	4,0	4,6	3,8	0,0	3,0	3,2
Només arbitratge	0,7	0,8	0,7	0,0	0,0	1,2
Sí, ambdós	8,8	8,8	8,9	0,0	3,0	6,4
No, cap	86,5	85,8	86,6	100,0	93,9	89,2
Base Coneix el sistema de mediació	128	32	96	0	4	24
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	80,5	78,1	81,3	0,0	100,0	79,2
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	57,8	62,5	56,3	0,0	50,0	29,2
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	26,6	25,0	27,1	0,0	75,0	29,2
Requereix un procediment judicial	4,7	3,1	5,2	0,0	0,0	8,3
No ho sé	2,3	0,0	3,1	0,0	0,0	4,2
NC	0,8	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	23	72	0	2	19
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	70,5	78,3	68,1	0,0	100,0	57,9
És gratuït	47,4	65,2	41,7	0,0	100,0	42,1
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12,6	4,3	15,3	0,0	0,0	0,0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14,7	17,4	13,9	0,0	50,0	5,3
No ho sé	7,4	0,0	9,7	0,0	0,0	15,8
Base Total	1000	239	756	5	66	250

% Verticals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	21,0	25,5	19,6	20,0	22,7	26,0
De propietat	77,6	72,0	79,6	40,0	72,7	73,2
Altres	1,0	2,5	0,5	0,0	3,0	0,8
NS/NC	0,4	0,0	0,3	40,0	1,5	0,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	28,6	35,1	26,7	0,0	30,3	37,6
Twitter	16,2	15,5	16,5	0,0	6,1	7,2
Instagram	48,3	61,1	44,4	20,0	34,8	36,4
TikTok	6,6	7,9	6,2	0,0	4,5	5,6
WhatsApp	29,0	27,6	29,4	40,0	25,8	27,2
Telegram	1,6	1,7	1,6	0,0	1,5	1,2
Linkedin	3,6	6,3	2,8	0,0	1,5	0,4
Youtube	3,2	1,7	3,7	0,0	4,5	5,2
Altres	2,2	1,7	2,4	0,0	0,0	2,8
Cap	21,0	13,8	23,1	40,0	36,4	28,4
NS/NC	1,9	0,4	2,4	0,0	1,5	2,8
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	0,1	0,0	0,1	0,0	1,5	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	1,9	0,8	2,2	0,0	6,1	2,0
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	3,9	2,5	4,4	0,0	7,6	6,4
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	18,0	13,4	19,6	0,0	36,4	30,8
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	16,6	16,7	16,3	60,0	7,6	22,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	9,0	11,7	8,1	20,0	15,2	9,2
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	15,6	17,2	15,1	20,0	13,6	15,2
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	7,7	12,1	6,3	0,0	4,5	3,2
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	16,2	16,3	16,3	0,0	3,0	6,8
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màs	9,6	7,5	10,3	0,0	3,0	4,0
Doctorat	1,2	1,7	1,1	0,0	1,5	0,0
NS/NC	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	23,9	16,7	26,3	0,0	51,5	39,2
Mitjà	41,2	45,6	39,4	100,0	36,4	46,8
Alt	34,7	37,7	34,0	0,0	12,1	14,0
NS/NC	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	57,3	78,2	50,5	80,0	18,2	44,4
Jubilat/da o pensionista	25,2	4,6	31,7	20,0	37,9	31,2
Aturat/da	9,1	10,9	8,6	0,0	28,8	13,6
Estudiant	5,3	5,0	5,4	0,0	4,5	5,6
Treball domèstic no remunerat	3,0	1,3	3,6	0,0	9,1	5,2
NS/NC	0,1	0,0	0,1	0,0	1,5	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	13,1	0,0	17,3	0,0	45,5	22,0
Visc amb els meus pares	12,3	8,8	13,5	0,0	4,5	10,4
Comparteix pis amb altres persones	3,7	1,3	4,5	0,0	4,5	2,4
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	28,6	0,8	37,6	0,0	13,6	27,2
Amb parella i els fills/es	31,6	73,6	18,3	40,0	13,6	24,4
Sol/a amb fills/es (monoparental)	5,4	10,5	3,8	0,0	12,1	9,6
Altres	4,8	5,0	4,8	0,0	4,5	3,6
NS/NC	0,5	0,0	0,3	60,0	1,5	0,4
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	13,1	0,0	17,3	0,0	45,5	22,0
Dues	34,5	4,6	44,2	0,0	28,8	33,2
Tres	21,1	26,8	19,3	20,0	7,6	24,4
Quatre	25,3	51,0	17,3	0,0	13,6	14,4

% Verticals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Cinc	4,1	11,3	1,9	0,0	3,0	4,0
Més de cinc	1,5	6,3	0,0	0,0	1,5	1,6
NC	0,4	0,0	0,0	80,0	0,0	0,4
Mitjana	2,79	3,95	2,42	3,00	2,09	2,51
Desviació	1,23	1,13	1,02		1,45	1,25
Casos	996	239	756	1	66	249
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR?						
Cap	75,6	0,0	100,0	0,0	78,8	79,2
Una	12,1	50,6	0,0	0,0	10,6	14,0
Dues	9,7	40,6	0,0	0,0	9,1	4,4
Tres	1,8	7,5	0,0	0,0	1,5	1,6
Quatre	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,4
Cinc	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
NC	0,5	0,0	0,0	100,0	0,0	0,4
Mitjana	0,38	1,60	0,00		0,333	0,293
Desviació	0,77	0,70	0,00		0,709	0,665
Casos	995	239	756	0	66	249
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR?						
No	67,8	72,4	66,5	40,0	51,5	63,2
Sí, a mi	14,2	9,2	15,7	20,0	24,2	18,4
Sí, a algú del meu nucli familiar	19,0	18,8	18,9	40,0	25,8	18,4
NS/NC	1,6	0,8	1,7	20,0	1,5	3,6
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA LLAR, QUANT EN TENEN?						
Menys o igual a 800€	6,6	5,9	6,9	0,0	100,0	0,0
De 801 a 1.500€	25,0	21,3	26,2	20,0	0,0	100,0
Més de 1.500€	58,4	68,2	55,4	40,0	0,0	0,0
NS/NC	10,0	4,6	11,5	40,0	0,0	0,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	11	87	2	0	0
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALMENT ABBASTANT?						
Mai	49,0	36,4	51,7	0,0	0,0	0,0
Sí, cada mes	11,0	9,1	10,3	50,0	0,0	0,0
Algunes vegades	32,0	36,4	31,0	50,0	0,0	0,0
NS/NC	8,0	18,2	6,9	0,0	0,0	0,0

% Verticals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	48,4	54,6	43,0	49,4	46,4	50,0
Femení	51,3	45,2	56,0	50,1	53,4	50,0
Altres	0,3	0,2	1,0	0,5	0,2	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	10,8	10,4	18,0	9,0	12,7	10,4
De 25 a 34 anys	14,2	17,0	14,0	14,2	14,0	13,6
De 35 a 49 anys	28,3	32,7	10,0	26,5	27,4	35,1
De 50 a 64 anys	24,2	24,3	24,0	19,7	28,2	27,3
De 65 anys i més	22,5	15,6	34,0	30,6	17,7	13,6
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	18,5	20,0	16,0	24,4	12,2	18,2
De 10.001 a 100.000 habitants	38,7	37,5	40,0	37,1	39,4	40,3
De 100.001 a 500.000 habitants	20,9	20,0	21,0	15,3	28,9	16,9
Més de 500.000 habitants	21,9	22,4	23,0	23,2	19,5	24,7
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	73,3	72,1	78,0	67,7	78,6	76,6
Girona	10,3	9,4	9,0	13,2	7,5	7,8
Lleida	5,7	6,3	4,0	8,8	2,7	5,2
Tarragona	10,7	12,2	9,0	10,2	11,2	10,4
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	4,8	4,8	7,0	5,8	4,5	3,2
En desacord	25,4	28,4	20,0	25,3	28,2	18,2
Ni d'acord ni en desacord	13,4	14,6	15,0	12,5	13,5	15,6
D'acord	34,5	31,3	36,0	35,7	32,4	36,4
Totalment d'acord	20,6	20,4	21,0	19,3	20,4	24,7
NS/NC	1,3	0,5	1,0	1,4	1,0	1,9
Mitjana	2,04	1,70	2,20	1,87	1,81	3,05
Desviació	6,02	6,11	6,13	6,08	6,08	5,70
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	1,1	0,9	1,0	0,2	1,7	1,3
En desacord	4,4	3,9	6,0	3,7	5,7	3,2
Ni d'acord ni en desacord	12,2	14,4	7,0	11,4	14,5	9,1
D'acord	48,5	44,5	51,0	46,4	49,9	50,6
Totalment d'acord	33,5	36,1	35,0	38,1	27,7	35,7
NS/NC	0,3	0,2	0,0	0,2	0,5	0,0
Mitjana	5,45	5,56	5,65	5,92	4,80	5,81
Desviació	4,27	4,27	4,30	3,98	4,51	4,10
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	0,6	0,3	2,0	0,2	0,5	1,9
En desacord	5,6	5,1	6,0	4,6	7,5	3,2
Ni d'acord ni en desacord	13,9	14,2	13,0	9,5	18,7	14,3
D'acord	46,5	42,6	44,0	43,2	48,4	49,4
Totalment d'acord	31,8	36,8	31,0	41,8	22,2	30,5
NS/NC	1,6	0,9	4,0	0,7	2,7	0,6
Mitjana	5,17	5,52	4,80	6,08	4,21	5,16
Desviació	4,33	4,32	4,76	4,13	4,35	4,37
Casos	1000	584	100	431	401	154

% Verticals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	5,3	4,5	6,0	5,8	5,7	3,2
En desacord	17,0	15,6	28,0	13,0	21,7	14,9
Ni d'acord ni en desacord	9,2	11,0	4,0	10,4	7,7	8,4
D'acord	39,7	36,3	34,0	39,2	39,7	40,9
Totalment d'acord	28,4	32,5	27,0	31,3	24,4	32,5
NS/NC	0,4	0,2	1,0	0,2	0,7	0,0
Mitjana	3,45	3,84	2,40	3,86	2,77	4,22
Desviació	6,00	5,94	6,57	5,94	6,16	5,66
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	1,7	2,2	1,0	1,9	1,7	1,3
En desacord	17,3	15,2	18,0	16,7	19,2	15,6
Ni d'acord ni en desacord	21,9	23,3	19,0	23,9	15,2	32,5
D'acord	42,7	42,3	48,0	42,5	46,1	35,1
Totalment d'acord	16,1	16,6	14,0	14,8	17,5	15,6
NS/NC	0,3	0,3	0,0	0,2	0,2	0,0
Mitjana	-2,71	-2,79	-2,80	-2,59	-2,92	-2,40
Desviació	5,05	5,05	4,89	4,99	5,21	4,89
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	3,7	3,9	2,0	4,2	3,0	3,9
En desacord	11,9	10,8	15,0	10,9	12,7	11,7
Ni d'acord ni en desacord	9,9	10,4	8,0	9,0	10,0	13,0
D'acord	36,2	35,4	38,0	33,4	38,4	37,0
Totalment d'acord	35,2	36,6	32,0	39,7	32,7	30,5
NS/NC	3,1	2,7	5,0	2,8	3,2	3,9
Mitjana	4,37	4,50	4,15	4,68	4,25	3,93
Desviació	5,65	5,65	5,51	5,76	5,52	5,60
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	1,2	1,5	1,0	1,6	0,7	1,3
En desacord	13,2	11,3	18,0	14,2	12,7	11,0
Ni d'acord ni en desacord	17,5	20,4	15,0	19,7	14,2	20,8
D'acord	47,2	45,7	45,0	43,4	50,6	48,7
Totalment d'acord	20,4	20,9	20,0	20,6	21,2	18,2
NS/NC	0,5	0,2	1,0	0,5	0,5	0,0
Mitjana	3,62	3,66	3,25	3,36	3,94	3,57
Desviació	4,86	4,83	5,14	5,04	4,72	4,67
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	45,7	50,3	39,0	54,8	36,4	45,5
En desacord	38,5	36,1	48,0	35,5	43,1	35,1
Ni d'acord ni en desacord	3,1	3,3	2,0	2,6	4,5	1,3
D'acord	8,4	7,0	7,0	4,9	10,7	11,0
Totalment d'acord	3,8	2,9	4,0	1,6	5,0	6,5
NS/NC	0,5	0,3	0,0	0,7	0,2	0,6
Mitjana	-5,70	-6,20	-5,55	-6,85	-4,76	-5,10
Desviació	5,37	5,07	5,12	4,44	5,68	6,14
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

	TOTAL	LS NETS DE LA LLAF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
% Verticals						
Sí	32,8	28,4	35,0	26,0	38,4	37,7
No	67,2	71,6	65,0	74,0	61,6	62,3
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	26,0	22,9	24,0	20,0	31,9	27,9
No	74,0	77,1	76,0	80,0	68,1	72,1
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	12,4	11,0	11,0	9,3	15,2	13,0
No	87,6	89,0	89,0	90,7	84,8	87,0
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	15,1	13,4	11,0	12,5	16,5	20,1
No	84,9	86,6	89,0	87,5	83,5	79,9
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	43,9	39,9	42,0	36,0	51,1	46,8
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	56,1	60,1	58,0	64,0	48,9	53,2
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	43,1	50,7	34,0	100,0	0,0	0,0
Castellà	40,1	33,0	49,0	0,0	100,0	0,0
Tant català com castellà	15,4	14,9	14,0	0,0	0,0	100,0
Altres	1,4	1,4	3,0	0,0	0,0	0,0
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D						
0 Gens important	4,2	5,0	7,0	2,6	4,2	7,8
1	0,4	0,3	1,0	0,2	0,7	0,0
2	1,1	1,4	1,0	0,5	2,0	0,6
3	1,4	2,1	1,0	1,6	1,0	1,3
4	2,9	3,3	3,0	3,2	2,7	1,3
5	13,4	15,2	6,0	12,8	14,0	14,9
6	6,0	6,3	6,0	5,1	5,7	9,1
7	8,0	8,6	4,0	8,6	7,5	7,8
8	14,9	15,8	17,0	15,8	15,5	12,3
9	9,7	9,9	6,0	11,4	8,0	9,7
10 Molt important	37,3	31,7	47,0	37,8	37,9	34,4
NS/NC	0,7	0,5	1,0	0,5	0,7	0,6
Mitjana	7,62	7,32	7,80	7,84	7,56	7,29
Desviació	2,67	2,75	2,99	2,43	2,74	2,94
Casos	993	581	99	429	398	153
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	0,7	0,2	2,0	0,5	0,5	0,6
2	0,3	0,2	0,0	0,0	0,7	0,0
3	0,4	0,3	0,0	0,5	0,5	0,0
4	0,3	0,3	1,0	0,5	0,2	0,0
5	6,8	7,0	8,0	7,4	6,7	5,2
6	4,2	4,1	4,0	4,2	4,2	4,5
7	10,9	13,7	11,0	15,5	5,7	11,0
8	19,8	23,8	13,0	20,9	19,2	18,8
9	15,1	16,3	16,0	16,9	13,7	13,6
10 Molt important	41,0	33,9	44,0	33,4	47,6	45,5
NS/NC	0,5	0,2	1,0	0,2	0,7	0,6
Mitjana	8,47	8,36	8,41	8,30	8,63	8,64
Desviació	1,78	1,63	2,07	1,71	1,81	1,66
Casos	995	583	99	430	398	153
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	2,1	2,1	4,0	2,6	1,7	1,3

% Verticals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
1	0,3	0,5	0,0	0,5	0,2	0,0
2	0,6	0,5	2,0	0,5	0,2	1,3
3	1,3	1,9	0,0	2,1	0,7	0,6
4	1,8	2,1	2,0	2,6	1,0	1,3
5	12,0	13,2	11,0	13,7	10,5	10,4
6	9,8	13,4	6,0	12,5	5,7	13,0
7	14,2	16,3	17,0	19,0	10,2	12,3
8	18,5	20,2	15,0	16,5	20,4	20,1
9	10,3	9,2	10,0	9,5	11,5	9,1
10 Molt important	28,8	20,5	33,0	20,2	37,4	30,5
NS/NC	0,3	0,2	0,0	0,5	0,2	0,0
Mitjana	7,62	7,27	7,62	7,17	8,08	7,74
Desviació	2,25	2,20	2,52	2,27	2,14	2,13
Casos	997	583	100	429	400	154
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	2,9	2,9	2,0	1,6	4,2	1,9
1	0,6	0,3	1,0	0,2	0,7	1,3
2	1,5	1,4	2,0	1,4	1,2	2,6
3	1,5	1,7	2,0	1,2	2,2	0,6
4	2,1	2,2	1,0	2,6	1,7	1,3
5	14,6	15,8	15,0	15,8	15,5	9,7
6	8,0	9,2	4,0	8,4	7,5	7,8
7	16,0	16,4	21,0	19,7	12,7	14,9
8	16,9	20,2	13,0	16,0	16,7	20,1
9	9,0	9,2	7,0	8,6	9,5	9,1
10 Molt important	23,7	17,8	28,0	21,8	25,2	25,3
NS/NC	3,2	2,7	4,0	2,8	2,7	5,2
Mitjana	7,26	7,09	7,38	7,27	7,19	7,49
Desviació	2,43	2,33	2,45	2,21	2,62	2,39
Casos	968	568	96	419	390	146
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	1,5	1,4	2,0	0,5	2,7	1,3
1	0,1	0,2	0,0	0,0	0,2	0,0
2	0,6	0,9	0,0	0,2	0,5	0,6
3	1,0	1,4	0,0	1,4	0,7	0,0
4	1,3	1,4	0,0	0,7	1,2	3,2
5	9,3	9,2	12,0	7,7	13,5	3,9
6	5,4	5,7	7,0	3,5	7,0	5,8
7	12,7	12,5	14,0	13,9	12,0	10,4
8	21,7	21,9	19,0	22,7	20,9	22,7
9	13,5	15,4	12,0	16,2	11,0	13,0
10 Molt important	32,4	29,6	34,0	33,2	29,4	38,3
NS/NC	0,5	0,5	0,0	0,0	0,7	0,6
Mitjana	8,00	7,94	8,00	8,24	7,68	8,29
Desviació	2,08	2,09	2,07	1,80	2,30	1,98
Casos	995	581	100	431	398	153
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	3,0	3,1	3,0	1,6	4,0	3,2
1	0,5	0,5	0,0	0,5	0,7	0,0
2	1,1	0,7	2,0	1,2	1,2	0,6
3	1,4	1,5	2,0	1,4	1,5	1,3
4	2,2	2,2	3,0	2,1	2,0	1,9
5	11,9	12,8	12,0	12,8	12,7	8,4
6	9,0	9,6	6,0	8,1	9,5	10,4
7	13,5	14,9	10,0	13,2	12,5	16,9
8	19,1	21,6	18,0	21,1	18,0	16,9

% Verticals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
9	10,4	11,6	8,0	12,1	8,7	10,4
10 Molt important	24,1	19,5	29,0	23,2	24,9	25,3
NS/NC	3,8	1,9	7,0	2,8	4,2	4,5
Mitjana	7,39	7,28	7,46	7,51	7,26	7,52
Desviació	2,40	2,32	2,56	2,22	2,56	2,34
Casos	962	573	93	419	384	147
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	89,2	91,3	83,0	90,5	89,5	85,7
Falsa	10,2	8,2	17,0	8,6	10,0	14,3
NS/NC	0,6	0,5	0,0	0,9	0,5	0,0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	88,3	88,5	85,0	87,7	87,8	91,6
Falsa	10,0	9,1	15,0	10,7	10,7	5,8
NS/NC	1,7	2,4	0,0	1,6	1,5	2,6
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	88,4	88,7	81,0	90,0	87,3	89,6
Falsa	10,1	10,3	16,0	8,6	11,5	8,4
NS/NC	1,5	1,0	3,0	1,4	1,2	1,9
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	78,9	82,5	71,0	80,0	77,6	79,2
Falsa	18,4	14,6	24,0	16,9	20,2	17,5
NS/NC	2,7	2,9	5,0	3,0	2,2	3,2
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	67,3	65,8	62,0	64,7	71,1	66,9
Falsa	29,3	30,3	33,0	30,9	26,7	29,9
NS/NC	3,4	3,9	5,0	4,4	2,2	3,2
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	34,7	43,0	27,0	36,4	31,4	39,0
Agència Catalana de Consum	6,2	9,2	2,0	10,7	2,5	3,9
Associació de defensa al consumidor	2,6	3,1	5,0	2,1	2,2	5,2
Associació FAO	0,2	0,3	0,0	0,2	0,2	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	9,4	11,0	6,0	7,2	10,2	14,3
FACUA	3,0	3,9	3,0	3,2	2,7	2,6
Síndic de Greuges	2,0	2,7	0,0	2,1	1,5	3,2
Defensor del Pueblo	1,6	1,4	2,0	1,9	1,2	1,9
Atenció al client	0,5	0,5	1,0	0,5	0,7	0,0
Atenció al ciutadà	0,5	0,7	0,0	0,0	0,5	1,9
Ajuntament	1,3	1,5	1,0	1,9	0,5	1,9
Generalitat	0,6	0,9	1,0	0,9	0,0	1,3
Consell Comarcal	0,4	0,7	0,0	0,5	0,5	0,0
Agència de consum / del consumidor	1,3	1,7	1,0	1,2	1,2	1,9
Associació / Organització de consumidors	1,1	1,2	1,0	1,2	1,0	0,6
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	1,4	0,9	1,0	0,5	2,2	1,9
Consum	0,4	0,3	1,0	0,7	0,2	0,0
Altres	2,3	3,6	0,0	2,6	2,0	1,9
Cap	36,3	25,3	47,0	34,6	39,7	30,5
NS/NC	7,2	6,5	8,0	7,0	8,7	4,5
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	55,2	49,3	60,0	57,5	55,9	46,8
Sí	44,6	50,7	39,0	42,5	43,6	53,2
NS/NC	0,2	0,0	1,0	0,0	0,5	0,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	296	39	183	175	82

% Verticals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	66,8	68,2	61,5	64,5	70,9	61,0
Mitjans de comunicació	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	1,2
Ajuntament	5,6	4,1	12,8	6,0	5,7	4,9
Consell Comarcal	0,7	1,0	0,0	1,1	0,6	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	8,3	8,4	7,7	5,5	10,9	9,8
OCU	16,8	18,2	12,8	16,4	15,4	22,0
Agència Catalana de Consum	4,5	5,7	5,1	9,8	0,6	1,2
Associació de defensa al consumidor	2,0	2,4	2,6	2,7	1,1	2,4
Atenció al Ciutadà	0,2	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0
Cambra de Comerç	0,4	0,3	0,0	0,5	0,0	1,2
Sindicats	0,4	0,0	0,0	0,5	0,6	0,0
Generalitat	2,0	2,0	2,6	1,6	1,7	3,7
Professionals (advocats, gestors, etc.)	2,2	2,0	0,0	1,6	2,3	3,7
Amics, familiars, coneguts	1,8	1,7	0,0	2,7	0,6	2,4
Assegurança	0,7	1,0	0,0	1,1	0,0	1,2
Directament a la marca, establiment, etc.	2,2	1,4	7,7	1,6	2,9	2,4
Altres	1,1	0,7	2,6	1,6	1,1	0,0
NS/NC	0,7	1,0	0,0	0,5	1,1	0,0
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	91,2	94,0	87,0	92,6	88,8	92,9
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	14,3	12,5	16,0	12,3	17,0	14,3
Contactaria amb un advocat	5,2	4,5	8,0	4,6	5,5	5,2
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	4,6	4,1	6,0	4,9	5,5	1,9
Altres	1,7	1,4	3,0	1,9	1,7	0,6
No faria res	0,3	0,2	0,0	0,0	0,7	0,0
NS/NC	0,8	0,5	2,0	0,7	0,5	1,9
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	28,0	34,1	18,0	32,0	23,2	30,5
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	13,2	15,2	10,0	16,2	9,5	14,3
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	45,1	38,7	52,0	39,0	50,9	44,8
NS/NC	13,7	12,0	20,0	12,8	16,5	10,4
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABIL						
No	20,1	18,5	23,0	13,2	26,7	20,8
Sí	79,0	80,5	77,0	85,6	72,3	79,2
NC	0,9	1,0	0,0	1,2	1,0	0,0
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PR						
0 Gens	7,7	5,3	7,0	5,6	11,0	5,2
1	0,9	1,2	0,0	0,9	0,7	1,3
2	2,9	2,6	3,0	3,5	1,7	3,9
3	6,2	5,5	7,0	6,3	6,7	4,5
4	10,7	13,4	11,0	10,9	11,2	9,7
5	24,0	25,2	28,0	24,6	24,4	22,1
6	18,4	19,2	16,0	21,6	13,2	22,1
7	14,3	14,7	13,0	12,5	15,2	16,2
8	8,3	8,6	6,0	6,3	10,7	7,8
9	2,4	2,7	0,0	3,0	2,0	1,9
10 Totalment	2,1	1,0	4,0	1,9	1,2	5,2
NS/NC	2,1	0,7	5,0	3,0	1,7	0,0
Mitjana	5,19	5,27	5,12	5,22	5,02	5,50
Desviació	2,28	2,08	2,22	2,13	2,42	2,26
Casos	979	580	95	418	394	154
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
Estafa o engany	40,3	41,6	38,0	39,2	41,6	40,3

% Verticals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	44,8	48,1	38,0	44,8	44,6	46,8
Clàusules abusives contracte	31,5	33,7	27,0	30,4	31,9	32,5
Factura/compte/ tiquet incorrecte	11,5	10,1	15,0	11,8	12,5	7,1
Indicació enganyosa del preu	23,3	23,8	16,0	21,3	22,4	29,2
Publicitat enganyosa	47,9	47,6	38,0	45,9	50,1	48,1
Manca de fulls oficials de reclamació	6,8	6,8	5,0	6,7	7,2	5,8
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	42,7	47,8	35,0	46,4	38,2	46,1
Altres	0,9	0,7	2,0	1,2	0,7	0,6
Cap	0,2	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0
NS/NC	0,7	0,0	3,0	1,2	0,5	0,0

P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	30,6	31,5	19,0	28,1	34,7	28,6
Intent	13,2	12,5	13,0	13,2	11,7	16,9
Ni ho ha patit ni intent	55,8	55,5	68,0	58,0	53,6	54,5
NS/NC	0,4	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	257	32	178	186	70
--	-----	-----	----	-----	-----	----

P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	36,1	38,1	18,8	30,3	39,2	42,9
No	63,9	61,9	81,3	69,7	60,8	57,1

Base Total	1000	584	100	431	401	154
------------	------	-----	-----	-----	-----	-----

P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	56,5	57,2	54,0	53,6	58,4	61,0
Intent	3,1	2,6	5,0	3,2	2,7	3,9
Ni ho ha patit ni intent	39,0	38,9	41,0	41,8	37,9	32,5
NS/NC	1,4	1,4	0,0	1,4	1,0	2,6

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	349	59	245	245	100
--	-----	-----	----	-----	-----	-----

P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	9,7	10,3	8,5	6,9	10,6	13,0
No	90,1	89,7	91,5	93,1	89,4	86,0
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0

Base Total	1000	584	100	431	401	154
------------	------	-----	-----	-----	-----	-----

P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	25,2	26,4	11,0	22,0	28,7	25,3
Intent	3,1	3,4	3,0	3,2	3,7	0,0
Ni ho ha patit ni intent	71,1	69,5	85,0	73,8	67,1	74,7
NS/NC	0,6	0,7	1,0	0,9	0,5	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	174	14	109	130	39
---	-----	-----	----	-----	-----	----

P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	23,3	27,0	21,4	24,8	20,8	25,6
No	76,0	73,0	71,4	75,2	78,5	71,8
NS/NC	0,7	0,0	7,1	0,0	0,8	2,6

Base Total	1000	584	100	431	401	154
------------	------	-----	-----	-----	-----	-----

P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	48,8	52,9	38,0	44,5	50,6	55,2
Intent	3,9	3,9	6,0	3,2	4,2	5,2
Ni ho ha patit ni intent	46,8	42,8	55,0	51,7	44,4	39,6
NS/NC	0,5	0,3	1,0	0,5	0,7	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	332	44	206	220	93
--	-----	-----	----	-----	-----	----

% Verticals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	20,7	24,1	9,1	18,4	20,0	28,0
No	78,9	75,6	90,9	80,6	80,0	72,0
NS/NC	0,4	0,3	0,0	1,0	0,0	0,0
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	41,5	42,5	31,0	35,7	44,1	49,4
Intent	7,3	6,7	5,0	6,3	8,2	7,8
Ni ho ha patit ni intent	50,0	49,8	64,0	56,8	46,1	42,2
NS/NC	1,2	1,0	0,0	1,2	1,5	0,6
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	287	36	181	210	88
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	14,1	16,0	13,9	11,6	12,4	23,9
No	85,5	83,3	86,1	88,4	87,1	75,0
NS/NC	0,4	0,7	0,0	0,0	0,5	1,1
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	52,6	53,1	48,0	48,3	55,1	59,7
Intent	10,1	10,8	13,0	10,4	9,5	10,4
Ni ho ha patit ni intent	36,2	34,9	39,0	40,6	34,2	27,9
NS/NC	1,1	1,2	0,0	0,7	1,2	1,9
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	373	61	253	259	108
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	10,5	12,1	9,8	8,3	11,2	14,8
No	89,5	87,9	90,2	91,7	88,8	85,2
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	16,1	16,1	14,0	15,8	16,2	16,9
Intent	1,3	1,2	1,0	1,4	1,5	0,6
Ni ho ha patit ni intent	81,9	81,7	85,0	81,7	81,8	82,5
NS/NC	0,7	1,0	0,0	1,2	0,5	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	101	15	74	71	27
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	29,9	36,6	13,3	28,4	26,8	40,7
No	70,1	63,4	86,7	71,6	73,2	59,3
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	45,4	52,6	35,0	44,1	44,6	51,3
Intent	1,9	2,1	0,0	2,1	2,2	0,6
Ni ho ha patit ni intent	51,6	44,7	61,0	52,4	52,1	48,1
NS/NC	1,1	0,7	4,0	1,4	1,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	319	35	199	188	80
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	17,3	18,2	14,3	15,1	17,0	25,0
No	82,2	81,2	85,7	84,4	82,4	75,0

	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
% Verticals						
NS/NC	0,4	0,6	0,0	0,5	0,5	0,0
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
La manca d'oficines	45,6	43,8	48,0	48,7	44,9	40,9
La manca de caixers	24,5	22,3	26,0	25,3	24,9	20,8
Els horaris d'atenció	43,9	45,9	44,0	41,8	46,4	44,2
Les comissions bancàries	49,7	54,3	43,0	51,5	49,4	46,8
L'atenció online	15,4	15,1	13,0	13,2	16,7	16,2
La necessitat de cita prèvia	32,6	33,4	25,0	30,6	33,2	37,0
Oferiment de productes no financers	18,8	23,1	8,0	19,5	17,0	22,7
Manca d'atenció personal (espontània)	6,5	5,1	9,0	5,8	7,7	5,2
Altres	2,0	2,1	2,0	1,6	2,7	1,3
Tot	0,5	0,2	2,0	0,5	0,5	0,6
Cap	2,3	1,7	3,0	2,1	2,2	1,9
NS/NC	0,3	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Canvis no autoritzats de companyia	25,6	26,0	19,0	23,9	25,9	29,9
Canvis no autoritzats de tarifes	44,4	48,3	37,0	44,1	42,9	49,4
La pujada dels preus	78,5	79,6	75,0	76,8	79,6	80,5
La pressió comercial	23,3	25,3	21,0	25,5	23,4	17,5
L'atenció no presencial	35,8	36,0	34,0	37,6	33,4	37,0
Altres	1,6	1,9	1,0	1,2	2,5	0,6
Tot	0,4	0,2	1,0	0,5	0,5	0,0
Cap	1,1	0,3	4,0	1,2	0,7	1,3
NS/NC	0,4	0,3	1,0	0,2	0,7	0,0
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S'ENTENYER?						
Més d'una vegada per setmana	10,2	13,9	7,0	12,3	8,5	8,4
Una vegada a la setmana	22,1	26,5	23,0	25,1	16,7	26,6
Una vegada cada 15 dies	20,9	26,0	17,0	20,4	21,4	21,4
Una vegada al mes	20,1	17,6	20,0	16,7	25,2	16,2
Una vegada cada 3 mesos	9,8	8,6	7,0	10,7	10,0	6,5
Amb menor freqüència	10,5	5,0	13,0	9,0	11,2	13,6
Mai	6,3	2,2	13,0	5,6	7,0	7,1
NS/NC	0,1	0,2	0,0	0,2	0,0	0,0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3 mesos	831	541	74	367	328	122
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS SITUACIONS?						
No ser atès/a en el seu idioma	15,3	17,7	12,2	29,2	4,0	5,7
Que el rètol no estigui en el seu idioma	5,8	6,8	8,1	10,9	2,1	0,8
Que la carta no estigui en el seu idioma	16,7	19,0	17,6	27,0	9,1	7,4
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	11,1	13,3	8,1	21,0	3,7	0,8
Cap	71,4	68,0	75,7	52,6	86,3	86,9
NS/NC	0,2	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]						
No ser atès/a en el seu idioma	19,3	19,8	18,9	28,9	12,5	10,7
Que el rètol no estigui en el seu idioma	4,8	4,1	12,2	6,3	4,0	2,5
Que la carta no estigui en el seu idioma	26,5	27,9	20,3	32,4	23,2	18,0
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	45,7	46,0	44,6	54,2	37,8	42,6
Cap	30,3	30,3	39,2	20,2	37,2	41,0
NS/NC	0,4	0,4	1,4	0,3	0,6	0,0
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D'ESTADÍSTICA?						
No	26,5	20,2	40,0	14,4	39,9	22,7
Sí	72,9	79,5	59,0	84,9	59,6	76,6

	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
% Verticals						
NS/NC	0,6	0,3	1,0	0,7	0,5	0,6
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	55,9	63,2	45,0	67,1	44,1	58,4
Inspeccionar en matèria de consum	46,4	53,4	39,0	55,9	36,4	48,7
Iniciar procediments sancionadors de consum	43,9	51,5	26,0	53,1	35,7	42,9
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	48,0	56,5	37,0	55,9	39,7	50,6
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	45,1	52,7	29,0	54,1	34,4	50,6
Obligar les empreses a entrar en una mediació	35,1	41,4	25,0	43,4	26,2	37,7
Desconec les seves funcions	32,5	24,1	49,0	22,0	44,6	26,6
NC	0,8	0,5	0,0	1,2	0,5	0,6
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	89,2	85,8	96,0	87,5	92,3	85,1
Sí	10,0	13,5	3,0	11,8	7,0	13,6
NS/NC	0,8	0,7	1,0	0,7	0,7	1,3
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	1,4	1,9	0,0	1,2	1,7	1,3
1	0,3	0,3	0,0	0,2	0,5	0,0
2	0,4	0,7	0,0	0,2	0,5	0,6
3	1,1	1,9	0,0	1,4	0,5	1,9
4	1,3	1,2	1,0	1,2	1,0	2,6
5	9,7	11,3	7,0	10,2	8,7	11,0
6	5,7	6,7	5,0	6,0	5,5	5,8
7	11,1	13,2	8,0	15,3	7,0	10,4
8	10,9	11,6	9,0	14,2	8,0	9,7
9	2,1	1,9	3,0	2,3	1,7	2,6
10	4,2	3,3	3,0	5,1	3,0	5,2
NS/NC	51,8	46,1	64,0	42,7	61,8	48,7
Mitjana	6,60	6,371	7,056	6,789	6,34	6,506
Desviació	2,10	2,12	1,603	1,952	2,289	2,171
Casos	482	315	36	247	153	79
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	4,0	4,6	3,0	4,2	3,2	5,2
Només arbitratge	0,7	0,7	0,0	0,7	0,7	0,6
Sí, ambdós	8,8	11,5	3,0	8,8	7,0	14,3
No, cap	86,5	83,2	94,0	86,3	89,0	79,9
Base Coneix el sistema de mediació	128	94	6	56	41	30
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	80,5	79,8	83,3	85,7	75,6	76,7
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	57,8	64,9	66,7	58,9	56,1	60,0
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	26,6	24,5	16,7	30,4	22,0	26,7
Requereix un procediment judicial	4,7	3,2	16,7	3,6	4,9	6,7
No ho sé	2,3	2,1	0,0	3,6	2,4	0,0
NC	0,8	0,0	16,7	0,0	0,0	3,3
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	71	3	41	31	23
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	70,5	74,6	33,3	70,7	67,7	73,9
És gratuït	47,4	49,3	0,0	56,1	41,9	39,1
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12,6	14,1	66,7	17,1	16,1	0,0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14,7	16,9	0,0	9,8	22,6	13,0
No ho sé	7,4	4,2	33,3	7,3	3,2	13,0
Base Total	1000	584	100	431	401	154

% Verticals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAR		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	21,0	19,5	16,0	16,2	24,4	23,4
De propietat	77,6	79,8	79,0	83,3	72,6	76,6
Altres	1,0	0,7	2,0	0,5	2,0	0,0
NS/NC	0,4	0,0	3,0	0,0	1,0	0,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	28,6	26,9	15,0	23,0	35,4	27,3
Twitter	16,2	21,6	14,0	22,7	11,0	13,0
Instagram	48,3	56,2	41,0	49,9	45,9	50,0
TikTok	6,6	6,7	10,0	5,6	7,2	7,8
WhatsApp	29,0	29,5	33,0	28,3	28,7	30,5
Telegram	1,6	1,5	3,0	2,3	0,7	1,9
Linkedin	3,6	5,0	5,0	4,4	2,5	4,5
Youtube	3,2	2,6	1,0	2,8	3,5	3,2
Altres	2,2	2,2	2,0	2,1	2,2	1,9
Cap	21,0	14,4	31,0	22,0	20,9	19,5
NS/NC	1,9	1,0	5,0	2,1	2,0	0,6
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	0,1	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	1,9	0,7	6,0	1,2	2,7	1,3
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	3,9	2,4	4,0	2,6	5,2	3,9
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	18,0	9,8	22,0	14,2	23,2	15,6
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	16,6	15,6	14,0	16,2	18,0	14,3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	9,0	8,0	10,0	6,5	11,7	9,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	15,6	15,6	18,0	14,4	16,7	14,9
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	7,7	10,4	5,0	10,2	5,5	7,1
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	16,2	22,1	14,0	20,0	10,7	20,1
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	9,6	13,4	6,0	13,7	4,5	11,7
Doctorat	1,2	1,9	0,0	0,9	1,5	1,3
NS/NC	0,2	0,2	1,0	0,2	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	23,9	12,8	32,0	17,9	31,4	20,8
Mitjà	41,2	39,2	42,0	37,1	46,4	39,0
Alt	34,7	47,8	25,0	44,8	22,2	40,3
NS/NC	0,2	0,2	1,0	0,2	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	57,3	69,7	43,0	57,3	55,6	61,0
Jubilat/da o pensionista	25,2	19,7	34,0	29,9	22,2	21,4
Aturat/da	9,1	5,3	7,0	5,6	13,5	8,4
Estudiant	5,3	3,9	13,0	3,5	5,7	7,8
Treball domèstic no remunerat	3,0	1,4	3,0	3,7	2,7	1,3
NS/NC	0,1	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	13,1	6,0	11,0	13,5	12,5	13,6
Visc amb els meus pares	12,3	12,0	24,0	11,1	13,2	13,0
Comparteix pis amb altres persones	3,7	3,4	8,0	2,6	5,2	2,6
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	28,6	32,2	21,0	33,2	26,4	22,1
Amb parella i els fills/es	31,6	37,5	27,0	29,2	32,7	35,7
Sol/a amb fills/es (monoparental)	5,4	3,3	3,0	5,3	4,2	9,1
Altres	4,8	5,5	4,0	4,6	5,0	3,9
NS/NC	0,5	0,2	2,0	0,5	0,7	0,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	13,1	6,0	11,0	13,5	12,5	13,6
Dues	34,5	36,3	31,0	38,5	32,9	28,6
Tres	21,1	21,1	22,0	17,9	22,7	26,0
Quatre	25,3	30,3	31,0	25,1	24,7	27,3

% Verticals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAR		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Cinc	4,1	4,6	2,0	3,9	4,0	3,9
Més de cinc	1,5	1,5	1,0	0,9	2,5	0,6
NC	0,4	0,2	2,0	0,2	0,7	0,0
Mitjana	2,79	2,97	2,86	2,71	2,86	2,82
Desviació	1,23	1,17	1,15	1,16	1,33	1,16
Casos	996	583	98	430	398	154
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU						
Cap	75,6	71,7	87,0	79,8	74,8	65,6
Una	12,1	12,3	7,0	7,7	13,5	21,4
Dues	9,7	13,2	3,0	10,7	8,2	11,0
Tres	1,8	2,1	1,0	1,2	2,2	1,9
Quatre	0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,0
Cinc	0,1	0,2	0,0	0,0	0,2	0,0
NC	0,5	0,3	2,0	0,5	0,7	0,0
Mitjana	0,38	0,466	0,163	0,336	0,392	0,494
Desviació	0,77	0,833	0,512	0,733	0,789	0,769
Casos	995	582	98	429	398	154
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR						
No	67,8	71,9	66,0	70,5	64,3	67,5
Sí, a mi	14,2	11,5	13,0	12,1	14,0	20,8
Sí, a algú del meu nucli familiar	19,0	18,0	22,0	19,0	22,4	11,0
NS/NC	1,6	0,5	3,0	0,7	2,5	1,9
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA LLAR						
Menys o igual a 800€	6,6	0,0	0,0	3,5	9,7	7,1
De 801 a 1.500€	25,0	0,0	0,0	20,0	29,9	27,3
Més de 1.500€	58,4	100,0	0,0	68,7	48,1	56,5
NS/NC	10,0	0,0	100,0	7,9	12,2	9,1
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	0	100	34	49	14
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALMENT ABBASTA						
Mai	49,0	0,0	49,0	61,8	40,8	57,1
Sí, cada mes	11,0	0,0	11,0	5,9	12,2	21,4
Algunes vegades	32,0	0,0	32,0	32,4	34,7	7,1
NS/NC	8,0	0,0	8,0	0,0	12,2	14,3

	TOTAL	Altres
% Verticals		
Base Total	1000	14
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?		
Masculí	48,4	57,1
Femení	51,3	42,9
Altres	0,3	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.		
De 16 a 24 anys	10,8	14,3
De 25 a 34 anys	14,2	28,6
De 35 a 49 anys	28,3	35,7
De 50 a 64 anys	24,2	14,3
De 65 anys i més	22,5	7,1
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA		
Fins a 10.000 habitants	18,5	21,4
De 10.001 a 100.000 habitants	38,7	50,0
De 100.001 a 500.000 habitants	20,9	7,1
Més de 500.000 habitants	21,9	21,4
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA		
Barcelona	73,3	57,1
Girona	10,3	28,6
Lleida	5,7	0,0
Tarragona	10,7	14,3
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI		
Totalment en desacord	4,8	0,0
En desacord	25,4	28,6
Ni d'acord ni en desacord	13,4	14,3
D'acord	34,5	35,7
Totalment d'acord	20,6	21,4
NS/NC	1,3	0,0
Mitjana	2,04	2,50
Desviació	6,02	5,80
Casos	1000	14
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL		
Totalment en desacord	1,1	7,1
En desacord	4,4	0,0
Ni d'acord ni en desacord	12,2	7,1
D'acord	48,5	50,0
Totalment d'acord	33,5	35,7
NS/NC	0,3	0,0
Mitjana	5,45	5,36
Desviació	4,27	5,36
Casos	1000	14
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0		
Totalment en desacord	0,6	0,0
En desacord	5,6	7,1
Ni d'acord ni en desacord	13,9	7,1
D'acord	46,5	64,3
Totalment d'acord	31,8	14,3
NS/NC	1,6	7,1
Mitjana	5,17	4,29
Desviació	4,33	3,85
Casos	1000	14

	TOTAL	
% Verticals		Altres

P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA

Totalment en desacord	5,3	0,0
En desacord	17,0	28,6
Ni d'acord ni en desacord	9,2	21,4
D'acord	39,7	42,9
Totalment d'acord	28,4	7,1
NS/NC	0,4	0,0
Mitjana	3,45	1,43
Desviació	6,00	4,97
Casos	1000	14

P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI

Totalment en desacord	1,7	0,0
En desacord	17,3	0,0
Ni d'acord ni en desacord	21,9	35,7
D'acord	42,7	35,7
Totalment d'acord	16,1	21,4
NS/NC	0,3	7,1
Mitjana	-2,71	-3,93
Desviació	5,05	4,01
Casos	1000	14

P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI

Totalment en desacord	3,7	7,1
En desacord	11,9	21,4
Ni d'acord ni en desacord	9,9	0,0
D'acord	36,2	50,0
Totalment d'acord	35,2	21,4
NS/NC	3,1	0,0
Mitjana	4,37	2,86
Desviació	5,65	6,42
Casos	1000	14

P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ

Totalment en desacord	1,2	0,0
En desacord	13,2	21,4
Ni d'acord ni en desacord	17,5	7,1
D'acord	47,2	50,0
Totalment d'acord	20,4	14,3
NS/NC	0,5	7,1
Mitjana	3,62	2,86
Desviació	4,86	5,08
Casos	1000	14

P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER

Totalment en desacord	45,7	35,7
En desacord	38,5	35,7
Ni d'acord ni en desacord	3,1	0,0
D'acord	8,4	21,4
Totalment d'acord	3,8	7,1
NS/NC	0,5	0,0
Mitjana	-5,70	-3,57
Desviació	5,37	6,91
Casos	1000	14

P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA

	TOTAL	Altres
% Verticals		
Sí	32,8	28,6
No	67,2	71,4
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM		
Sí	26,0	21,4
No	74,0	78,6
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC		
Sí	12,4	21,4
No	87,6	78,6
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA		
Sí	15,1	0,0
No	84,9	100,0
P2.3. RESUM		
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	43,9	50,0
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	56,1	50,0
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?		
Català	43,1	0,0
Castellà	40,1	0,0
Tant català com castellà	15,4	0,0
Altres	1,4	100,0
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D		
0 Gens important	4,2	14,3
1	0,4	0,0
2	1,1	0,0
3	1,4	7,1
4	2,9	14,3
5	13,4	0,0
6	6,0	7,1
7	8,0	7,1
8	14,9	0,0
9	9,7	7,1
10 Molt important	37,3	35,7
NS/NC	0,7	7,1
Mitjana	7,62	6,39
Desviació	2,67	3,84
Casos	993	13
P2.5B. EL PREU		
0 Gens important	0,7	14,3
2	0,3	0,0
3	0,4	0,0
4	0,3	0,0
5	6,8	7,1
6	4,2	0,0
7	10,9	14,3
8	19,8	14,3
9	15,1	14,3
10 Molt important	41,0	35,7
NS/NC	0,5	0,0
Mitjana	8,47	7,36
Desviació	1,78	3,46
Casos	995	14
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE		
0 Gens important	2,1	7,1

% Verticals	TOTAL	
		Altres
1	0,3	0,0
2	0,6	7,1
3	1,3	0,0
4	1,8	7,1
5	12,0	21,4
6	9,8	7,1
7	14,2	0,0
8	18,5	7,1
9	10,3	14,3
10 Molt important	28,8	28,6
NS/NC	0,3	0,0
Mitjana	7,62	6,64
Desviació	2,25	3,27
Casos	997	14
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC		
0 Gens important	2,9	14,3
1	0,6	0,0
2	1,5	0,0
3	1,5	0,0
4	2,1	7,1
5	14,6	7,1
6	8,0	14,3
7	16,0	7,1
8	16,9	14,3
9	9,0	7,1
10 Molt important	23,7	21,4
NS/NC	3,2	7,1
Mitjana	7,26	6,39
Desviació	2,43	3,43
Casos	968	13
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT		
0 Gens important	1,5	0,0
1	0,1	0,0
2	0,6	14,3
3	1,0	7,1
4	1,3	0,0
5	9,3	0,0
6	5,4	14,3
7	12,7	21,4
8	21,7	0,0
9	13,5	7,1
10 Molt important	32,4	28,6
NS/NC	0,5	7,1
Mitjana	8,00	6,85
Desviació	2,08	3,00
Casos	995	13
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR		
0 Gens important	3,0	14,3
1	0,5	0,0
2	1,1	0,0
3	1,4	0,0
4	2,2	14,3
5	11,9	0,0
6	9,0	7,1
7	13,5	14,3
8	19,1	14,3

	TOTAL	Altres
% Verticals		
9	10,4	7,1
10 Molt important	24,1	14,3
NS/NC	3,8	14,3
Mitjana	7,39	6,08
Desviació	2,40	3,45
Casos	962	12
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN		
Verdadera	89,2	78,6
Falsa	10,2	21,4
NS/NC	0,6	0,0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO		
Verdadera	88,3	85,7
Falsa	10,0	14,3
NS/NC	1,7	0,0
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES		
Verdadera	88,4	57,1
Falsa	10,1	35,7
NS/NC	1,5	7,1
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC		
Verdadera	78,9	78,6
Falsa	18,4	21,4
NS/NC	2,7	0,0
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV		
Verdadera	67,3	42,9
Falsa	29,3	50,0
NS/NC	3,4	7,1
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D		
OCU	34,7	28,6
Agència Catalana de Consum	6,2	0,0
Associació de defensa al consumidor	2,6	0,0
Associació FAO	0,2	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	9,4	0,0
FACUA	3,0	7,1
Síndic de Greuges	2,0	0,0
Defensor del Pueblo	1,6	0,0
Atenció al client	0,5	0,0
Atenció al ciutadà	0,5	0,0
Ajuntament	1,3	0,0
Generalitat	0,6	0,0
Consell Comarcal	0,4	0,0
Agència de consum / del consumidor	1,3	0,0
Associació / Organització de consumidors	1,1	7,1
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	1,4	0,0
Consum	0,4	0,0
Altres	2,3	7,1
Cap	36,3	57,1
NS/NC	7,2	0,0
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS		
No	55,2	57,1
Sí	44,6	42,9
NS/NC	0,2	0,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	6

% Verticals	TOTAL	Altres
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]		
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	66,8	100,0
Mitjans de comunicació	0,2	0,0
Ajuntament	5,6	0,0
Consell Comarcal	0,7	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	8,3	0,0
OCU	16,8	0,0
Agència Catalana de Consum	4,5	0,0
Associació de defensa al consumidor	2,0	0,0
Atenció al Ciutadà	0,2	0,0
Cambrà de Comerç	0,4	0,0
Sindicats	0,4	0,0
Generalitat	2,0	0,0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	2,2	0,0
Amics, familiars, coneguts	1,8	0,0
Assegurança	0,7	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	2,2	0,0
Altres	1,1	0,0
NS/NC	0,7	0,0

Base Total	1000	14
-------------------	-------------	-----------

P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM		
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	91,2	100,0
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	14,3	0,0
Contactaria amb un advocat	5,2	14,3
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	4,6	0,0
Altres	1,7	7,1
No faria res	0,3	0,0
NS/NC	0,8	0,0

P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL		
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	28,0	14,3
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	13,2	14,3
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	45,1	71,4
NS/NC	13,7	0,0

P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT		
No	20,1	35,7
Sí	79,0	64,3
NC	0,9	0,0

P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROBLEMAT		
0 Gens	7,7	7,1
1	0,9	0,0
2	2,9	7,1
3	6,2	7,1
4	10,7	0,0
5	24,0	14,3
6	18,4	28,6
7	14,3	21,4
8	8,3	7,1
9	2,4	0,0
10 Totalment	2,1	0,0
NS/NC	2,1	7,1

Mitjana	5,19	5,23
Desviació	2,28	2,28
Casos	979	13

P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES		
Estafa o engany	40,3	35,7

	TOTAL	
% Verticals		Altres
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	44,8	28,6
Clàusules abusives contracte	31,5	42,9
Factura/compte/ tiquet incorrecte	11,5	21,4
Indicació enganyosa del preu	23,3	42,9
Publicitat enganyosa	47,9	42,9
Manca de fulls oficials de reclamació	6,8	7,1
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficien	42,7	21,4
Altres	0,9	0,0
Cap	0,2	0,0
NS/NC	0,7	0,0

P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?		
Ho ha patit	30,6	14,3
Intent	13,2	14,3
Ni ho ha patit ni intent	55,8	64,3
NS/NC	0,4	7,1

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	4
--	-----	---

P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY		
Sí	36,1	25,0
No	63,9	75,0

Base Total	1000	14
------------	------	----

P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI		
Ho ha patit	56,5	42,9
Intent	3,1	0,0
Ni ho ha patit ni intent	39,0	57,1
NS/NC	1,4	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	6
--	-----	---

P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI		
Sí	9,7	33,3
No	90,1	66,7
NS/NC	0,2	0,0

Base Total	1000	14
------------	------	----

P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE		
Ho ha patit	25,2	21,4
Intent	3,1	14,3
Ni ho ha patit ni intent	71,1	64,3
NS/NC	0,6	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	5
---	-----	---

P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE		
Sí	23,3	40,0
No	76,0	60,0
NS/NC	0,7	0,0

Base Total	1000	14
------------	------	----

P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE		
Ho ha patit	48,8	57,1
Intent	3,9	0,0
Ni ho ha patit ni intent	46,8	42,9
NS/NC	0,5	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	8
--	-----	---

	TOTAL	Altres
% Verticals		
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE		
Sí	20,7	12,5
No	78,9	87,5
NS/NC	0,4	0,0
Base Total	1000	14
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU		
Ho ha patit	41,5	57,1
Intent	7,3	7,1
Ni ho ha patit ni intent	50,0	35,7
NS/NC	1,2	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	9
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU		
Sí	14,1	11,1
No	85,5	88,9
NS/NC	0,4	0,0
Base Total	1000	14
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA		
Ho ha patit	52,6	35,7
Intent	10,1	14,3
Ni ho ha patit ni intent	36,2	50,0
NS/NC	1,1	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat er	627	7
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA		
Sí	10,5	0,0
No	89,5	100,0
Base Total	1000	14
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ		
Ho ha patit	16,1	14,3
Intent	1,3	0,0
Ni ho ha patit ni intent	81,9	85,7
NS/NC	0,7	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	2
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ		
Sí	29,9	50,0
No	70,1	50,0
Base Total	1000	14
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC		
Ho ha patit	45,4	42,9
Intent	1,9	0,0
Ni ho ha patit ni intent	51,6	50,0
NS/NC	1,1	7,1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	6
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC		
Sí	17,3	0,0
No	82,2	100,0

% Verticals	TOTAL	
		Altres
NS/NC	0,4	0,0

Base Total	1000	14
-------------------	-------------	-----------

P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?

La manca d'oficines	45,6	21,4
La manca de caixers	24,5	28,6
Els horaris d'atenció	43,9	35,7
Les comissions bancàries	49,7	35,7
L'atenció online	15,4	35,7
La necessitat de cita prèvia	32,6	28,6
Oferiment de productes no financers	18,8	7,1
Manca d'atenció personal (espontània)	6,5	7,1
Altres	2,0	0,0
Tot	0,5	0,0
Cap	2,3	14,3
NS/NC	0,3	7,1

P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?

Canvis no autoritzats de companyia	25,6	21,4
Canvis no autoritzats de tarifes	44,4	42,9
La pujada dels preus	78,5	78,6
La pressió comercial	23,3	14,3
L'atenció no presencial	35,8	35,7
Altres	1,6	0,0
Tot	0,4	0,0
Cap	1,1	7,1
NS/NC	0,4	0,0

P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S'ENVIAR?

Més d'una vegada per setmana	10,2	14,3
Una vegada a la setmana	22,1	35,7
Una vegada cada 15 dies	20,9	14,3
Una vegada al mes	20,1	21,4
Una vegada cada 3 mesos	9,8	14,3
Amb menor freqüència	10,5	0,0
Mai	6,3	0,0
NS/NC	0,1	0,0

Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3 mesos	831	14
---	------------	-----------

P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS S'ENVAIA?

No ser atès/a en el seu idioma	15,3	0,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	5,8	0,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	16,7	7,1
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	11,1	14,3
Cap	71,4	78,6
NS/NC	0,2	0,0

P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespostes]

No ser atès/a en el seu idioma	19,3	0,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	4,8	7,1
Que la carta no estigui en el seu idioma	26,5	21,4
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	45,7	35,7
Cap	30,3	42,9
NS/NC	0,4	0,0

Base Total	1000	14
-------------------	-------------	-----------

P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D'ESTADÍSTICA?

No	26,5	57,1
Sí	72,9	42,9

% Verticals	TOTAL	
		Altres
NS/NC	0,6	0,0

P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN		
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	55,9	21,4
Inspeccionar en matèria de consum	46,4	14,3
Iniciar procediments sancionadors de consum	43,9	7,1
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	48,0	14,3
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	45,1	14,3
Obligar les empreses a entrar en una mediació	35,1	7,1
Desconec les seves funcions	32,5	71,4
NC	0,8	0,0

P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'		
No	89,2	100,0
Sí	10,0	0,0
NS/NC	0,8	0,0

P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI		
0	1,4	0,0
1	0,3	0,0
2	0,4	0,0
3	1,1	0,0
4	1,3	0,0
5	9,7	7,1
6	5,7	0,0
7	11,1	7,1
8	10,9	7,1
9	2,1	0,0
10	4,2	0,0
NS/NC	51,8	78,6
Mitjana	6,60	6,667
Desviació	2,10	1,528
Casos	482	3

P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI		
Només mediació	4,0	7,1
Només arbitratge	0,7	0,0
Sí, ambdós	8,8	0,0
No, cap	86,5	92,9

Base Coneix el sistema de mediació	128	1
------------------------------------	-----	---

P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I		
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	80,5	100,0
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	57,8	0,0
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	26,6	0,0
Requereix un procediment judicial	4,7	0,0
No ho sé	2,3	0,0
NC	0,8	0,0

Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	0
-------------------------------------	----	---

P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS		
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	70,5	0,0
És gratuït	47,4	0,0
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12,6	0,0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14,7	0,0
No ho sé	7,4	0,0

Base Total	1000	14
------------	------	----

	TOTAL	Altres
% Verticals		
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?		
De lloguer	21,0	42,9
De propietat	77,6	57,1
Altres	1,0	0,0
NS/NC	0,4	0,0

P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?		
Facebook	28,6	21,4
Twitter	16,2	0,0
Instagram	48,3	50,0
TikTok	6,6	7,1
WhatsApp	29,0	42,9
Telegram	1,6	0,0
Linkedin	3,6	0,0
Youtube	3,2	7,1
Altres	2,2	7,1
Cap	21,0	7,1
NS/NC	1,9	7,1

P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?		
No sap llegir ni escriure	0,1	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	1,9	7,1
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	3,9	7,1
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	18,0	14,3
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	16,6	14,3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	9,0	0,0
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	15,6	28,6
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	7,7	0,0
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	16,2	14,3
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	9,6	7,1
Doctorat	1,2	0,0
NS/NC	0,2	7,1

P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?		
Baix	23,9	28,6
Mitjà	41,2	42,9
Alt	34,7	21,4
NS/NC	0,2	7,1

P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI		
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	57,3	64,3
Jubilat/da o pensionista	25,2	7,1
Aturat/da	9,1	0,0
Estudiant	5,3	21,4
Treball domèstic no remunerat	3,0	7,1
NS/NC	0,1	0,0

P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?		
Visc sol/a	13,1	14,3
Visc amb els meus pares	12,3	14,3
Comparteix pis amb altres persones	3,7	7,1
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	28,6	21,4
Amb parella i els fills/es	31,6	28,6
Sol/a amb fills/es (monoparental)	5,4	0,0
Altres	4,8	14,3
NS/NC	0,5	0,0

P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ		
Una	13,1	14,3
Dues	34,5	21,4
Tres	21,1	21,4
Quatre	25,3	28,6

	TOTAL	
% Verticals		Altres
Cinc	4,1	14,3
Més de cinc	1,5	0,0
NC	0,4	0,0
Mitjana	2,79	3,07
Desviació	1,23	1,33
Casos	996	14
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU		
Cap	75,6	78,6
Una	12,1	7,1
Dues	9,7	7,1
Tres	1,8	7,1
Quatre	0,2	0,0
Cinc	0,1	0,0
NC	0,5	0,0
Mitjana	0,38	0,429
Desviació	0,77	0,938
Casos	995	14
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI F		
No	67,8	85,7
Sí, a mi	14,2	14,3
Sí, a algú del meu nucli familiar	19,0	7,1
NS/NC	1,6	0,0
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSO		
Menys o igual a 800€	6,6	7,1
De 801 a 1.500€	25,0	14,3
Més de 1.500€	58,4	57,1
NS/NC	10,0	21,4
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	3
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN		
Mai	49,0	0,0
Sí, cada mes	11,0	0,0
Algunes vegades	32,0	100,0
NS/NC	8,0	0,0

% Horizontals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	100,0	0,0	0,0	11,4	14,3
Femení	513	0,0	100,0	0,0	9,9	14,2
Altres	3	0,0	0,0	100,0	66,7	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	50,9	47,2	1,9	100,0	0,0
De 25 a 34 anys	142	48,6	51,4	0,0	0,0	100,0
De 35 a 49 anys	283	51,6	48,4	0,0	0,0	0,0
De 50 a 64 anys	242	48,8	50,8	0,4	0,0	0,0
De 65 anys i més	225	42,7	57,3	0,0	0,0	0,0
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	50,3	49,7	0,0	11,4	12,4
De 10.001 a 100.000 habitants	387	49,4	50,1	0,5	10,6	13,4
De 100.001 a 500.000 habitants	209	49,8	49,8	0,5	11,5	16,7
Més de 500.000 habitants	219	43,8	56,2	0,0	10,0	14,6
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	46,8	53,1	0,1	9,8	13,5
Girona	103	49,5	49,5	1,0	9,7	9,7
Lleida	57	47,4	50,9	1,8	8,8	36,8
Tarragona	107	58,9	41,1	0,0	19,6	11,2
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMACIONS. ACOSTUMO A LLEGIR ELS CONTRACTES EN L						
Totalment en desacord	48	64,6	35,4	0,0	6,3	14,6
En desacord	254	58,3	41,7	0,0	6,7	11,0
Ni d'acord ni en desacord	134	48,5	50,7	0,7	9,0	17,9
D'acord	345	42,6	57,1	0,3	11,3	14,5
Totalment d'acord	206	42,7	56,8	0,5	16,5	16,0
NS/NC	13	38,5	61,5	0,0	23,1	0,0
Mitjana	2,04	1,17	2,84	5,00	3,89	2,61
Desviació	6,02	6,21	5,74	5,00	5,69	5,95
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICLABLE						
Totalment en desacord	11	90,9	9,1	0,0	36,4	18,2
En desacord	44	56,8	40,9	2,3	11,4	20,5
Ni d'acord ni en desacord	122	58,2	41,8	0,0	21,3	21,3
D'acord	485	45,6	54,0	0,4	10,1	12,2
Totalment d'acord	335	46,6	53,4	0,0	7,2	13,4
NS/NC	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3
Mitjana	5,45	5,04	5,85	1,67	3,89	4,79
Desviació	4,27	4,65	3,82	5,77	4,85	4,72
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	83,3	16,7	0,0	33,3	0,0
En desacord	56	55,4	42,9	1,8	12,5	21,4
Ni d'acord ni en desacord	139	51,8	46,8	1,4	16,5	17,3
D'acord	465	46,7	53,3	0,0	10,8	14,6
Totalment d'acord	318	48,4	51,6	0,0	7,9	11,6
NS/NC	16	31,3	68,8	0,0	6,3	6,3
Mitjana	5,17	5,00	5,36	-1,67	4,12	4,58
Desviació	4,33	4,55	4,09	2,89	4,63	4,40
Casos	1000	484	513	3	108	142

% Horizontals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	56,6	43,4	0,0	20,8	17,0
En desacord	170	53,5	45,9	0,6	13,5	9,4
Ni d'acord ni en desacord	92	53,3	46,7	0,0	12,0	8,7
D'acord	397	44,6	55,2	0,3	10,1	15,6
Totalment d'acord	284	46,8	52,8	0,4	8,1	16,5
NS/NC	4	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	3,45	3,02	3,85	3,33	1,90	4,30
Desviació	6,00	6,21	5,78	7,64	6,55	5,91
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLE DE MENJAR						
Totalment en desacord	17	41,2	58,8	0,0	0,0	11,8
En desacord	173	49,1	50,9	0,0	8,1	9,8
Ni d'acord ni en desacord	219	45,2	54,3	0,5	10,5	18,7
D'acord	427	49,9	49,9	0,2	10,1	13,3
Totalment d'acord	161	47,8	51,6	0,6	17,4	14,9
NS/NC	3	100,0	0,0	0,0	0,0	33,3
Mitjana	-2,71	-2,77	-2,64	-5,00	-3,94	-2,96
Desviació	5,05	5,01	5,09	5,00	4,88	4,77
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMACIONS. LES FACTURES DE LA LLUM SÓN DIFÍCILS D'I						
Totalment en desacord	37	51,4	48,6	0,0	13,5	13,5
En desacord	119	46,2	52,9	0,8	13,4	16,8
Ni d'acord ni en desacord	99	50,5	48,5	1,0	27,3	25,3
D'acord	362	50,6	49,4	0,0	9,7	13,3
Totalment d'acord	352	48,0	52,0	0,0	3,7	10,8
NS/NC	31	25,8	71,0	3,2	38,7	19,4
Mitjana	4,37	4,42	4,35	-1,67	1,62	3,31
Desviació	5,65	5,63	5,67	2,89	5,11	5,61
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	75,0	25,0	0,0	0,0	25,0
En desacord	132	48,5	50,8	0,8	6,1	12,9
Ni d'acord ni en desacord	175	56,0	44,0	0,0	7,4	14,3
D'acord	472	46,8	53,0	0,2	13,1	11,4
Totalment d'acord	204	44,1	55,4	0,5	12,3	21,1
NS/NC	5	40,0	60,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	3,62	3,30	3,93	3,33	4,82	4,12
Desviació	4,86	4,94	4,76	7,64	4,04	5,30
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER FER FRONT A NECESSITATS BÀSIQUES						
Totalment en desacord	457	51,6	47,9	0,4	12,3	18,4
En desacord	385	44,7	55,1	0,3	10,4	11,9
Ni d'acord ni en desacord	31	41,9	58,1	0,0	9,7	9,7
D'acord	84	53,6	46,4	0,0	7,1	6,0
Totalment d'acord	38	42,1	57,9	0,0	5,3	10,5
NS/NC	5	40,0	60,0	0,0	20,0	0,0
Mitjana	-5,70	-5,86	-5,53	-8,33	-6,57	-7,08
Desviació	5,37	5,39	5,36	2,89	4,62	4,58
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HAGUT DE DEMANAR... AJUT AL BANC D'ALIMENTS O A SEI						

	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
% Horitzontals						
Sí	328	42,7	57,0	0,3	12,2	17,4
No	672	51,2	48,5	0,3	10,1	12,6
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	41,5	58,1	0,4	9,2	16,9
No	740	50,8	48,9	0,3	11,4	13,2
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	39,5	59,7	0,8	7,3	18,5
No	876	49,7	50,1	0,2	11,3	13,6
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	43,0	56,3	0,7	8,6	15,2
No	849	49,4	50,4	0,2	11,2	14,0
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	44,2	55,6	0,2	10,9	15,7
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	51,7	48,0	0,4	10,7	13,0
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	49,4	50,1	0,5	9,0	14,2
Castellà	401	46,4	53,4	0,2	12,7	14,0
Tant català com castellà	154	50,0	50,0	0,0	10,4	13,6
Altres	14	57,1	42,9	0,0	14,3	28,6
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ON 0 SIGNIFICA GENS IMPORTANT I 10 MOLT						
0 Gens important	42	59,5	40,5	0,0	21,4	19,0
1	4	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0
2	11	81,8	18,2	0,0	36,4	18,2
3	14	50,0	50,0	0,0	42,9	21,4
4	29	44,8	55,2	0,0	13,8	31,0
5	134	54,5	44,8	0,7	13,4	22,4
6	60	50,0	50,0	0,0	25,0	18,3
7	80	47,5	52,5	0,0	17,5	10,0
8	149	47,7	52,3	0,0	11,4	11,4
9	97	45,4	54,6	0,0	4,1	19,6
10 Molt important	373	45,8	53,6	0,5	4,0	9,4
NS/NC	7	14,3	85,7	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,62	7,41	7,82	8,33	5,96	6,89
Desviació	2,67	2,80	2,53	2,89	2,87	2,80
Casos	993	483	507	3	108	142
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	85,7	14,3	0,0	0,0	28,6
2	3	66,7	33,3	0,0	0,0	33,3
3	4	50,0	50,0	0,0	0,0	25,0
4	3	66,7	33,3	0,0	0,0	33,3
5	68	55,9	42,6	1,5	14,7	8,8
6	42	40,5	59,5	0,0	2,4	14,3
7	109	53,2	46,8	0,0	11,9	18,3
8	198	54,0	45,5	0,5	11,6	13,1
9	151	41,7	58,3	0,0	15,2	17,9
10 Molt important	410	45,9	53,9	0,2	9,3	12,7
NS/NC	5	20,0	80,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,47	8,32	8,62	7,67	8,50	8,35
Desviació	1,78	1,92	1,63	2,52	1,54	1,92
Casos	995	483	509	3	108	142
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	57,1	42,9	0,0	4,8	28,6

% Horizontals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
1	3	100,0	0,0	0,0	0,0	66,7
2	6	50,0	50,0	0,0	16,7	16,7
3	13	76,9	23,1	0,0	15,4	7,7
4	18	61,1	38,9	0,0	5,6	16,7
5	120	51,7	46,7	1,7	10,0	15,0
6	98	53,1	46,9	0,0	16,3	21,4
7	142	52,1	47,9	0,0	16,9	18,3
8	185	50,8	49,2	0,0	10,8	11,4
9	103	38,8	61,2	0,0	7,8	19,4
10 Molt important	288	42,4	57,3	0,3	8,0	8,0
NS/NC	3	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,62	7,36	7,87	6,67	7,39	7,01
Desviació	2,25	2,33	2,14	2,89	1,99	2,43
Casos	997	483	511	3	108	142
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	65,5	34,5	0,0	6,9	20,7
1	6	66,7	33,3	0,0	50,0	0,0
2	15	60,0	40,0	0,0	26,7	6,7
3	15	60,0	40,0	0,0	33,3	26,7
4	21	66,7	33,3	0,0	4,8	19,0
5	146	52,7	45,9	1,4	21,2	11,6
6	80	45,0	53,8	1,3	10,0	18,8
7	160	56,9	43,1	0,0	13,1	20,6
8	169	48,5	51,5	0,0	7,7	20,1
9	90	33,3	66,7	0,0	10,0	10,0
10 Molt important	237	40,9	59,1	0,0	3,8	7,2
NS/NC	32	50,0	50,0	0,0	6,3	6,3
Mitjana	7,26	6,92	7,59	5,33	6,18	6,85
Desviació	2,43	2,53	2,29	0,58	2,36	2,28
Casos	968	468	497	3	106	140
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	73,3	26,7	0,0	26,7	20,0
1	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
2	6	100,0	0,0	0,0	33,3	33,3
3	10	60,0	40,0	0,0	20,0	30,0
4	13	69,2	30,8	0,0	23,1	15,4
5	93	52,7	47,3	0,0	18,3	10,8
6	54	40,7	59,3	0,0	27,8	18,5
7	127	52,0	45,7	2,4	15,0	25,2
8	217	55,8	44,2	0,0	7,8	14,3
9	135	36,3	63,7	0,0	12,6	11,9
10 Molt important	324	43,8	56,2	0,0	3,4	9,9
NS/NC	5	40,0	60,0	0,0	0,0	20,0
Mitjana	8,00	7,75	8,25	7,00	6,76	7,57
Desviació	2,08	2,25	1,87	0,00	2,37	2,16
Casos	995	482	510	3	108	141
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	73,3	26,7	0,0	16,7	20,0
1	5	80,0	20,0	0,0	40,0	0,0
2	11	63,6	36,4	0,0	18,2	18,2
3	14	28,6	71,4	0,0	21,4	21,4
4	22	63,6	31,8	4,5	13,6	18,2
5	119	52,1	47,9	0,0	18,5	14,3
6	90	46,7	53,3	0,0	15,6	18,9
7	135	56,3	43,0	0,7	11,9	20,0
8	191	49,2	50,8	0,0	7,3	18,8

% Horizontals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
9	104	36,5	63,5	0,0	11,5	7,7
10 Molt important	241	44,8	54,8	0,4	5,4	8,7
NS/NC	38	34,2	65,8	0,0	5,3	2,6
Mitjana	7,39	7,12	7,66	7,00	6,44	6,92
Desviació	2,40	2,56	2,20	3,00	2,56	2,34
Casos	962	471	488	3	106	141
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN VERDADERES I QUINES FALSES? TINC DRET A QUE EL						
Verdadera	892	48,1	51,6	0,3	11,0	14,7
Falsa	102	51,0	49,0	0,0	8,8	10,8
NS/NC	6	50,0	50,0	0,0	16,7	0,0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA UTILITZACIÓ DE PRODUCTE						
Verdadera	883	49,2	50,5	0,3	11,7	14,3
Falsa	100	43,0	57,0	0,0	5,0	15,0
NS/NC	17	41,2	58,8	0,0	0,0	5,9
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ESCULLI						
Verdadera	884	48,4	51,2	0,3	11,1	14,5
Falsa	101	48,5	51,5	0,0	9,9	12,9
NS/NC	15	46,7	53,3	0,0	0,0	6,7
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CONTRACTAT PER TELÈFON						
Verdadera	789	49,3	50,4	0,3	11,2	15,2
Falsa	184	45,7	53,8	0,5	9,8	11,4
NS/NC	27	40,7	59,3	0,0	7,4	3,7
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEVOL COMPRA PRESENCIAL						
Verdadera	673	48,4	51,3	0,3	9,2	13,8
Falsa	293	50,2	49,5	0,3	15,0	15,0
NS/NC	34	32,4	67,6	0,0	5,9	14,7
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES? QUIN CONEIX						
OCU	347	53,9	46,1	0,0	2,9	12,1
Agència Catalana de Consum	62	69,4	30,6	0,0	6,5	21,0
Associació de defensa al consumidor	26	53,8	46,2	0,0	15,4	7,7
Associació FAO	2	100,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	42,6	56,4	1,1	5,3	10,6
FACUA	30	70,0	30,0	0,0	6,7	16,7
Síndic de Greuges	20	70,0	30,0	0,0	0,0	15,0
Defensor del Pueblo	16	87,5	12,5	0,0	6,3	0,0
Atenció al client	5	20,0	80,0	0,0	0,0	0,0
Atenció al ciutadà	5	60,0	40,0	0,0	0,0	20,0
Ajuntament	13	23,1	76,9	0,0	7,7	0,0
Generalitat	6	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Consell Comarcal	4	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Agència de consum / del consumidor	13	61,5	38,5	0,0	7,7	23,1
Associació / Organització de consumidors	11	45,5	54,5	0,0	0,0	18,2
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	42,9	57,1	0,0	14,3	0,0
Consum	4	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0
Altres	23	47,8	52,2	0,0	13,0	17,4
Cap	363	42,1	57,3	0,6	18,2	14,9
NS/NC	72	41,7	58,3	0,0	16,7	15,3
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS DRETS QUE TÉ DAVANT D'UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
No	552	44,9	54,7	0,4	14,5	13,2
Sí	446	52,5	47,3	0,2	6,3	15,5
NS/NC	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	52,5	47,3	0,2	6,3	15,5

% Horitzontals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	57,0	42,6	0,3	6,4	20,8
Mitjans de comunicació	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	25	52,0	48,0	0,0	0,0	4,0
Consell Comarcal	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	27,0	73,0	0,0	10,8	2,7
OCU	75	46,7	53,3	0,0	1,3	6,7
Agència Catalana de Consum	20	65,0	35,0	0,0	10,0	5,0
Associació de defensa al consumidor	9	77,8	22,2	0,0	11,1	0,0
Atenció al Ciutadà	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cambrà de Comerç	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Sindicats	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
Generalitat	9	55,6	44,4	0,0	0,0	0,0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	60,0	40,0	0,0	10,0	0,0
Amics, familiars, coneguts	8	50,0	50,0	0,0	12,5	0,0
Assegurança	3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	40,0	60,0	0,0	0,0	10,0
Altres	5	20,0	80,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	3	66,7	33,3	0,0	0,0	33,3

Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
-------------------	-------------	-------------	-------------	------------	-------------	-------------

P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM COM PER EXEMPLE REBRE UNA FACTURA TELEFÒNICA

Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	48,1	51,5	0,3	11,0	14,8
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	47,6	52,4	0,0	11,2	8,4
Contactaria amb un advocat	52	61,5	38,5	0,0	13,5	13,5
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	58,7	41,3	0,0	10,9	15,2
Altres	17	29,4	70,6	0,0	5,9	17,6
No faria res	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
NS/NC	8	37,5	62,5	0,0	0,0	12,5

P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL PREU DE L'HABITATGE DE LLOGUER A CATALUNYA?

El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	56,1	43,2	0,7	17,5	21,1
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	55,3	43,9	0,8	13,6	13,6
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	44,1	55,9	0,0	8,0	12,4
NS/NC	137	40,1	59,9	0,0	3,6	6,6

P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT ECONÒMICA PODRIEN TENIR DRET UN LLOGUER SUBSIDIAT?

No	201	51,7	47,3	1,0	19,4	10,9
Sí	790	47,5	52,4	0,1	8,7	15,2
NC	9	55,6	44,4	0,0	0,0	0,0

P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROTEGIT/DA DAVANT DE POSSIBLES INCIDÈNCIES QUE PUGUEN OCORREURE?

0 Gens	77	42,9	57,1	0,0	5,2	14,3
1	9	44,4	55,6	0,0	11,1	22,2
2	29	55,2	44,8	0,0	3,4	17,2
3	62	40,3	59,7	0,0	11,3	8,1
4	107	48,6	51,4	0,0	8,4	17,8
5	240	45,4	54,6	0,0	10,4	10,4
6	184	52,7	46,7	0,5	12,5	13,6
7	143	53,8	46,2	0,0	15,4	19,6
8	83	54,2	43,4	2,4	15,7	18,1
9	24	41,7	58,3	0,0	8,3	12,5
10 Totalment	21	57,1	42,9	0,0	4,8	9,5
NS/NC	21	19,0	81,0	0,0	0,0	9,5

Mitjana	5,19	5,32	5,04	7,33	5,64	5,29
Desviació	2,28	2,24	2,30	1,16	1,94	2,32
Casos	979	480	496	3	108	140

P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES QUE MÉS LI PREOCUPEN COM A CONSUMIDOR?

Estafa o engany	403	51,6	47,6	0,7	13,2	15,9
-----------------	-----	------	------	-----	------	------

% Horitzontals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	43,8	56,3	0,0	11,8	16,7
Clàusules abusives contracte	315	49,8	49,5	0,6	11,1	17,5
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	38,3	60,9	0,9	14,8	14,8
Indicació enganyosa del preu	233	45,9	53,6	0,4	12,4	15,5
Publicitat enganyosa	479	48,4	51,6	0,0	9,0	12,7
Manca de fulls oficials de reclamació	68	42,6	57,4	0,0	4,4	11,8
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficièn	427	51,8	48,0	0,2	8,0	14,8
Altres	9	66,7	33,3	0,0	11,1	0,0
Cap	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	7	14,3	85,7	0,0	0,0	0,0

P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT EN ALGUNA OCASIÓ O HA ESTAT A PUNT DE PATIR (INT

Ho ha patit	306	46,1	53,6	0,3	11,4	13,7
Intent	132	55,3	44,7	0,0	9,1	14,4
Ni ho ha patit ni intent	558	48,4	51,3	0,4	10,9	14,5
NS/NC	4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	48,9	50,9	0,2	10,7	13,9
--	-----	------	------	-----	------	------

P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY

Sí	158	46,8	52,5	0,6	10,1	10,8
No	280	50,0	50,0	0,0	11,1	15,7

Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
------------	------	------	------	-----	------	------

P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI

Ho ha patit	565	46,2	53,8	0,0	11,3	16,6
Intent	31	48,4	51,6	0,0	16,1	16,1
Ni ho ha patit ni intent	390	51,5	47,7	0,8	10,0	10,8
NS/NC	14	50,0	50,0	0,0	0,0	7,1

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	46,3	53,7	0	11,6	16,6
--	-----	------	------	---	------	------

P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI

Sí	58	46,6	53,4	0,0	8,6	22,4
No	537	46,4	53,6	0,0	11,7	16,0
NS/NC	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0

Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
------------	------	------	------	-----	------	------

P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE

Ho ha patit	252	52,4	47,2	0,4	7,5	15,1
Intent	31	64,5	35,5	0,0	22,6	16,1
Ni ho ha patit ni intent	711	46,3	53,4	0,3	11,5	13,9
NS/NC	6	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	53,7	45,9	0,4	9,2	15,2
---	-----	------	------	-----	-----	------

P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE

Sí	66	62,1	36,4	1,5	13,6	13,6
No	215	51,2	48,8	0,0	7,9	15,8
NS/NC	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0

Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
------------	------	------	------	-----	------	------

P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE

Ho ha patit	488	46,9	52,7	0,4	10,5	17,4
Intent	39	51,3	48,7	0,0	12,8	12,8
Ni ho ha patit ni intent	468	49,8	50,0	0,2	10,9	10,9
NS/NC	5	40,0	60,0	0,0	20,0	20,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	47,2	52,4	0,4	10,6	17,1
--	-----	------	------	-----	------	------

% Horizontals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	47,7	51,4	0,9	18,3	22,0
No	416	47,1	52,6	0,2	8,7	15,6
NS/NC	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	49,6	50,4	0,0	10,8	14,7
Intent	73	50,7	49,3	0,0	15,1	13,7
Ni ho ha patit ni intent	500	47,0	52,4	0,6	10,4	14,2
NS/NC	12	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	49,8	50,2	0	11,5	14,5
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	47,8	52,2	0,0	14,5	23,2
No	417	49,9	50,1	0,0	11,0	13,2
NS/NC	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	49,6	50,0	0,4	10,1	15,8
Intent	101	56,4	43,6	0,0	13,9	11,9
Ni ho ha patit ni intent	362	45,3	54,4	0,3	10,5	12,2
NS/NC	11	18,2	81,8	0,0	27,3	27,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	50,7	49	0,3	10,7	15,2
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	51,5	47,0	1,5	15,2	19,7
No	561	50,6	49,2	0,2	10,2	14,6
Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	47,8	51,6	0,6	7,5	17,4
Intent	13	53,8	46,2	0,0	0,0	0,0
Ni ho ha patit ni intent	819	48,4	51,4	0,2	11,7	13,9
NS/NC	7	57,1	42,9	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	48,3	51,1	0,6	6,9	16,1
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	50,0	50,0	0,0	5,8	15,4
No	122	47,5	51,6	0,8	7,4	16,4
Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFICIENT						
Ho ha patit	454	54,0	45,8	0,2	11,9	18,9
Intent	19	52,6	47,4	0,0	5,3	5,3
Ni ho ha patit ni intent	516	44,2	55,4	0,4	10,1	10,7
NS/NC	11	9,1	90,9	0,0	9,1	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	53,9	45,9	0,2	11,6	18,4
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFICIENT						
Sí	82	50,0	48,8	1,2	12,2	14,6
No	389	54,8	45,2	0,0	11,6	19,0

% Horitzontals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
NS/NC	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0

Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
-------------------	-------------	-------------	-------------	------------	-------------	-------------

P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES QUE MÉS LI PREOCUPEN EN RELACIÓ ALS S

La manca d'oficines	456	48,0	52,0	0,0	7,2	11,6
La manca de caixers	245	45,7	54,3	0,0	11,0	13,5
Els horaris d'atenció	439	48,3	51,3	0,5	16,4	16,2
Les comissions bancàries	497	47,7	51,9	0,4	7,0	16,7
L'atenció online	154	42,9	57,1	0,0	12,3	16,2
La necessitat de cita prèvia	326	45,7	53,7	0,6	10,4	13,5
Oferiment de productes no financers	188	56,9	43,1	0,0	9,0	15,4
Manca d'atenció personal (espontània)	65	41,5	58,5	0,0	1,5	4,6
Altres	20	70,0	30,0	0,0	0,0	5,0
Tot	5	60,0	40,0	0,0	20,0	0,0
Cap	23	47,8	52,2	0,0	8,7	8,7
NS/NC	3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES QUE MÉS LI PREOCUPEN EN RELACIÓ AMB I

Canvis no autoritzats de companyia	256	46,5	53,5	0,0	9,8	10,9
Canvis no autoritzats de tarifes	444	50,0	49,8	0,2	12,4	17,3
La pujada dels preus	785	47,3	52,5	0,3	11,8	15,4
La pressió comercial	233	51,9	47,6	0,4	8,2	15,0
L'atenció no presencial	358	43,9	55,9	0,3	10,6	12,6
Altres	16	68,8	31,3	0,0	0,0	6,3
Tot	4	50,0	50,0	0,0	0,0	25,0
Cap	11	36,4	63,6	0,0	0,0	18,2
NS/NC	4	25,0	75,0	0,0	25,0	0,0

P4.6. AMB QUINA FREQÜÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A SOPAR A RESTAURANTS?

Més d'una vegada per setmana	102	70,6	29,4	0,0	16,7	30,4
Una vegada a la setmana	221	52,5	46,6	0,9	18,1	23,5
Una vegada cada 15 dies	209	53,1	46,4	0,5	12,0	11,0
Una vegada al mes	201	45,3	54,7	0,0	8,5	12,4
Una vegada cada 3 mesos	98	37,8	62,2	0,0	4,1	8,2
Amb menor freqüència	105	27,6	72,4	0,0	4,8	1,9
Mai	63	42,9	57,1	0,0	0,0	1,6
NS/NC	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	51,4	48,3	0,4	12,4	16,7
---	------------	-------------	-------------	------------	-------------	-------------

P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS SITUACIONS ACOSTUMA A TROBAR-SE? [Multiresposta]

No ser atès/a en el seu idioma	127	59,1	40,9	0,0	10,2	15,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	56,3	43,8	0,0	12,5	18,8
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	54,7	45,3	0,0	10,1	18,7
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	92	62,0	38,0	0,0	13,0	20,7
Cap	593	48,6	50,9	0,5	13,0	16,7
NS/NC	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]

No ser atès/a en el seu idioma	160	45,0	53,8	1,3	14,4	16,9
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	50,0	47,5	2,5	17,5	12,5
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	53,6	45,5	0,9	13,2	19,1
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	380	51,6	47,9	0,5	16,8	19,7
Cap	252	49,6	50,4	0,0	5,2	13,9
NS/NC	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0

Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2
-------------------	-------------	-------------	-------------	------------	-------------	-------------

P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM?

No	265	44,5	54,7	0,8	23,0	14,3
Sí	729	50,2	49,7	0,1	6,4	14,0

% Horitzontals	TOTAL	GÈNERE				
		Masculí	Femení	Altres	16-24	25-34
NS/NC	6	0,0	100,0	0,0	0,0	33,3
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIONS DE L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM? [Multires						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	559	50,4	49,4	0,2	5,9	14,1
Inspeccionar en matèria de consum	464	52,4	47,4	0,2	7,8	14,0
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	52,4	47,4	0,2	6,8	14,4
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	480	52,3	47,5	0,2	8,1	15,4
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	451	53,0	46,8	0,2	7,5	16,2
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	58,4	41,6	0,0	5,4	16,8
Desconec les seves funcions	325	43,7	55,7	0,6	19,1	14,5
NC	8	50,0	50,0	0,0	0,0	12,5
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM?						
No	892	48,0	51,8	0,2	11,5	14,2
Sí	100	53,0	46,0	1,0	5,0	15,0
NS/NC	8	37,5	62,5	0,0	0,0	0,0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM?						
0	14	42,9	57,1	0,0	0,0	42,9
1	3	66,7	33,3	0,0	33,3	0,0
2	4	75,0	25,0	0,0	0,0	25,0
3	11	72,7	27,3	0,0	9,1	27,3
4	13	46,2	53,8	0,0	0,0	23,1
5	97	57,7	42,3	0,0	7,2	10,3
6	57	52,6	47,4	0,0	7,0	5,3
7	111	48,6	51,4	0,0	11,7	18,0
8	109	54,1	45,9	0,0	5,5	14,7
9	21	52,4	42,9	4,8	9,5	4,8
10	42	40,5	59,5	0,0	4,8	4,8
NS/NC	518	44,8	54,8	0,4	13,9	14,9
Mitjana	6,60	6,49	6,71	9,00	6,67	5,97
Desviació	2,10	2,06	2,14		1,79	2,52
Casos	482	252	229	1	36	65
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Només mediació	40	67,5	32,5	0,0	5,0	17,5
Només arbitratge	7	57,1	42,9	0,0	0,0	0,0
Sí, ambdós	88	59,1	39,8	1,1	5,7	8,0
No, cap	865	46,4	53,4	0,2	11,7	14,8
Base Coneix el sistema de mediació	128	61,7	37,5	0,8	5,5	10,9
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS DEL SISTEMA DE MEDIACIÓ EN LA RESOLUCIÓ DE CONF						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	60,2	38,8	1,0	6,8	12,6
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	68,9	29,7	1,4	6,8	12,2
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	61,8	38,2	0,0	5,9	8,8
Requereix un procediment judicial	6	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
No ho sé	3	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
NC	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	58,9	40	1,1	5,3	7,4
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS DEL SISTEMA D'ARBITRATGE EN LA RESOLUCIÓ DE CO						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	65,7	32,8	1,5	6,0	7,5
És gratuït	45	57,8	40,0	2,2	2,2	2,2
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	66,7	33,3	0,0	16,7	16,7
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	50,0	50,0	0,0	21,4	0,0
No ho sé	7	28,6	71,4	0,0	0,0	14,3
Base Total	1000	48,4	51,3	0,3	10,8	14,2

% Horitzontals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	45,2	54,3	0,5	17,6	27,1
De propietat	776	49,2	50,5	0,3	8,9	10,7
Altres	10	40,0	60,0	0,0	20,0	10,0
NS/NC	4	75,0	25,0	0,0	0,0	25,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL? [Multiresposta]						
Facebook	286	44,1	55,6	0,3	1,0	13,3
Twitter	162	58,6	40,1	1,2	21,6	17,9
Instagram	483	43,1	56,3	0,6	19,5	24,0
TikTok	66	31,8	65,2	3,0	51,5	18,2
WhatsApp	290	47,6	52,1	0,3	16,2	13,1
Telegram	16	50,0	50,0	0,0	0,0	12,5
Linkedin	36	66,7	33,3	0,0	13,9	19,4
Youtube	32	65,6	34,4	0,0	31,3	15,6
Altres	22	54,5	45,5	0,0	22,7	27,3
Cap	210	50,5	49,5	0,0	1,0	2,9
NS/NC	19	36,8	63,2	0,0	0,0	5,3
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	31,6	68,4	0,0	0,0	0,0
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	46,2	53,8	0,0	10,3	0,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	44,4	54,4	1,1	8,3	5,6
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	50,6	49,4	0,0	16,9	8,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	54,4	45,6	0,0	10,0	15,6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	156	50,6	49,4	0,0	16,7	12,8
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	44,2	55,8	0,0	2,6	7,8
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	51,2	48,8	0,0	10,5	19,8
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màs	96	43,8	55,2	1,0	7,3	45,8
Doctorat	12	66,7	33,3	0,0	0,0	16,7
NS/NC	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT? [Agrupada]						
Baix	239	43,5	55,6	0,8	7,9	4,2
Mitjà	412	51,5	48,5	0,0	15,3	11,7
Alt	347	48,1	51,6	0,3	7,5	24,2
NS/NC	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	52,5	47,1	0,3	9,1	21,3
Jubilat/da o pensionista	252	48,4	51,6	0,0	0,0	0,4
Aturat/da	91	41,8	58,2	0,0	12,1	12,1
Estudiant	53	41,5	56,6	1,9	84,9	11,3
Treball domèstic no remunerat	30	3,3	96,7	0,0	0,0	6,7
NS/NC	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	43,5	56,5	0,0	5,3	9,9
Visc amb els meus pares	123	56,9	42,3	0,8	57,7	26,8
Comparteix pis amb altres persones	37	43,2	54,1	2,7	32,4	32,4
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	50,3	49,7	0,0	2,1	16,8
Amb parella i els fills/es	316	52,5	47,2	0,3	0,9	7,9
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	18,5	81,5	0,0	3,7	5,6
Altres	48	43,8	56,3	0,0	14,6	16,7
NS/NC	5	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒS/A?						
Una	131	43,5	56,5	0,0	5,3	9,9
Dues	345	47,2	52,5	0,3	5,2	17,7
Tres	211	50,2	49,8	0,0	11,4	15,2
Quatre	253	51,0	48,2	0,8	18,6	11,1

% Horitzontals	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Cinc	41	51,2	48,8	0,0	14,6	14,6
Més de cinc	15	46,7	53,3	0,0	40,0	13,3
NC	4	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	2,79	2,85	2,73	3,33	3,48	2,72
Desviació	1,23	1,26	1,21	1,16	1,38	1,13
Casos	996	483	510	3	108	142
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR?						
Cap	756	47,6	52,1	0,3	11,4	14,9
Una	121	48,8	51,2	0,0	11,6	10,7
Dues	97	57,7	41,2	1,0	6,2	12,4
Tres	18	27,8	72,2	0,0	11,1	16,7
Quatre	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
Cinc	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NC	5	40,0	60,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	0,38	0,41	0,36	0,67	0,30	0,35
Desviació	0,77	0,78	0,75	1,16	0,66	0,78
Casos	995	482	510	3	108	142
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR ALGUNA MALALTIA CRÒNICA GREU, DEFICIÈNCIA O ALTRE PROBLEMA DE SA?						
No	678	50,4	49,4	0,1	10,6	16,4
Sí, a mi	142	46,5	53,5	0,0	4,2	7,7
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	38,4	60,5	1,1	16,8	11,1
NS/NC	16	56,3	43,8	0,0	0,0	12,5
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES QUE VIUEN A LA SEVA LLAR, APROXIMADAMENT, QUANT EN TENIU?						
Menys o igual a 800€	66	31,8	66,7	1,5	7,6	6,1
De 801 a 1.500€	250	40,4	59,6	0,0	9,6	10,0
Més de 1.500€	584	54,6	45,2	0,2	10,4	17,0
NS/NC	100	43,0	56,0	1,0	18,0	14,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	43	56	1	18	14
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINALS DE MES?						
Mai	49	40,8	57,1	2,0	8,2	14,3
Sí, cada mes	11	45,5	54,5	0,0	0,0	27,3
Algunes vegades	32	40,6	59,4	0,0	28,1	6,3
NS/NC	8	62,5	37,5	0,0	62,5	25,0

% Horitzontals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	30,2	24,4	19,8	21,5	43,8
Femení	513	26,7	24,0	25,1	25,9	39,0
Altres	3	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	0,0	0,0	0,0	17,6	58,3
De 25 a 34 anys	142	0,0	0,0	0,0	7,0	33,8
De 35 a 49 anys	283	100,0	0,0	0,0	14,1	43,1
De 50 a 64 anys	242	0,0	100,0	0,0	25,6	43,4
De 65 anys i més	225	0,0	0,0	100,0	48,0	32,9
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	28,6	24,9	22,7	27,0	43,2
De 10.001 a 100.000 habitants	387	30,0	25,1	20,9	24,5	42,1
De 100.001 a 500.000 habitants	209	27,8	23,0	21,1	28,7	39,7
Més de 500.000 habitants	219	25,6	23,3	26,5	15,5	39,3
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	28,1	25,6	22,9	23,9	40,0
Girona	103	27,2	28,2	25,2	23,3	51,5
Lleida	57	22,8	15,8	15,8	21,1	38,6
Tarragona	107	33,6	15,0	20,6	26,2	41,1
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMA LA SEVA TOTALITAT						
Totalment en desacord	48	37,5	25,0	16,7	27,1	37,5
En desacord	254	29,1	24,8	28,3	29,9	38,2
Ni d'acord ni en desacord	134	31,3	25,4	16,4	14,9	47,8
D'acord	345	24,3	25,5	24,3	25,8	39,4
Totalment d'acord	206	30,6	21,4	15,5	15,0	45,6
NS/NC	13	15,4	7,7	53,8	76,9	23,1
Mitjana	2,04	1,77	1,84	1,33	1,03	2,32
Desviació	6,02	6,29	5,96	5,79	5,90	6,00
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	18,2	18,2	9,1	36,4	27,3
En desacord	44	25,0	22,7	20,5	29,5	54,5
Ni d'acord ni en desacord	122	27,9	15,6	13,9	13,1	51,6
D'acord	485	24,7	27,4	25,6	29,1	39,4
Totalment d'acord	335	34,6	23,0	21,8	19,1	38,8
NS/NC	3	0,0	33,3	33,3	33,3	33,3
Mitjana	5,45	5,95	5,64	5,76	5,19	5,11
Desviació	4,27	4,23	3,96	3,82	4,21	4,39
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	33,3	16,7	16,7	16,7	33,3
En desacord	56	21,4	28,6	16,1	32,1	41,1
Ni d'acord ni en desacord	139	33,8	18,0	14,4	18,0	46,0
D'acord	465	24,7	23,9	26,0	28,8	41,5
Totalment d'acord	318	32,7	27,7	20,1	16,0	39,0
NS/NC	16	18,8	6,3	62,5	62,5	37,5
Mitjana	5,17	5,42	5,56	5,29	4,52	5,02
Desviació	4,33	4,40	4,37	3,93	4,16	4,30
Casos	1000	283	242	225	239	412

% Horitzontals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	24,5	7,5	30,2	32,1	35,8
En desacord	170	22,9	27,1	27,1	28,2	47,1
Ni d'acord ni en desacord	92	34,8	26,1	18,5	15,2	42,4
D'acord	397	25,9	23,7	24,7	28,5	39,0
Totalment d'acord	284	33,5	25,4	16,5	15,8	41,2
NS/NC	4	25,0	50,0	25,0	50,0	50,0
Mitjana	3,45	4,03	3,80	2,53	2,53	3,29
Desviació	6,00	5,88	5,62	6,14	6,04	6,05
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	35,3	29,4	23,5	23,5	41,2
En desacord	173	30,6	21,4	30,1	24,9	40,5
Ni d'acord ni en desacord	219	29,7	23,3	17,8	19,6	37,4
D'acord	427	26,9	26,9	22,7	26,2	40,5
Totalment d'acord	161	26,7	20,5	20,5	23,0	48,4
NS/NC	3	33,3	33,3	0,0	0,0	66,7
Mitjana	-2,71	-2,40	-2,77	-2,29	-2,82	-2,97
Desviació	5,05	5,15	4,88	5,28	5,05	5,16
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRINTERPRETAR						
Totalment en desacord	37	18,9	35,1	18,9	18,9	35,1
En desacord	119	25,2	22,7	21,8	24,4	42,9
Ni d'acord ni en desacord	99	26,3	15,2	6,1	14,1	47,5
D'acord	362	26,0	23,5	27,6	29,3	35,6
Totalment d'acord	352	34,7	27,8	23,0	20,2	45,5
NS/NC	31	12,9	12,9	16,1	38,7	38,7
Mitjana	4,37	5,19	4,71	4,93	4,29	4,52
Desviació	5,65	5,45	5,95	5,38	5,34	5,71
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	33,3	16,7	25,0	16,7	41,7
En desacord	132	17,4	28,0	35,6	37,1	33,3
Ni d'acord ni en desacord	175	29,1	26,9	22,3	17,1	38,3
D'acord	472	28,2	23,5	23,7	26,3	43,2
Totalment d'acord	204	34,8	21,6	10,3	14,7	44,6
NS/NC	5	20,0	20,0	60,0	80,0	20,0
Mitjana	3,62	4,31	3,26	2,24	2,74	4,03
Desviació	4,86	4,67	4,87	4,84	4,91	4,71
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	29,5	21,4	18,4	17,1	38,3
En desacord	385	24,4	24,9	28,3	27,0	44,9
Ni d'acord ni en desacord	31	29,0	29,0	22,6	29,0	32,3
D'acord	84	29,8	34,5	22,6	42,9	45,2
Totalment d'acord	38	50,0	26,3	7,9	23,7	39,5
NS/NC	5	20,0	0,0	60,0	60,0	20,0
Mitjana	-5,70	-5,32	-5,02	-5,60	-4,31	-5,52
Desviació	5,37	6,06	5,70	4,65	5,71	5,34
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HARVEIS SOCIALS						

	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
% Horitzontals						
Sí	328	28,0	27,7	14,6	21,0	48,2
No	672	28,4	22,5	26,3	25,3	37,8
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	33,5	26,2	14,2	22,7	48,8
No	740	26,5	23,5	25,4	24,3	38,5
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	37,9	25,0	11,3	20,2	45,2
No	876	26,9	24,1	24,1	24,4	40,6
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	39,7	20,5	15,9	17,9	47,7
No	849	26,3	24,9	23,7	25,0	40,0
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	30,5	27,1	15,7	21,6	47,4
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	26,6	21,9	27,8	25,7	36,4
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	26,5	19,7	30,6	17,9	37,1
Castellà	401	27,4	28,2	17,7	31,4	46,4
Tant català com castellà	154	35,1	27,3	13,6	20,8	39,0
Altres	14	35,7	14,3	7,1	28,6	42,9
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D' IMPORTANT, QUINA IMPORTÀNCIA TENEN ELS SEGÜ						
0 Gens important	42	33,3	19,0	7,1	11,9	40,5
1	4	25,0	0,0	25,0	0,0	75,0
2	11	27,3	9,1	9,1	0,0	54,5
3	14	21,4	14,3	0,0	14,3	42,9
4	29	44,8	0,0	10,3	17,2	37,9
5	134	27,6	19,4	17,2	17,2	44,0
6	60	33,3	16,7	6,7	11,7	38,3
7	80	41,3	16,3	15,0	20,0	35,0
8	149	26,8	28,9	21,5	24,2	38,3
9	97	30,9	22,7	22,7	17,5	48,5
10 Molt important	373	23,3	31,4	31,9	33,5	40,8
NS/NC	7	28,6	0,0	71,4	42,9	42,9
Mitjana	7,62	7,35	8,27	8,56	8,42	7,59
Desviació	2,67	2,70	2,37	2,13	2,24	2,72
Casos	993	281	242	220	236	409
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	28,6	14,3	28,6	42,9	42,9
2	3	0,0	0,0	66,7	100,0	0,0
3	4	25,0	25,0	25,0	25,0	50,0
4	3	33,3	0,0	33,3	33,3	33,3
5	68	23,5	22,1	30,9	30,9	33,8
6	42	28,6	23,8	31,0	23,8	38,1
7	109	26,6	19,3	23,9	13,8	36,7
8	198	31,8	24,7	18,7	17,2	36,9
9	151	27,2	23,8	15,9	15,2	37,7
10 Molt important	410	28,3	26,6	23,2	30,2	47,8
NS/NC	5	40,0	0,0	60,0	80,0	20,0
Mitjana	8,47	8,52	8,64	8,28	8,52	8,66
Desviació	1,78	1,71	1,65	2,01	2,11	1,73
Casos	995	281	242	222	235	411
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	4,8	23,8	38,1	14,3	38,1

	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
% Horitzontals						
1	3	33,3	0,0	0,0	0,0	33,3
2	6	16,7	33,3	16,7	33,3	33,3
3	13	30,8	23,1	23,1	7,7	23,1
4	18	33,3	16,7	27,8	38,9	16,7
5	120	24,2	25,0	25,8	24,2	35,8
6	98	32,7	14,3	15,3	8,2	32,7
7	142	25,4	19,0	20,4	16,9	38,0
8	185	32,4	22,7	22,7	18,9	44,3
9	103	25,2	21,4	26,2	20,4	47,6
10 Molt important	288	29,9	32,6	21,5	37,2	46,9
NS/NC	3	33,3	0,0	66,7	66,7	0,0
Mitjana	7,62	7,81	7,94	7,53	8,17	7,91
Desviació	2,25	2,01	2,29	2,42	2,22	2,16
Casos	997	282	242	223	237	412
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	20,7	13,8	37,9	34,5	27,6
1	6	0,0	33,3	16,7	50,0	33,3
2	15	26,7	13,3	26,7	26,7	60,0
3	15	26,7	6,7	6,7	6,7	73,3
4	21	42,9	14,3	19,0	38,1	14,3
5	146	23,3	24,0	19,9	28,1	42,5
6	80	37,5	21,3	12,5	10,0	43,8
7	160	28,8	21,3	16,3	15,0	38,8
8	169	36,1	20,7	15,4	20,1	40,8
9	90	30,0	18,9	31,1	24,4	35,6
10 Molt important	237	23,6	34,2	31,2	30,8	46,8
NS/NC	32	18,8	34,4	34,4	34,4	25,0
Mitjana	7,26	7,29	7,70	7,55	7,31	7,35
Desviació	2,43	2,22	2,32	2,74	2,75	2,40
Casos	968	277	231	214	228	404
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	26,7	6,7	20,0	33,3	40,0
1	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
2	6	16,7	16,7	0,0	16,7	33,3
3	10	20,0	10,0	20,0	10,0	50,0
4	13	30,8	7,7	23,1	30,8	53,8
5	93	28,0	23,7	19,4	24,7	46,2
6	54	20,4	22,2	11,1	24,1	38,9
7	127	28,3	18,9	12,6	22,0	35,4
8	217	35,9	20,7	21,2	17,1	42,4
9	135	32,6	20,0	23,0	20,0	37,0
10 Molt important	324	23,1	33,0	30,6	29,9	42,9
NS/NC	5	40,0	20,0	20,0	40,0	40,0
Mitjana	8,00	7,98	8,43	8,45	8,10	8,00
Desviació	2,08	1,95	1,85	1,98	2,25	2,11
Casos	995	281	241	224	237	410
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	23,3	6,7	33,3	33,3	30,0
1	5	0,0	60,0	0,0	60,0	20,0
2	11	45,5	18,2	0,0	18,2	54,5
3	14	14,3	21,4	21,4	14,3	50,0
4	22	40,9	13,6	13,6	22,7	50,0
5	119	27,7	21,8	17,6	24,4	47,1
6	90	37,8	13,3	14,4	17,8	34,4
7	135	33,3	18,5	16,3	18,5	38,5
8	191	29,8	24,1	19,9	16,2	36,6

	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
% Horitzontals						
9	104	29,8	25,0	26,0	18,3	44,2
10 Molt important	241	23,7	35,3	27,0	32,4	45,6
NS/NC	38	7,9	23,7	60,5	50,0	34,2
Mitjana	7,39	7,29	7,97	7,70	7,49	7,47
Desviació	2,40	2,25	2,22	2,54	2,71	2,38
Casos	962	280	233	202	220	399
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓNS PRODUCTES NO COMPORNTIN RISCOS PER A LA SA						
Verdadera	892	28,3	24,6	21,5	22,1	41,9
Falsa	102	29,4	21,6	29,4	37,3	37,3
NS/NC	6	16,7	16,7	50,0	66,7	0,0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI COS DEFECTUOSOS						
Verdadera	883	28,2	24,5	21,4	23,2	41,3
Falsa	100	28,0	20,0	32,0	32,0	39,0
NS/NC	17	35,3	35,3	23,5	11,8	47,1
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	28,1	24,1	22,3	24,0	40,6
Falsa	101	32,7	23,8	20,8	23,8	49,5
NS/NC	15	13,3	33,3	46,7	20,0	20,0
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	29,5	24,6	19,5	21,9	40,3
Falsa	184	23,4	23,9	31,5	30,4	47,8
NS/NC	27	25,9	14,8	48,1	37,0	22,2
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	27,6	26,3	23,0	25,6	42,2
Falsa	293	30,4	18,4	21,2	21,2	39,2
NS/NC	34	23,5	32,4	23,5	14,7	38,2
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS DÈIX? [Multiresposta]						
OCU	347	34,9	31,4	18,7	11,0	37,2
Agència Catalana de Consum	62	43,5	24,2	4,8	0,0	35,5
Associació de defensa al consumidor	26	30,8	26,9	19,2	15,4	50,0
Associació FAO	2	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	42,6	31,9	9,6	12,8	50,0
FACUA	30	56,7	13,3	6,7	16,7	33,3
Síndic de Greuges	20	50,0	35,0	0,0	5,0	50,0
Defensor del Pueblo	16	18,8	31,3	43,8	18,8	43,8
Atenció al client	5	40,0	20,0	40,0	40,0	0,0
Atenció al ciutadà	5	60,0	0,0	20,0	0,0	40,0
Ajuntament	13	7,7	69,2	15,4	7,7	69,2
Generalitat	6	16,7	66,7	16,7	0,0	50,0
Consell Comarcal	4	0,0	75,0	25,0	0,0	50,0
Agència de consum / del consumidor	13	15,4	38,5	15,4	15,4	30,8
Associació / Organització de consumidors	11	36,4	9,1	36,4	9,1	54,5
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	42,9	28,6	14,3	28,6	57,1
Consum	4	75,0	25,0	0,0	25,0	50,0
Altres	23	43,5	21,7	4,3	13,0	21,7
Cap	363	20,9	15,2	30,9	39,4	43,0
NS/NC	72	16,7	20,8	30,6	34,7	34,7
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS ?						
No	552	22,1	21,6	28,6	32,1	41,3
Sí	446	35,9	27,6	14,8	13,7	41,0
NS/NC	2	50,0	0,0	50,0	50,0	50,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	35,9	27,6	14,8	13,7	41

% Horitzontals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	40,3	21,8	10,7	12,8	39,9
Mitjans de comunicació	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	25	16,0	44,0	36,0	16,0	52,0
Consell Comarcal	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	40,5	32,4	13,5	13,5	51,4
OCU	75	28,0	46,7	17,3	6,7	36,0
Agència Catalana de Consum	20	25,0	50,0	10,0	5,0	40,0
Associació de defensa al consumidor	9	11,1	55,6	22,2	11,1	44,4
Atenció al Ciutadà	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cambrà de Comerç	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0
Sindicats	2	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
Generalitat	9	22,2	44,4	33,3	22,2	22,2
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	50,0	10,0	30,0	10,0	70,0
Amics, familiars, coneguts	8	37,5	12,5	37,5	25,0	25,0
Assegurança	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	20,0	30,0	40,0	50,0	0,0
Altres	5	0,0	40,0	60,0	60,0	20,0
NS/NC	3	33,3	0,0	33,3	0,0	66,7

Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
-------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM INCORRECTA, QUÈ FARIA? [Multiresposta]						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	29,3	23,9	21,1	21,7	42,5
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	25,9	28,0	26,6	31,5	35,0
Contactaria amb un advocat	52	26,9	26,9	19,2	30,8	38,5
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	19,6	23,9	30,4	32,6	37,0
Altres	17	17,6	29,4	29,4	11,8	17,6
No faria res	3	33,3	33,3	33,3	33,3	66,7
NS/NC	8	12,5	37,5	37,5	37,5	25,0

P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	26,8	18,6	16,1	17,9	36,4
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	33,3	20,5	18,9	16,7	41,7
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	29,5	25,3	24,8	29,7	41,7
NS/NC	137	22,6	35,8	31,4	24,1	48,9

P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT SOCIAL A CATALUNYA?						
No	201	24,9	21,4	23,4	31,3	42,8
Sí	790	29,2	24,9	21,9	22,2	40,6
NC	9	22,2	22,2	55,6	11,1	55,6

P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PRUGUI TENIR A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE?						
0 Gens	77	23,4	26,0	31,2	41,6	37,7
1	9	44,4	11,1	11,1	0,0	55,6
2	29	27,6	34,5	17,2	17,2	48,3
3	62	37,1	19,4	24,2	24,2	41,9
4	107	29,9	22,4	21,5	15,9	43,9
5	240	27,9	28,8	22,5	23,3	41,3
6	184	31,5	23,4	19,0	15,8	45,1
7	143	29,4	19,6	16,1	16,8	39,9
8	83	22,9	22,9	20,5	30,1	37,3
9	24	25,0	25,0	29,2	33,3	45,8
10 Totalment	21	19,0	38,1	28,6	61,9	23,8
NS/NC	21	9,5	9,5	71,4	71,4	23,8
Mitjana	5,19	5,13	5,16	4,99	5,12	5,13
Desviació	2,28	2,15	2,33	2,48	2,78	2,20
Casos	979	281	240	210	224	407

P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES? [Multiresposta]						
Estafa o engany	403	28,3	24,6	18,1	22,3	41,9

% Horitzontals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	29,7	23,0	18,8	19,0	43,8
Clàusules abusives contracte	315	33,7	22,9	14,9	19,0	41,3
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	25,2	23,5	21,7	26,1	37,4
Indicació enganyosa del preu	233	24,0	22,7	25,3	26,6	40,8
Publicitat enganyosa	479	27,1	26,9	24,2	24,2	42,2
Manca de fulls oficials de reclamació	68	26,5	33,8	23,5	26,5	42,6
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	427	34,2	23,0	20,1	19,0	40,0
Altres	9	22,2	33,3	33,3	22,2	44,4
Cap	2	0,0	50,0	50,0	100,0	0,0
NS/NC	7	0,0	14,3	85,7	71,4	14,3
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATITENT)? ESTAFA O ENGANY						
Ho ha patit	306	32,7	26,5	15,7	21,9	44,4
Intent	132	28,0	20,5	28,0	29,5	37,9
Ni ho ha patit ni intent	558	26,0	23,8	24,7	23,7	40,5
NS/NC	4	25,0	25,0	50,0	25,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	31,3	24,7	19,4	24,2	42,5
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	41,1	22,2	15,8	22,2	40,5
No	280	25,7	26,1	21,4	25,4	43,6
Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	30,8	25,0	16,3	20,0	45,0
Intent	31	25,8	19,4	22,6	29,0	29,0
Ni ho ha patit ni intent	390	25,4	23,3	30,5	29,0	36,9
NS/NC	14	14,3	28,6	50,0	28,6	35,7
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	30,5	24,7	16,6	20,5	44,1
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	32,8	22,4	13,8	20,7	36,2
No	537	30,4	25,0	16,9	20,5	44,9
NS/NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	41,3	25,4	10,7	17,1	45,6
Intent	31	19,4	16,1	25,8	25,8	38,7
Ni ho ha patit ni intent	711	24,3	23,9	26,3	26,2	39,8
NS/NC	6	0,0	50,0	50,0	33,3	33,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	38,9	24,4	12,4	18	44,9
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	37,9	24,2	10,6	18,2	45,5
No	215	38,6	24,7	13,0	18,1	44,2
NS/NC	2	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	33,0	25,0	14,1	18,9	40,8
Intent	39	35,9	23,1	15,4	12,8	43,6
Ni ho ha patit ni intent	468	23,1	23,5	31,6	29,9	41,7
NS/NC	5	0,0	20,0	40,0	40,0	20,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	33,2	24,9	14,2	18,4	41

% Horizontals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	28,4	19,3	11,9	12,8	38,5
No	416	34,6	26,4	14,7	19,7	41,6
NS/NC	2	0,0	0,0	50,0	50,0	50,0
Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	31,8	26,7	15,9	19,3	45,1
Intent	73	24,7	24,7	21,9	28,8	39,7
Ni ho ha patit ni intent	500	26,0	22,0	27,4	26,6	38,6
NS/NC	12	25,0	25,0	50,0	41,7	25,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	30,7	26,4	16,8	20,7	44,3
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	30,4	23,2	8,7	14,5	40,6
No	417	30,7	26,9	18,2	21,6	45,1
NS/NC	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0
Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	29,3	27,0	17,9	19,8	43,3
Intent	101	29,7	21,8	22,8	18,8	43,6
Ni ho ha patit ni intent	362	26,8	21,3	29,3	31,2	37,3
NS/NC	11	18,2	9,1	18,2	27,3	45,5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	29,3	26,2	18,7	19,6	43,4
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	28,8	25,8	10,6	18,2	40,9
No	561	29,4	26,2	19,6	19,8	43,7
Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	24,8	31,7	18,6	16,1	39,1
Intent	13	46,2	23,1	30,8	38,5	23,1
Ni ho ha patit ni intent	819	28,9	22,7	22,7	25,2	41,9
NS/NC	7	0,0	28,6	71,4	28,6	42,9
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	26,4	31	19,5	17,8	37,9
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	40,4	25,0	13,5	17,3	25,0
No	122	20,5	33,6	22,1	18,0	43,4
Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	33,0	24,7	11,5	13,9	41,0
Intent	19	36,8	36,8	15,8	31,6	31,6
Ni ho ha patit ni intent	516	24,0	23,4	31,8	32,0	41,9
NS/NC	11	18,2	18,2	54,5	45,5	36,4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	33,2	25,2	11,6	14,6	40,6
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	31,7	28,0	13,4	15,9	36,6
No	389	33,4	24,7	11,3	14,4	41,6

% Horitzontals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
NS/NC	2	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
-------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES BANCARIS? [Multiresposta]

La manca d'oficines	456	26,8	27,6	26,8	24,1	42,8
La manca de caixers	245	27,3	25,7	22,4	25,7	46,1
Els horaris d'atenció	439	28,9	21,0	17,5	21,0	40,1
Les comissions bancàries	497	34,0	24,9	17,3	18,5	41,2
L'atenció online	154	20,8	29,2	21,4	26,6	40,3
La necessitat de cita prèvia	326	25,2	26,4	24,5	26,7	38,0
Oferiment de productes no financers	188	37,2	22,9	15,4	12,2	43,1
Manca d'atenció personal (espontània)	65	23,1	26,2	44,6	30,8	44,6
Altres	20	25,0	45,0	25,0	55,0	25,0
Tot	5	60,0	20,0	0,0	0,0	100,0
Cap	23	26,1	26,1	30,4	30,4	34,8
NS/NC	3	66,7	33,3	0,0	100,0	0,0

P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES PROVEÏDORS ENERGÈTICS? [Multiresposta]

Canvis no autoritzats de companyia	256	30,5	26,6	22,3	22,3	40,2
Canvis no autoritzats de tarifes	444	34,5	22,7	13,1	18,2	42,6
La pujada dels preus	785	27,8	24,2	20,8	22,9	42,0
La pressió comercial	233	30,9	24,9	21,0	16,3	33,9
L'atenció no presencial	358	29,3	24,9	22,6	23,2	43,6
Altres	16	18,8	18,8	56,3	37,5	31,3
Tot	4	25,0	25,0	25,0	25,0	50,0
Cap	11	18,2	9,1	54,5	72,7	18,2
NS/NC	4	25,0	0,0	50,0	75,0	0,0

P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S

Més d'una vegada per setmana	102	33,3	13,7	5,9	7,8	38,2
Una vegada a la setmana	221	28,1	19,5	10,9	11,8	38,0
Una vegada cada 15 dies	209	33,0	31,1	12,9	13,4	42,6
Una vegada al mes	201	26,4	29,9	22,9	26,4	49,3
Una vegada cada 3 mesos	98	25,5	25,5	36,7	31,6	42,9
Amb menor freqüència	105	25,7	20,0	47,6	57,1	32,4
Mai	63	20,6	20,6	57,1	52,4	38,1
NS/NC	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0

Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	29,2	24,9	16,7	17,6	42,5
---	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS?

No ser atès/a en el seu idioma	127	34,6	21,3	18,9	11,8	26,8
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	33,3	16,7	18,8	12,5	20,8
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	26,6	25,2	19,4	10,8	30,2
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	92	29,3	22,8	14,1	9,8	29,3
Cap	593	29,7	24,6	16,0	19,6	46,2
NS/NC	2	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0

P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]

No ser atès/a en el seu idioma	160	28,1	21,3	19,4	13,1	35,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	12,5	32,5	25,0	22,5	37,5
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	26,8	24,5	16,4	16,8	37,7
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	28,2	20,3	15,0	16,1	43,7
Cap	252	33,7	30,2	17,1	20,2	40,9
NS/NC	3	0,0	66,7	33,3	0,0	33,3

Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2
-------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D

No	265	26,0	17,4	19,2	30,9	43,4
Sí	729	29,2	26,7	23,6	21,3	40,3

% Horitzontals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
NS/NC	6	16,7	16,7	33,3	33,3	50,0
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNPOSTA]						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	559	31,5	26,5	22,0	19,0	41,0
Inspeccionar en matèria de consum	464	30,2	27,6	20,5	18,3	38,1
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	33,5	26,9	18,5	16,9	42,4
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	480	32,5	24,0	20,0	18,1	38,5
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	451	32,2	24,8	19,3	16,9	39,9
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	30,8	26,8	20,2	17,1	42,5
Desconec les seves funcions	325	23,7	18,8	24,0	33,2	40,9
NC	8	25,0	25,0	37,5	25,0	37,5
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	892	26,7	23,4	24,1	25,6	41,6
Sí	100	42,0	30,0	8,0	9,0	40,0
NS/NC	8	37,5	37,5	25,0	25,0	12,5
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	14	21,4	28,6	7,1	21,4	42,9
1	3	33,3	0,0	33,3	0,0	66,7
2	4	0,0	50,0	25,0	25,0	0,0
3	11	36,4	18,2	9,1	0,0	18,2
4	13	30,8	7,7	38,5	15,4	23,1
5	97	34,0	29,9	18,6	18,6	38,1
6	57	43,9	22,8	21,1	22,8	42,1
7	111	30,6	19,8	19,8	12,6	41,4
8	109	20,2	33,9	25,7	26,6	36,7
9	21	14,3	33,3	38,1	19,0	57,1
10	42	31,0	28,6	31,0	35,7	50,0
NS/NC	518	27,2	21,8	22,2	27,0	42,3
Mitjana	6,60	6,44	6,74	6,98	7,01	6,78
Desviació	2,10	1,97	2,13	1,99	2,16	2,12
Casos	482	142	129	110	99	193
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	40	30,0	27,5	20,0	10,0	45,0
Només arbitratge	7	42,9	28,6	28,6	28,6	42,9
Sí, ambdós	88	31,8	37,5	17,0	9,1	35,2
No, cap	865	27,7	22,7	23,1	26,0	41,6
Base Coneix el sistema de mediació	128	31,3	34,4	18	9,4	38,3
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS FLICTES DE CONSUM? [Multiresposta]						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	29,1	33,0	18,4	8,7	37,9
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	32,4	35,1	13,5	9,5	28,4
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	41,2	23,5	20,6	2,9	61,8
Requereix un procediment judicial	6	33,3	66,7	0,0	33,3	50,0
No ho sé	3	33,3	33,3	33,3	33,3	33,3
NC	1	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	32,6	36,8	17,9	10,5	35,8
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPISNFLICTES DE CONSUM? [Multiresposta]						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	32,8	38,8	14,9	6,0	32,8
És gratuït	45	35,6	42,2	17,8	8,9	33,3
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	33,3	25,0	8,3	16,7	25,0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	50,0	14,3	14,3	14,3	28,6
No ho sé	7	0,0	28,6	57,1	14,3	42,9
Base Total	1000	28,3	24,2	22,5	23,9	41,2

% Horizontals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	34,8	10,0	10,5	21,9	42,9
De propietat	776	26,3	28,0	26,2	24,7	40,1
Altres	10	50,0	20,0	0,0	10,0	80,0
NS/NC	4	25,0	50,0	0,0	0,0	75,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	35,7	30,4	19,6	21,3	49,0
Twitter	162	32,7	21,0	6,8	10,5	33,3
Instagram	483	34,4	16,8	5,4	12,0	46,0
TikTok	66	16,7	12,1	1,5	16,7	48,5
WhatsApp	290	21,4	27,2	22,1	17,9	49,7
Telegram	16	31,3	50,0	6,3	6,3	25,0
Linkedin	36	47,2	13,9	5,6	2,8	16,7
Youtube	32	15,6	21,9	15,6	25,0	43,8
Altres	22	27,3	18,2	4,5	4,5	45,5
Cap	210	19,5	25,7	51,0	44,8	30,0
NS/NC	19	10,5	15,8	68,4	84,2	10,5
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	21,1	15,8	63,2	100,0	0,0
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	10,3	30,8	48,7	100,0	0,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	17,8	26,1	42,2	100,0	0,0
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	23,5	25,9	25,3	0,0	100,0
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	32,2	31,1	11,1	0,0	100,0
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	156	34,6	21,8	14,1	0,0	100,0
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	42,9	31,2	15,6	0,0	0,0
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	35,8	19,1	14,8	0,0	0,0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	96	27,1	16,7	3,1	0,0	0,0
Doctorat	12	33,3	25,0	25,0	0,0	0,0
NS/NC	2	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	16,7	25,9	45,2	100,0	0,0
Mitjà	412	29,6	25,5	18,0	0,0	100,0
Alt	347	34,9	21,3	12,1	0,0	0,0
NS/NC	2	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	42,2	26,2	1,2	13,4	41,4
Jubilat/da o pensionista	252	3,6	17,1	79,0	42,9	35,3
Aturat/da	91	28,6	44,0	3,3	31,9	41,8
Estudiant	53	3,8	0,0	0,0	18,9	62,3
Treball domèstic no remunerat	30	10,0	30,0	53,3	50,0	46,7
NS/NC	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	25,2	22,1	37,4	31,3	41,2
Visc amb els meus pares	123	8,1	6,5	0,8	15,4	52,0
Comparteix pis amb altres persones	37	24,3	8,1	2,7	18,9	32,4
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	12,6	25,9	42,7	28,7	32,2
Amb parella i els fills/es	316	49,1	31,6	10,4	20,3	44,0
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	50,0	27,8	13,0	24,1	40,7
Altres	48	22,9	22,9	22,9	25,0	54,2
NS/NC	5	40,0	40,0	20,0	20,0	60,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	25,2	22,1	37,4	31,3	41,2
Dues	345	15,7	23,8	37,7	26,7	34,5
Tres	211	31,3	27,5	14,7	21,8	42,2
Quatre	253	41,9	24,1	4,3	17,4	45,8

% Horizontals	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Cinc	41	48,8	14,6	7,3	17,1	58,5
Més de cinc	15	13,3	26,7	6,7	60,0	40,0
NC	4	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0
Mitjana	2,79	3,12	2,80	2,08	2,67	2,90
Desviació	1,23	1,19	1,26	0,86	1,42	1,25
Casos	996	281	240	225	239	408
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU						
Cap	756	16,7	28,0	29,0	26,3	39,4
Una	121	57,0	18,2	2,5	17,4	47,9
Dues	97	75,3	4,1	2,1	14,4	40,2
Tres	18	66,7	5,6	0,0	22,2	55,6
Quatre	2	50,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Cinc	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
NC	5	40,0	40,0	20,0	0,0	100,0
Mitjana	0,38	0,91	0,16	0,03	0,28	0,43
Desviació	0,77	0,95	0,53	0,22	0,71	0,80
Casos	995	281	240	224	239	407
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR O DISCAPACITAT? [Multiresposta]						
No	678	29,4	22,9	20,8	21,7	39,4
Sí, a mi	142	19,0	33,1	35,9	33,1	43,0
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	30,0	23,7	18,4	23,7	48,4
NS/NC	16	25,0	25,0	37,5	50,0	37,5
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES SÓN ELS INGRESSOS FAMILIARS QUE ENTREN						
Menys o igual a 800€	66	27,3	25,8	33,3	51,5	36,4
De 801 a 1.500€	250	25,6	23,6	31,2	39,2	46,8
Més de 1.500€	584	32,7	24,3	15,6	12,8	39,2
NS/NC	100	10,0	24,0	34,0	32,0	42,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	10	24	34	32	42
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN						
Mai	49	4,1	22,4	51,0	38,8	32,7
Sí, cada mes	11	18,2	36,4	18,2	36,4	54,5
Algunes vegades	32	18,8	28,1	18,8	25,0	43,8
NS/NC	8	0,0	0,0	12,5	12,5	75,0

% Horitzontals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	34,5	0,2	62,2	7,9	25,2
Femení	513	34,9	0,2	52,6	10,3	25,3
Altres	3	33,3	0,0	66,7	0,0	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	24,1	0,0	48,1	10,2	0,0
De 25 a 34 anys	142	59,2	0,0	85,9	7,7	0,7
De 35 a 49 anys	283	42,8	0,0	85,5	9,2	3,2
De 50 a 64 anys	242	30,6	0,4	62,0	16,5	17,8
De 65 anys i més	225	18,7	0,4	3,1	1,3	88,4
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	28,6	1,1	55,7	9,2	26,5
De 10.001 a 100.000 habitants	387	33,3	0,0	57,6	9,3	24,0
De 100.001 a 500.000 habitants	209	31,6	0,0	56,5	11,5	23,4
Més de 500.000 habitants	219	45,2	0,0	58,9	6,4	27,9
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	36,2	0,0	57,8	8,0	25,9
Girona	103	24,3	1,0	54,4	11,7	27,2
Lleida	57	40,4	0,0	56,1	12,3	19,3
Tarragona	107	31,8	0,9	57,0	12,1	21,5
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	48	35,4	0,0	75,0	6,3	16,7
En desacord	254	31,5	0,4	52,4	9,4	33,5
Ni d'acord ni en desacord	134	37,3	0,0	64,9	8,2	22,4
D'acord	345	34,5	0,3	55,1	7,0	26,7
Totalment d'acord	206	39,3	0,0	61,2	13,1	16,0
NS/NC	13	0,0	0,0	7,7	15,4	30,8
Mitjana	2,04	2,41	0,00	2,07	2,64	1,13
Desviació	6,02	6,07	7,07	6,18	6,30	5,72
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	36,4	0,0	72,7	9,1	9,1
En desacord	44	15,9	0,0	63,6	9,1	22,7
Ni d'acord ni en desacord	122	35,2	0,0	64,8	7,4	15,6
D'acord	485	31,3	0,2	50,9	10,1	29,7
Totalment d'acord	335	41,8	0,3	62,4	8,4	23,0
NS/NC	3	33,3	0,0	66,7	0,0	33,3
Mitjana	5,45	6,01	7,50	5,42	5,44	5,68
Desviació	4,27	4,11	3,54	4,53	4,13	3,75
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	50,0	0,0	66,7	16,7	16,7
En desacord	56	26,8	0,0	51,8	16,1	19,6
Ni d'acord ni en desacord	139	36,0	0,0	62,6	8,6	18,7
D'acord	465	29,5	0,2	53,5	9,7	28,4
Totalment d'acord	318	44,7	0,3	63,5	6,9	22,6
NS/NC	16	0,0	0,0	12,5	12,5	62,5
Mitjana	5,17	5,76	7,50	5,38	4,29	5,22
Desviació	4,33	4,42	3,54	4,38	4,69	4,00
Casos	1000	347	2	573	91	252

% Horizontals	TOTAL	'ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	32,1	0,0	58,5	5,7	22,6
En desacord	170	24,7	0,0	48,2	8,8	31,2
Ni d'acord ni en desacord	92	42,4	0,0	58,7	10,9	22,8
D'acord	397	32,0	0,5	53,9	10,6	27,5
Totalment d'acord	284	43,0	0,0	66,9	7,4	19,4
NS/NC	4	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0
Mitjana	3,45	4,25	5,00	3,93	3,46	2,82
Desviació	6,00	5,85	0,00	6,01	5,51	5,90
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	35,3	0,0	70,6	0,0	29,4
En desacord	173	34,1	0,6	48,6	12,1	34,1
Ni d'acord ni en desacord	219	42,9	0,0	63,9	7,8	17,4
D'acord	427	33,0	0,2	56,4	8,9	26,7
Totalment d'acord	161	28,6	0,0	58,4	9,3	21,7
NS/NC	3	33,3	0,0	66,7	0,0	33,3
Mitjana	-2,71	-2,33	0,00	-2,80	-2,58	-2,28
Desviació	5,05	4,90	7,07	4,99	5,13	5,29
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	45,9	0,0	48,6	13,5	32,4
En desacord	119	31,9	0,8	57,1	7,6	26,1
Ni d'acord ni en desacord	99	38,4	0,0	60,6	8,1	12,1
D'acord	362	35,1	0,0	51,1	11,9	30,4
Totalment d'acord	352	34,1	0,3	65,1	6,8	23,0
NS/NC	31	22,6	0,0	41,9	6,5	19,4
Mitjana	4,37	4,25	2,50	4,70	3,96	4,31
Desviació	5,65	5,78	10,61	5,66	5,55	5,70
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	41,7	0,0	58,3	0,0	41,7
En desacord	132	29,5	0,0	47,0	5,3	40,9
Ni d'acord ni en desacord	175	44,6	0,0	62,9	8,0	23,4
D'acord	472	30,1	0,4	53,6	10,0	26,1
Totalment d'acord	204	40,7	0,0	69,1	11,3	12,3
NS/NC	5	0,0	0,0	0,0	0,0	80,0
Mitjana	3,62	3,73	5,00	4,01	4,73	2,16
Desviació	4,86	4,95	0,00	4,86	4,24	4,99
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	44,6	0,0	62,6	8,5	20,1
En desacord	385	27,8	0,3	51,4	8,3	31,4
Ni d'acord ni en desacord	31	38,7	0,0	61,3	6,5	25,8
D'acord	84	10,7	1,2	52,4	13,1	28,6
Totalment d'acord	38	36,8	0,0	68,4	15,8	13,2
NS/NC	5	20,0	0,0	0,0	20,0	40,0
Mitjana	-5,70	-6,89	0,00	-5,88	-4,78	-5,38
Desviació	5,37	4,88	7,07	5,52	6,23	4,91
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
% Horitzontals						
Sí	328	30,8	0,0	60,1	12,8	18,6
No	672	36,6	0,3	56,0	7,3	28,4
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	28,1	0,4	58,1	13,8	19,2
No	740	37,0	0,1	57,0	7,4	27,3
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	34,7	0,0	66,1	11,3	16,9
No	876	34,7	0,2	56,1	8,8	26,4
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	34,4	0,0	65,6	11,9	17,9
No	849	34,7	0,2	55,8	8,6	26,5
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	30,8	0,2	59,2	12,5	19,8
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	37,8	0,2	55,8	6,4	29,4
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	44,8	0,2	57,3	5,6	29,9
Castellà	401	22,2	0,0	55,6	13,5	22,2
Tant català com castellà	154	40,3	0,0	61,0	8,4	21,4
Altres	14	21,4	7,1	64,3	0,0	7,1
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA DENTS ASPECTES? QUE ESTIGUI ETIQUETAT EN EL SE						
0 Gens important	42	47,6	0,0	73,8	4,8	14,3
1	4	25,0	0,0	0,0	25,0	25,0
2	11	45,5	0,0	72,7	9,1	9,1
3	14	42,9	0,0	71,4	7,1	0,0
4	29	44,8	0,0	75,9	6,9	10,3
5	134	38,8	0,0	66,4	9,0	16,4
6	60	50,0	0,0	75,0	10,0	6,7
7	80	45,0	0,0	63,8	10,0	11,3
8	149	37,6	0,0	59,1	6,0	27,5
9	97	34,0	0,0	61,9	7,2	27,8
10 Molt important	373	25,2	0,5	45,0	11,3	35,9
NS/NC	7	14,3	0,0	14,3	0,0	57,1
Mitjana	7,62	7,10	10,00	7,22	7,92	8,56
Desviació	2,67	2,76	0,00	2,74	2,55	2,23
Casos	993	346	2	572	91	248
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	14,3	0,0	57,1	0,0	28,6
2	3	0,0	0,0	33,3	0,0	66,7
3	4	25,0	0,0	50,0	25,0	25,0
4	3	33,3	0,0	66,7	0,0	33,3
5	68	35,3	0,0	55,9	5,9	30,9
6	42	38,1	0,0	61,9	2,4	33,3
7	109	47,7	1,8	58,7	8,3	22,9
8	198	46,0	0,0	57,1	8,1	24,7
9	151	47,0	0,0	68,9	7,3	17,9
10 Molt important	410	22,0	0,0	52,9	12,0	26,1
NS/NC	5	0,0	0,0	40,0	0,0	60,0
Mitjana	8,47	8,23	7,00	8,44	8,89	8,35
Desviació	1,78	1,57	0,00	1,75	1,52	1,94
Casos	995	347	2	571	91	249
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	47,6	0,0	57,1	4,8	33,3

% Horizontals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
1	3	66,7	0,0	100,0	0,0	0,0
2	6	33,3	0,0	83,3	0,0	16,7
3	13	69,2	0,0	46,2	0,0	38,5
4	18	44,4	0,0	61,1	5,6	33,3
5	120	40,0	0,0	59,2	7,5	29,2
6	98	59,2	0,0	66,3	8,2	14,3
7	142	44,4	0,7	64,1	7,0	22,5
8	185	36,8	0,0	57,8	7,0	25,9
9	103	32,0	0,0	57,3	6,8	25,2
10 Molt important	288	15,6	0,3	49,3	14,6	26,4
NS/NC	3	33,3	0,0	33,3	0,0	66,7
Mitjana	7,62	6,89	8,50	7,46	8,29	7,61
Desviació	2,25	2,21	2,12	2,24	2,03	2,37
Casos	997	346	2	572	91	250
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	37,9	0,0	41,4	13,8	34,5
1	6	16,7	0,0	50,0	16,7	16,7
2	15	13,3	0,0	66,7	0,0	26,7
3	15	20,0	0,0	86,7	6,7	6,7
4	21	47,6	0,0	66,7	4,8	23,8
5	146	29,5	0,0	54,1	11,0	22,6
6	80	46,3	0,0	73,8	5,0	13,8
7	160	46,3	0,0	63,1	6,9	20,6
8	169	38,5	0,6	69,2	9,5	16,0
9	90	40,0	0,0	54,4	10,0	28,9
10 Molt important	237	21,9	0,4	42,6	10,5	37,6
NS/NC	32	40,6	0,0	46,9	9,4	37,5
Mitjana	7,26	7,11	9,00	7,10	7,36	7,64
Desviació	2,43	2,22	1,41	2,27	2,61	2,64
Casos	968	334	2	558	88	240
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	26,7	0,0	60,0	13,3	20,0
1	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
2	6	50,0	0,0	83,3	0,0	0,0
3	10	40,0	0,0	50,0	10,0	30,0
4	13	15,4	0,0	69,2	0,0	30,8
5	93	29,0	0,0	60,2	10,8	19,4
6	54	35,2	1,9	63,0	5,6	14,8
7	127	42,5	0,0	69,3	7,9	14,2
8	217	40,6	0,0	62,2	8,3	24,0
9	135	43,0	0,0	59,3	8,9	23,7
10 Molt important	324	26,9	0,3	46,3	10,5	34,6
NS/NC	5	20,0	0,0	20,0	20,0	40,0
Mitjana	8,00	7,95	8,00	7,80	8,14	8,45
Desviació	2,08	1,92	2,83	2,08	2,15	1,98
Casos	995	346	2	572	90	250
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	36,7	0,0	53,3	6,7	33,3
1	5	20,0	0,0	60,0	40,0	0,0
2	11	27,3	0,0	63,6	18,2	0,0
3	14	35,7	0,0	78,6	7,1	14,3
4	22	27,3	0,0	54,5	0,0	27,3
5	119	28,6	0,0	65,5	4,2	20,2
6	90	46,7	1,1	65,6	4,4	17,8
7	135	43,0	0,0	70,4	8,9	14,8
8	191	47,1	0,0	62,8	9,9	22,0

% Horitzontals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
9	104	37,5	0,0	52,9	11,5	26,9
10 Molt important	241	21,6	0,4	46,1	12,0	34,0
NS/NC	38	15,8	0,0	15,8	7,9	57,9
Mitjana	7,39	7,23	8,00	7,18	7,86	7,80
Desviació	2,40	2,21	2,83	2,32	2,45	2,50
Casos	962	341	2	567	88	230
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓLUT						
Verdadera	892	35,8	0,2	58,4	9,5	23,5
Falsa	102	25,5	0,0	49,0	5,9	37,3
NS/NC	6	33,3	0,0	33,3	0,0	66,7
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	35,2	0,2	58,1	9,3	23,9
Falsa	100	29,0	0,0	49,0	9,0	36,0
NS/NC	17	41,2	0,0	64,7	0,0	29,4
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	35,3	0,1	56,8	9,7	25,1
Falsa	101	26,7	0,0	63,4	5,0	22,8
NS/NC	15	53,3	6,7	46,7	0,0	46,7
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	37,5	0,3	60,7	9,1	22,1
Falsa	184	21,7	0,0	46,2	8,2	37,5
NS/NC	27	40,7	0,0	33,3	14,8	33,3
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	32,1	0,1	57,5	8,9	25,6
Falsa	293	39,2	0,3	57,7	9,6	23,5
NS/NC	34	47,1	0,0	50,0	8,8	32,4
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	51,6	0,3	68,0	6,1	22,5
Agència Catalana de Consum	62	64,5	0,0	79,0	8,1	11,3
Associació de defensa al consumidor	26	34,6	0,0	65,4	7,7	19,2
Associació FAO	2	50,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	37,2	0,0	69,1	9,6	17,0
FACUA	30	50,0	0,0	86,7	0,0	10,0
Síndic de Greuges	20	45,0	0,0	95,0	5,0	0,0
Defensor del Pueblo	16	37,5	0,0	31,3	12,5	50,0
Atenció al client	5	60,0	0,0	60,0	0,0	40,0
Atenció al ciutadà	5	60,0	0,0	60,0	20,0	20,0
Ajuntament	13	23,1	0,0	53,8	15,4	30,8
Generalitat	6	50,0	0,0	66,7	0,0	33,3
Consell Comarcal	4	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0
Agència de consum / del consumidor	13	53,8	0,0	76,9	7,7	15,4
Associació / Organització de consumidors	11	36,4	0,0	54,5	9,1	36,4
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	14,3	0,0	42,9	21,4	14,3
Consum	4	25,0	0,0	75,0	25,0	0,0
Altres	23	65,2	0,0	73,9	4,3	13,0
Cap	363	17,4	0,3	44,6	10,2	31,1
NS/NC	72	30,6	0,0	37,5	15,3	34,7
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	26,3	0,4	49,1	9,8	30,1
Sí	446	45,3	0,0	67,7	8,1	19,1
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	45,3	0	67,7	8,1	19,1

% Horitzontals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	47,3	0,0	72,1	8,4	14,1
Mitjans de comunicació	1	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Ajuntament	25	32,0	0,0	44,0	8,0	40,0
Consell Comarcal	3	66,7	0,0	66,7	0,0	33,3
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	35,1	0,0	64,9	5,4	24,3
OCU	75	57,3	0,0	65,3	6,7	25,3
Agència Catalana de Consum	20	55,0	0,0	70,0	10,0	15,0
Associació de defensa al consumidor	9	44,4	0,0	66,7	0,0	33,3
Atenció al Ciutadà	1	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Cambra de Comerç	2	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Sindicats	2	50,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Generalitat	9	55,6	0,0	11,1	33,3	55,6
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	20,0	0,0	60,0	10,0	30,0
Amics, familiars, coneguts	8	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0
Assegurança	3	100,0	0,0	66,7	33,3	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	50,0	0,0	50,0	10,0	40,0
Altres	5	20,0	0,0	0,0	20,0	60,0
NS/NC	3	33,3	0,0	66,7	0,0	33,3
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	35,5	0,2	59,1	9,0	23,7
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	33,6	0,0	49,7	10,5	33,6
Contactaria amb un advocat	52	30,8	0,0	57,7	11,5	21,2
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	30,4	0,0	39,1	10,9	43,5
Altres	17	70,6	0,0	47,1	11,8	29,4
No faria res	3	0,0	0,0	33,3	0,0	66,7
NS/NC	8	37,5	0,0	37,5	0,0	50,0
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	45,7	0,0	67,1	5,4	17,5
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	40,9	0,8	57,6	12,1	20,5
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	28,4	0,2	53,2	9,8	29,3
NS/NC	137	27,0	0,0	50,4	11,7	32,1
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABIL						
No	201	25,4	0,5	50,7	11,4	24,9
Sí	790	37,1	0,1	59,1	8,6	24,9
NC	9	33,3	0,0	44,4	0,0	55,6
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PRO CONTRACTAR UN SERVEI?						
0 Gens	77	20,8	0,0	49,4	13,0	35,1
1	9	44,4	0,0	77,8	0,0	22,2
2	29	34,5	0,0	79,3	3,4	13,8
3	62	33,9	0,0	50,0	4,8	27,4
4	107	40,2	0,0	58,9	7,5	23,4
5	240	35,0	0,4	61,7	8,3	24,6
6	184	38,6	0,5	56,5	10,3	22,8
7	143	43,4	0,0	62,9	9,1	18,9
8	83	32,5	0,0	56,6	8,4	22,9
9	24	20,8	0,0	45,8	16,7	33,3
10 Totalment	21	14,3	0,0	38,1	19,0	42,9
NS/NC	21	4,8	0,0	14,3	9,5	61,9
Mitjana	5,19	5,29	5,50	5,17	5,39	5,07
Desviació	2,28	1,99	0,71	2,18	2,53	2,52
Casos	979	346	2	570	89	239
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Estafa o engany	403	35,5	0,2	60,8	7,2	22,1

% Horitzontals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	37,1	0,2	61,8	9,8	21,2
Clàusules abusives contracte	315	39,7	0,0	66,7	7,9	18,7
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	35,7	0,9	57,4	7,8	18,3
Indicació enganyosa del preu	233	32,6	0,0	54,9	9,9	24,9
Publicitat enganyosa	479	33,4	0,2	56,4	9,0	27,6
Manca de fulls oficials de reclamació	68	30,9	0,0	51,5	13,2	30,9
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	427	41,0	0,0	60,9	10,1	22,2
Altres	9	33,3	0,0	55,6	11,1	33,3
Cap	2	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
NS/NC	7	14,3	0,0	14,3	0,0	85,7
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	306	33,7	0,0	60,5	9,5	20,6
Intent	132	31,8	0,8	54,5	12,9	25,8
Ni ho ha patit ni intent	558	35,7	0,2	56,5	7,9	27,6
NS/NC	4	75,0	0,0	25,0	25,0	25,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	33,1	0,2	58,7	10,5	22,1
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	36,7	0,6	59,5	12,7	19,0
No	280	31,1	0,0	58,2	9,3	23,9
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	34,9	0,2	62,7	9,6	19,5
Intent	31	41,9	0,0	54,8	9,7	25,8
Ni ho ha patit ni intent	390	33,8	0,3	50,5	8,7	32,1
NS/NC	14	35,7	0,0	35,7	0,0	64,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	35,2	0,2	62,2	9,6	19,8
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	41,4	1,7	69,0	15,5	12,1
No	537	34,6	0,0	61,6	8,9	20,7
NS/NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	37,3	0,0	67,1	13,1	14,3
Intent	31	35,5	0,0	51,6	9,7	25,8
Ni ho ha patit ni intent	711	33,8	0,3	54,3	7,7	28,8
NS/NC	6	33,3	0,0	33,3	0,0	50,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	37,1	0,0	65,4	12,7	15,5
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	36,4	0,0	74,2	13,6	9,1
No	215	37,7	0,0	62,3	12,6	17,7
NS/NC	2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	40,2	0,2	66,8	9,0	16,6
Intent	39	43,6	0,0	48,7	10,3	23,1
Ni ho ha patit ni intent	468	28,2	0,2	48,3	9,0	34,2
NS/NC	5	40,0	0,0	40,0	20,0	40,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	40,4	0,2	65,5	9,1	17,1

% Horizontals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	47,7	0,9	69,7	7,3	11,0
No	416	38,7	0,0	64,4	9,6	18,5
NS/NC	2	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	35,7	0,0	62,7	10,1	19,8
Intent	73	31,5	0,0	58,9	8,2	19,2
Ni ho ha patit ni intent	500	34,4	0,4	53,4	8,4	29,6
NS/NC	12	33,3	0,0	25,0	8,3	66,7
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	35	0	62,1	9,8	19,7
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	44,9	0,0	66,7	10,1	13,0
No	417	33,3	0,0	61,4	9,8	20,6
NS/NC	2	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	36,9	0,0	62,4	8,6	21,5
Intent	101	36,6	1,0	54,5	8,9	26,7
Ni ho ha patit ni intent	362	31,2	0,3	50,8	9,7	30,7
NS/NC	11	27,3	0,0	54,5	18,2	9,1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	36,8	0,2	61,1	8,6	22,3
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	40,9	0,0	62,1	15,2	16,7
No	561	36,4	0,2	61,0	7,8	23,0
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	44,7	0,0	61,5	9,3	24,8
Intent	13	38,5	0,0	46,2	7,7	38,5
Ni ho ha patit ni intent	819	32,7	0,2	56,9	9,2	24,8
NS/NC	7	28,6	0,0	28,6	0,0	57,1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	44,3	0	60,3	9,2	25,9
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	57,7	0,0	65,4	13,5	17,3
No	122	38,5	0,0	58,2	7,4	29,5
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	44,9	0,2	69,6	8,4	15,6
Intent	19	36,8	0,0	52,6	21,1	21,1
Ni ho ha patit ni intent	516	26,0	0,2	47,3	9,1	33,3
NS/NC	11	18,2	0,0	27,3	18,2	45,5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	44,6	0,2	68,9	8,9	15,9
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	47,6	0,0	63,4	11,0	20,7
No	389	43,7	0,3	69,9	8,5	14,9

% Horizontals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
NS/NC	2	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
La manca d'oficines	456	32,7	0,4	51,8	11,8	28,5
La manca de caixers	245	28,2	0,0	55,1	9,0	26,5
Els horaris d'atenció	439	39,0	0,0	64,9	7,5	18,2
Les comissions bancàries	497	40,0	0,2	64,2	8,9	21,5
L'atenció online	154	33,1	0,0	57,8	7,1	24,0
La necessitat de cita prèvia	326	35,3	0,0	54,0	9,2	27,6
Oferiment de productes no financers	188	44,7	0,0	68,6	6,9	17,0
Manca d'atenció personal (espontània)	65	24,6	0,0	38,5	7,7	49,2
Altres	20	15,0	5,0	60,0	5,0	25,0
Tot	5	0,0	0,0	80,0	0,0	0,0
Cap	23	34,8	0,0	47,8	13,0	30,4
NS/NC	3	0,0	0,0	33,3	0,0	33,3
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Canvis no autoritzats de companyia	256	37,5	0,0	59,8	8,2	24,2
Canvis no autoritzats de tarifes	444	39,2	0,0	68,2	7,9	16,2
La pujada dels preus	785	34,8	0,3	58,7	9,4	23,7
La pressió comercial	233	49,8	0,0	62,2	9,0	24,0
L'atenció no presencial	358	33,2	0,0	56,4	7,5	26,5
Altres	16	25,0	6,3	31,3	0,0	50,0
Tot	4	25,0	0,0	75,0	0,0	25,0
Cap	11	9,1	0,0	36,4	9,1	45,5
NS/NC	4	25,0	0,0	0,0	25,0	50,0
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S'ENTENYER?						
Més d'una vegada per setmana	102	53,9	0,0	82,4	2,9	6,9
Una vegada a la setmana	221	50,2	0,0	68,3	8,1	14,5
Una vegada cada 15 dies	209	44,0	0,0	67,0	8,1	17,7
Una vegada al mes	201	23,9	0,5	54,7	11,4	27,9
Una vegada cada 3 mesos	98	24,5	1,0	45,9	11,2	32,7
Amb menor freqüència	105	10,5	0,0	25,7	11,4	51,4
Mai	63	9,5	0,0	25,4	11,1	52,4
NS/NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3 mesos	831	39,7	0,2	63,8	8,7	19,7
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS SITUACIONS?						
No ser atès/a en el seu idioma	127	61,4	0,0	67,7	5,5	22,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	66,7	0,0	64,6	6,3	25,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	59,0	0,0	66,2	3,6	23,0
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	92	60,9	0,0	73,9	4,3	14,1
Cap	593	33,9	0,3	62,7	10,1	19,2
NS/NC	2	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespostes]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	51,3	0,6	59,4	4,4	25,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	40,0	0,0	37,5	5,0	40,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	45,5	0,0	61,4	9,1	20,9
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	40,3	0,0	63,4	10,0	18,2
Cap	252	38,5	0,4	67,1	7,9	19,4
NS/NC	3	66,7	0,0	66,7	33,3	0,0
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D'ESTADÍSTICA?						
No	265	25,3	0,4	52,8	9,4	21,9
Sí	729	38,3	0,1	59,0	8,9	26,3

% Horitzontals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
NS/NC	6	16,7	0,0	50,0	16,7	33,3
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	559	39,9	0,2	61,7	8,9	24,3
Inspeccionar en matèria de consum	464	43,3	0,2	62,7	8,4	22,8
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	40,5	0,2	64,2	9,1	21,6
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	480	43,3	0,0	64,0	8,1	22,1
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	451	43,0	0,2	64,1	8,4	20,8
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	40,2	0,3	66,1	8,3	21,4
Desconec les seves funcions	325	25,5	0,3	49,8	8,6	26,8
NC	8	37,5	0,0	37,5	12,5	37,5
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	892	32,6	0,2	55,2	9,3	26,5
Sí	100	51,0	0,0	75,0	8,0	14,0
NS/NC	8	62,5	0,0	75,0	0,0	25,0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	14	35,7	0,0	78,6	0,0	21,4
1	3	33,3	0,0	66,7	0,0	33,3
2	4	75,0	0,0	50,0	0,0	50,0
3	11	81,8	0,0	72,7	0,0	27,3
4	13	61,5	0,0	61,5	0,0	30,8
5	97	43,3	0,0	70,1	6,2	21,6
6	57	35,1	0,0	59,6	19,3	19,3
7	111	45,9	0,0	59,5	10,8	21,6
8	109	36,7	0,0	51,4	11,9	28,4
9	21	23,8	0,0	47,6	9,5	28,6
10	42	14,3	0,0	47,6	11,9	33,3
NS/NC	518	30,3	0,4	55,6	8,1	25,5
Mitjana	6,60	6,20		6,337	7,184	6,758
Desviació	2,10	2,00		2,154	1,439	2,219
Casos	482	190	0	285	49	120
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	40	45,0	0,0	57,5	10,0	30,0
Només arbitratge	7	28,6	0,0	71,4	14,3	14,3
Sí, ambdós	88	55,7	0,0	69,3	8,0	18,2
No, cap	865	32,1	0,2	56,0	9,1	25,8
Base Coneix el sistema de mediació	128	52,3	0	65,6	8,6	21,9
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	53,4	0,0	64,1	8,7	23,3
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	62,2	0,0	67,6	8,1	20,3
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	35,3	0,0	64,7	5,9	23,5
Requereix un procediment judicial	6	16,7	0,0	66,7	0,0	16,7
No ho sé	3	33,3	0,0	66,7	0,0	33,3
NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	53,7	0	69,5	8,4	17,9
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	61,2	0,0	74,6	7,5	16,4
És gratuït	45	57,8	0,0	75,6	8,9	15,6
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	58,3	0,0	83,3	0,0	16,7
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	57,1	0,0	64,3	7,1	14,3
No ho sé	7	42,9	0,0	28,6	0,0	57,1
Base Total	1000	34,7	0,2	57,3	9,1	25,2

% Horitzontals	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	34,8	0,5	69,5	10,0	13,3
De propietat	776	35,1	0,1	53,9	8,9	28,7
Altres	10	10,0	0,0	60,0	0,0	10,0
NS/NC	4	25,0	0,0	75,0	25,0	0,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	29,0	0,7	61,2	11,5	22,4
Twitter	162	56,2	0,0	74,1	6,2	11,1
Instagram	483	41,8	0,2	71,6	9,1	8,3
TikTok	66	34,8	0,0	65,2	9,1	3,0
WhatsApp	290	32,1	0,3	52,4	9,7	24,5
Telegram	16	68,8	0,0	62,5	12,5	18,8
Linkedin	36	80,6	0,0	86,1	5,6	2,8
Youtube	32	31,3	0,0	56,3	3,1	25,0
Altres	22	50,0	0,0	68,2	13,6	9,1
Cap	210	25,2	0,0	33,8	8,1	52,4
NS/NC	19	5,3	0,0	15,8	10,5	73,7
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	0,0	0,0	26,3	10,5	52,6
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	0,0	0,0	23,1	17,9	59,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	0,0	0,0	35,0	11,1	41,7
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	0,0	0,0	51,8	7,8	24,7
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	0,0	0,0	52,2	16,7	23,3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	156	0,0	0,0	66,7	6,4	17,3
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	100,0	0,0	70,1	5,2	23,4
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	100,0	0,0	67,3	9,9	17,9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	96	100,0	0,0	89,6	4,2	4,2
Doctorat	12	100,0	0,0	75,0	0,0	25,0
NS/NC	2	0,0	100,0	50,0	0,0	50,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	0,0	0,0	32,2	12,1	45,2
Mitjà	412	0,0	0,0	57,5	9,2	21,6
Alt	347	100,0	0,0	74,4	6,9	15,6
NS/NC	2	0,0	100,0	50,0	0,0	50,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en EERTO / temporalment de baixa	573	45,0	0,2	100,0	0,0	0,0
Jubilat/da o pensionista	252	21,4	0,4	0,0	0,0	100,0
Aturat/da	91	26,4	0,0	0,0	100,0	0,0
Estudiant	53	18,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	30	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	27,5	0,0	45,8	7,6	39,7
Visc amb els meus pares	123	32,5	0,0	52,8	11,4	3,3
Comparteix pis amb altres persones	37	48,6	0,0	81,1	2,7	10,8
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	38,5	0,7	43,7	7,7	43,7
Amb parella i els fills/es	316	35,8	0,0	73,1	11,4	12,0
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	35,2	0,0	64,8	5,6	22,2
Altres	48	20,8	0,0	47,9	10,4	33,3
NS/NC	5	20,0	0,0	80,0	0,0	20,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	27,5	0,0	45,8	7,6	39,7
Dues	345	38,3	0,6	45,8	7,5	40,6
Tres	211	36,0	0,0	60,7	12,3	18,5
Quatre	253	36,8	0,0	75,1	7,9	5,5

% Horizontals	TOTAL	'ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Cinc	41	24,4	0,0	65,9	17,1	7,3
Més de cinc	15	0,0	0,0	40,0	13,3	26,7
NC	4	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Mitjana	2,79	2,74	2,00	2,98	2,96	2,19
Desviació	1,23	1,06	0,00	1,18	1,27	1,12
Casos	996	347	2	569	91	252
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA						
Cap	756	34,0	0,3	50,5	8,6	31,7
Una	121	34,7	0,0	76,9	12,4	4,1
Dues	97	45,4	0,0	83,5	7,2	4,1
Tres	18	22,2	0,0	61,1	22,2	5,6
Quatre	2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Cinc	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
NC	5	0,0	0,0	80,0	0,0	20,0
Mitjana	0,38	0,41	0,00	0,52	0,45	0,08
Desviació	0,77	0,75	0,00	0,83	0,82	0,46
Casos	995	347	2	569	91	251
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR						
No	678	38,8	0,1	61,5	9,3	20,4
Sí, a mi	142	23,2	0,7	33,8	4,9	54,2
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	27,9	0,0	58,9	11,1	22,1
NS/NC	16	12,5	0,0	50,0	12,5	31,3
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES QUE VIUEN A CASA SEVA?						
Menys o igual a 800€	66	12,1	0,0	18,2	28,8	37,9
De 801 a 1.500€	250	14,0	0,0	44,4	13,6	31,2
Més de 1.500€	584	47,8	0,2	69,7	5,3	19,7
NS/NC	100	25,0	1,0	43,0	7,0	34,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	25	1	43	7	34
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALMENT						
Mai	49	28,6	0,0	34,7	8,2	44,9
Sí, cada mes	11	9,1	0,0	72,7	9,1	18,2
Algunes vegades	32	28,1	3,1	46,9	6,3	25,0
NS/NC	8	12,5	0,0	37,5	0,0	25,0

% Horizontals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	4,5	0,2	0,0	19,2	39,5
Femení	513	5,8	5,7	0,2	17,9	37,8
Altres	3	33,3	0,0	0,0	0,0	66,7
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	41,7	0,0	0,0	19,4	38,0
De 25 a 34 anys	142	4,2	1,4	0,0	16,2	36,6
De 35 a 49 anys	283	0,7	1,1	0,4	18,7	41,0
De 50 a 64 anys	242	0,0	3,7	0,0	19,0	40,1
De 65 anys i més	225	0,0	7,1	0,0	18,7	36,0
P1.3. DIMENSIO DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	4,9	3,8	0,0	100,0	0,0
De 10.001 a 100.000 habitants	387	6,2	2,6	0,3	0,0	100,0
De 100.001 a 500.000 habitants	209	5,7	2,9	0,0	0,0	0,0
Més de 500.000 habitants	219	3,7	3,2	0,0	0,0	0,0
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	5,2	2,9	0,1	11,6	40,0
Girona	103	2,9	3,9	0,0	37,9	43,7
Lleida	57	7,0	5,3	0,0	49,1	8,8
Tarragona	107	7,5	1,9	0,0	30,8	41,1
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMI						
Totalment en desacord	48	0,0	2,1	0,0	16,7	33,3
En desacord	254	3,1	1,6	0,0	15,4	40,6
Ni d'acord ni en desacord	134	3,0	1,5	0,0	13,4	44,0
D'acord	345	6,1	4,9	0,3	22,6	34,8
Totalment d'acord	206	8,3	1,5	0,0	20,4	41,3
NS/NC	13	23,1	23,1	0,0	0,0	30,8
Mitjana	2,04	4,43	2,83	5,00	2,89	2,00
Desviació	6,02	5,16	4,86		5,89	6,05
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	9,1	0,0	0,0	27,3	18,2
En desacord	44	4,5	0,0	0,0	22,7	36,4
Ni d'acord ni en desacord	122	9,8	2,5	0,0	18,0	41,8
D'acord	485	5,4	3,7	0,2	17,3	36,7
Totalment d'acord	335	3,6	2,7	0,0	19,4	41,2
NS/NC	3	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
Mitjana	5,45	4,34	6,00	5,00	5,35	5,61
Desviació	4,27	4,39	3,05		4,58	4,16
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3
En desacord	56	10,7	1,8	0,0	12,5	41,1
Ni d'acord ni en desacord	139	7,2	2,9	0,0	12,2	41,7
D'acord	465	5,2	3,0	0,2	17,4	35,7
Totalment d'acord	318	3,8	3,1	0,0	23,9	41,5
NS/NC	16	6,3	6,3	0,0	12,5	37,5
Mitjana	5,17	3,96	5,50	5,00	6,00	5,21
Desviació	4,33	4,64	4,02		4,26	4,45
Casos	1000	53	30	1	185	387

% Horizontals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	7,5	5,7	0,0	26,4	39,6
En desacord	170	7,6	4,1	0,0	14,7	36,5
Ni d'acord ni en desacord	92	3,3	4,3	0,0	21,7	40,2
D'acord	397	5,3	2,5	0,3	16,6	39,0
Totalment d'acord	284	4,2	2,1	0,0	20,8	38,7
NS/NC	4	0,0	0,0	0,0	25,0	50,0
Mitjana	3,45	2,26	1,50	5,00	3,54	3,50
Desviació	6,00	6,47	6,59		6,28	5,98
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	0,0	0,0	0,0	29,4	29,4
En desacord	173	3,5	1,7	0,0	15,0	34,7
Ni d'acord ni en desacord	219	7,3	3,7	0,0	21,0	41,1
D'acord	427	4,2	3,5	0,2	18,3	39,3
Totalment d'acord	161	8,1	2,5	0,0	18,6	38,5
NS/NC	3	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7
Mitjana	-2,71	-3,59	-3,33	-5,00	-2,76	-2,87
Desviació	5,05	4,84	4,22		5,05	4,89
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	5,4	0,0	0,0	13,5	43,2
En desacord	119	6,7	2,5	0,0	19,3	36,1
Ni d'acord ni en desacord	99	17,2	2,0	0,0	18,2	36,4
D'acord	362	3,3	3,0	0,3	16,6	40,6
Totalment d'acord	352	1,4	3,7	0,0	21,0	38,4
NS/NC	31	29,0	3,2	0,0	16,1	32,3
Mitjana	4,37	0,94	5,67	5,00	4,73	4,42
Desviació	5,65	4,71	4,87		5,63	5,64
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	0,0	0,0	0,0	41,7	25,0
En desacord	132	3,0	3,8	0,0	18,2	34,8
Ni d'acord ni en desacord	175	2,3	3,4	0,0	18,3	40,0
D'acord	472	6,8	3,4	0,2	17,8	41,1
Totalment d'acord	204	5,9	1,5	0,0	19,6	34,8
NS/NC	5	20,0	0,0	0,0	0,0	60,0
Mitjana	3,62	4,91	2,83	5,00	3,51	3,67
Desviació	4,86	3,98	4,49		5,17	4,61
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	6,6	2,2	0,0	18,6	40,5
En desacord	385	4,4	4,2	0,3	18,7	36,6
Ni d'acord ni en desacord	31	6,5	0,0	0,0	16,1	41,9
D'acord	84	3,6	2,4	0,0	20,2	36,9
Totalment d'acord	38	0,0	2,6	0,0	10,5	44,7
NS/NC	5	20,0	20,0	0,0	40,0	0,0
Mitjana	-5,70	-6,98	-5,33	-5,00	-5,87	-5,76
Desviació	5,37	4,20	4,90		5,09	5,49
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
% Horitzontals						
Sí	328	5,8	2,4	0,3	18,3	36,9
No	672	5,1	3,3	0,0	18,6	39,6
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	3,5	5,0	0,4	17,3	39,6
No	740	5,9	2,3	0,0	18,9	38,4
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	1,6	4,0	0,0	16,9	44,4
No	876	5,8	2,9	0,1	18,7	37,9
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	2,0	2,0	0,7	10,6	41,1
No	849	5,9	3,2	0,0	19,9	38,3
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	4,8	3,4	0,2	17,5	38,5
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	5,7	2,7	0,0	19,3	38,9
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	3,5	3,7	0,0	24,4	37,1
Castellà	401	5,7	2,7	0,2	12,2	39,4
Tant català com castellà	154	7,8	1,3	0,0	18,2	40,3
Altres	14	21,4	7,1	0,0	21,4	50,0
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA EU IDIOMA HABITUAL						
0 Gens important	42	7,1	0,0	0,0	21,4	35,7
1	4	50,0	0,0	0,0	0,0	100,0
2	11	9,1	0,0	0,0	18,2	45,5
3	14	21,4	0,0	0,0	14,3	64,3
4	29	6,9	0,0	0,0	24,1	27,6
5	134	6,7	1,5	0,0	18,7	33,6
6	60	8,3	0,0	0,0	5,0	41,7
7	80	11,3	3,8	0,0	20,0	48,8
8	149	5,4	2,0	0,0	18,8	35,6
9	97	2,1	1,0	0,0	11,3	44,3
10 Molt important	373	2,1	5,4	0,3	21,7	36,7
NS/NC	7	14,3	14,3	0,0	14,3	57,1
Mitjana	7,62	6,17	9,10	10,00	7,75	7,58
Desviació	2,67	2,81	1,54		2,75	2,69
Casos	993	52	29	1	184	383
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	0,0	14,3	0,0	0,0	57,1
2	3	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3
3	4	0,0	0,0	0,0	0,0	75,0
4	3	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7
5	68	4,4	2,9	0,0	11,8	51,5
6	42	2,4	0,0	0,0	16,7	42,9
7	109	6,4	3,7	0,0	22,0	34,9
8	198	8,1	1,5	0,5	15,7	42,4
9	151	5,3	0,7	0,0	16,6	35,8
10 Molt important	410	4,4	4,6	0,0	20,7	35,9
NS/NC	5	0,0	0,0	0,0	60,0	20,0
Mitjana	8,47	8,49	8,70	8,00	8,68	8,28
Desviació	1,78	1,42	2,26		1,59	1,93
Casos	995	53	30	1	182	386
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	0,0	4,8	0,0	23,8	42,9

% Horizontals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
1	3	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3
2	6	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3
3	13	15,4	0,0	0,0	15,4	30,8
4	18	0,0	0,0	0,0	16,7	50,0
5	120	4,2	0,0	0,0	22,5	39,2
6	98	9,2	2,0	0,0	14,3	42,9
7	142	4,9	1,4	0,0	21,8	31,0
8	185	5,9	3,2	0,0	20,5	45,9
9	103	5,8	4,9	0,0	11,7	35,0
10 Molt important	288	4,5	4,9	0,3	17,0	37,2
NS/NC	3	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3
Mitjana	7,62	7,66	8,63	10,00	7,40	7,57
Desviació	2,25	1,91	2,06		2,35	2,26
Casos	997	53	30	1	184	386
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	3,4	6,9	0,0	27,6	24,1
1	6	16,7	0,0	0,0	0,0	33,3
2	15	6,7	0,0	0,0	40,0	40,0
3	15	0,0	0,0	0,0	13,3	46,7
4	21	4,8	0,0	0,0	19,0	28,6
5	146	11,0	1,4	0,0	20,5	39,7
6	80	3,8	3,8	0,0	15,0	38,8
7	160	8,1	1,3	0,0	18,8	35,6
8	169	3,6	1,8	0,0	16,6	42,6
9	90	2,2	4,4	0,0	12,2	41,1
10 Molt important	237	3,4	5,5	0,4	19,0	39,7
NS/NC	32	3,1	3,1	0,0	28,1	31,3
Mitjana	7,26	6,58	8,00	10,00	7,04	7,38
Desviació	2,43	2,27	2,78		2,64	2,31
Casos	968	52	29	1	176	377
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	6,7	0,0	0,0	46,7	26,7
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	6	16,7	0,0	0,0	33,3	16,7
3	10	10,0	0,0	0,0	0,0	70,0
4	13	0,0	0,0	0,0	15,4	38,5
5	93	7,5	2,2	0,0	16,1	32,3
6	54	16,7	0,0	0,0	9,3	38,9
7	127	7,9	0,8	0,0	15,7	41,7
8	217	3,7	1,8	0,0	14,3	38,7
9	135	5,2	3,0	0,0	24,4	36,3
10 Molt important	324	2,5	5,9	0,3	21,6	40,4
NS/NC	5	20,0	0,0	0,0	0,0	40,0
Mitjana	8,00	7,14	9,17	10,00	8,12	8,09
Desviació	2,08	2,14	1,42		2,37	1,99
Casos	995	52	30	1	185	385
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	6,7	0,0	0,0	16,7	36,7
1	5	0,0	0,0	0,0	40,0	0,0
2	11	9,1	9,1	0,0	27,3	18,2
3	14	0,0	0,0	0,0	14,3	21,4
4	22	13,6	4,5	0,0	22,7	36,4
5	119	9,2	0,8	0,0	19,3	40,3
6	90	11,1	1,1	0,0	16,7	40,0
7	135	4,4	1,5	0,0	15,6	38,5
8	191	2,6	2,6	0,0	16,8	41,4

	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
% Horitzontals						
9	104	4,8	3,8	0,0	19,2	33,7
10 Molt important	241	3,3	4,1	0,4	20,7	41,1
NS/NC	38	5,3	13,2	0,0	18,4	36,8
Mitjana	7,39	6,59	8,28	10,00	7,43	7,51
Desviació	2,40	2,42	2,13		2,50	2,29
Casos	962	51	25	1	178	373
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	892	5,4	3,0	0,1	17,8	39,2
Falsa	102	4,9	2,9	0,0	24,5	34,3
NS/NC	6	0,0	0,0	0,0	16,7	33,3
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	5,7	2,9	0,1	18,9	38,1
Falsa	100	3,0	3,0	0,0	18,0	40,0
NS/NC	17	0,0	5,9	0,0	0,0	64,7
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	5,3	3,1	0,0	18,3	38,3
Falsa	101	5,9	2,0	1,0	19,8	41,6
NS/NC	15	0,0	6,7	0,0	20,0	40,0
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	5,3	2,7	0,1	18,3	39,4
Falsa	184	5,4	2,7	0,0	18,5	35,9
NS/NC	27	3,7	14,8	0,0	25,9	37,0
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	4,5	3,6	0,0	19,0	39,7
Falsa	293	7,2	1,7	0,3	16,7	38,2
NS/NC	34	5,9	2,9	0,0	23,5	23,5
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	1,7	1,7	0,0	15,3	38,9
Agència Catalana de Consum	62	1,6	0,0	0,0	22,6	30,6
Associació de defensa al consumidor	26	3,8	3,8	0,0	30,8	42,3
Associació FAO	2	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	4,3	0,0	0,0	18,1	43,6
FACUA	30	3,3	0,0	0,0	3,3	46,7
Síndic de Greuges	20	0,0	0,0	0,0	25,0	20,0
Defensor del Pueblo	16	6,3	0,0	0,0	6,3	31,3
Atenció al client	5	0,0	0,0	0,0	60,0	40,0
Atenció al ciutadà	5	0,0	0,0	0,0	20,0	60,0
Ajuntament	13	0,0	0,0	0,0	23,1	61,5
Generalitat	6	0,0	0,0	0,0	33,3	50,0
Consell Comarcal	4	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Agència de consum / del consumidor	13	0,0	0,0	0,0	7,7	30,8
Associació / Organització de consumidors	11	0,0	0,0	0,0	9,1	45,5
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	14,3	7,1	0,0	14,3	35,7
Consum	4	0,0	0,0	0,0	25,0	25,0
Altres	23	8,7	0,0	0,0	26,1	34,8
Cap	363	8,8	5,2	0,0	20,9	37,2
NS/NC	72	6,9	4,2	1,4	22,2	31,9
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	6,9	4,0	0,2	21,7	37,1
Sí	446	3,4	1,8	0,0	14,6	40,6
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	3,4	1,8	0	14,6	40,6

% Horizontals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	3,7	1,7	0,0	15,1	39,9
Mitjans de comunicació	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	25	0,0	8,0	0,0	0,0	60,0
Consell Comarcal	3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	5,4	0,0	0,0	8,1	59,5
OCU	75	1,3	1,3	0,0	18,7	34,7
Agència Catalana de Consum	20	5,0	0,0	0,0	20,0	30,0
Associació de defensa al consumidor	9	0,0	0,0	0,0	11,1	22,2
Atenció al Ciutadà	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Cambrà de Comerç	2	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Sindicats	2	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Generalitat	9	0,0	0,0	0,0	11,1	33,3
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	0,0	0,0	0,0	0,0	40,0
Amics, familiars, coneguts	8	0,0	0,0	0,0	37,5	12,5
Assegurança	3	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3
Directament a la marca, establiment, etc.	10	0,0	0,0	0,0	10,0	60,0
Altres	5	0,0	20,0	0,0	0,0	20,0
NS/NC	3	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	5,3	2,9	0,1	18,8	38,7
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	4,2	2,1	0,0	15,4	51,0
Contactaria amb un advocat	52	5,8	3,8	0,0	25,0	36,5
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	4,3	2,2	0,0	15,2	43,5
Altres	17	5,9	5,9	0,0	17,6	41,2
No faria res	3	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3
NS/NC	8	12,5	0,0	0,0	0,0	25,0
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	8,6	1,4	0,0	17,5	42,9
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	9,1	0,8	0,0	20,5	31,1
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	3,3	4,2	0,2	17,3	37,9
NS/NC	137	1,5	4,4	0,0	22,6	40,1
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT						
No	201	10,9	2,0	0,0	26,4	37,3
Sí	790	3,9	3,3	0,1	16,7	38,9
NC	9	0,0	0,0	0,0	0,0	55,6
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROBLEMAT						
0 Gens	77	0,0	2,6	0,0	16,9	37,7
1	9	0,0	0,0	0,0	0,0	22,2
2	29	0,0	3,4	0,0	27,6	34,5
3	62	8,1	8,1	1,6	21,0	40,3
4	107	5,6	4,7	0,0	19,6	45,8
5	240	2,9	2,5	0,0	18,8	36,7
6	184	8,2	2,2	0,0	20,1	44,6
7	143	7,0	2,1	0,0	11,2	35,0
8	83	10,8	1,2	0,0	24,1	31,3
9	24	0,0	4,2	0,0	16,7	45,8
10 Totalment	21	0,0	0,0	0,0	23,8	38,1
NS/NC	21	4,8	9,5	0,0	14,3	33,3
Mitjana	5,19	5,89	4,61	3,00	5,19	5,16
Desviació	2,28	1,54	2,11		2,27	2,23
Casos	979	52	28	1	182	380
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
Estafa o engany	403	7,4	2,5	0,0	21,6	40,9

% Horizontals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	5,4	1,8	0,0	19,4	37,1
Clàusules abusives contracte	315	4,4	2,2	0,0	17,1	41,9
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	9,6	6,1	0,9	13,0	37,4
Indicació enganyosa del preu	233	6,9	3,4	0,0	18,0	35,2
Publicitat enganyosa	479	3,8	3,1	0,2	17,3	37,4
Manca de fulls oficials de reclamació	68	2,9	1,5	0,0	14,7	36,8
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	427	3,5	3,0	0,2	17,6	38,6
Altres	9	0,0	0,0	0,0	11,1	44,4
Cap	2	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
NS/NC	7	0,0	0,0	0,0	42,9	42,9
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	306	6,2	2,9	0,3	19,0	36,6
Intent	132	3,8	3,0	0,0	18,9	37,1
Ni ho ha patit ni intent	558	5,0	3,0	0,0	18,1	40,1
NS/NC	4	25,0	0,0	0,0	25,0	50,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	5,5	3	0,2	18,9	36,8
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	6,3	2,5	0,0	17,1	36,7
No	280	5,0	3,2	0,4	20,0	36,8
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	5,5	2,7	0,2	19,8	38,8
Intent	31	6,5	3,2	0,0	16,1	45,2
Ni ho ha patit ni intent	390	5,1	3,6	0,0	16,7	38,2
NS/NC	14	0,0	0,0	0,0	21,4	35,7
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	5,5	2,7	0,2	19,6	39,1
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	3,4	0,0	0,0	12,1	37,9
No	537	5,6	3,0	0,2	20,5	39,3
NS/NC	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	2,0	3,2	0,4	14,3	42,1
Intent	31	12,9	0,0	0,0	9,7	38,7
Ni ho ha patit ni intent	711	6,2	3,0	0,0	20,4	37,6
NS/NC	6	0,0	16,7	0,0	16,7	33,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	3,2	2,8	0,4	13,8	41,7
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	1,5	0,0	1,5	18,2	40,9
No	215	3,7	3,7	0,0	12,6	42,3
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	5,5	1,8	0,2	17,0	38,5
Intent	39	10,3	7,7	0,0	10,3	53,8
Ni ho ha patit ni intent	468	4,7	3,8	0,0	20,7	37,8
NS/NC	5	0,0	0,0	0,0	20,0	20,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	5,9	2,3	0,2	16,5	39,7

% Horizontals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	11,9	0,0	0,0	20,2	33,9
No	416	4,3	2,9	0,2	15,4	41,3
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	4,8	2,4	0,2	17,3	40,0
Intent	73	8,2	5,5	0,0	15,1	39,7
Ni ho ha patit ni intent	500	5,4	3,2	0,0	20,0	37,6
NS/NC	12	0,0	0,0	0,0	16,7	33,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	5,3	2,9	0,2	17	40
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	8,7	1,4	0,0	24,6	30,4
No	417	4,8	3,1	0,2	15,6	41,7
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	4,6	2,9	0,2	15,4	39,5
Intent	101	9,9	0,0	0,0	17,8	34,7
Ni ho ha patit ni intent	362	5,0	3,9	0,0	23,2	38,7
NS/NC	11	9,1	9,1	0,0	18,2	36,4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	5,4	2,4	0,2	15,8	38,8
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	6,1	0,0	0,0	16,7	40,9
No	561	5,3	2,7	0,2	15,7	38,5
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	2,5	1,9	0,0	19,3	32,9
Intent	13	0,0	7,7	0,0	0,0	46,2
Ni ho ha patit ni intent	819	6,0	3,1	0,1	18,7	39,7
NS/NC	7	0,0	14,3	0,0	14,3	42,9
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	2,3	2,3	0	17,8	33,9
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	1,9	1,9	0,0	17,3	26,9
No	122	2,5	2,5	0,0	18,0	36,9
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	4,6	1,8	0,0	18,1	38,3
Intent	19	0,0	5,3	0,0	15,8	21,1
Ni ho ha patit ni intent	516	6,0	4,1	0,2	19,0	39,5
NS/NC	11	9,1	0,0	0,0	18,2	45,5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	4,4	1,9	0	18	37,6
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	2,4	2,4	0,0	17,1	34,1
No	389	4,9	1,8	0,0	18,3	38,0

	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
% Horitzontals						
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
La manca d'oficines	456	3,1	4,6	0,2	18,2	36,2
La manca de caixers	245	4,9	4,1	0,4	16,3	35,1
Els horaris d'atenció	439	6,8	2,3	0,2	19,6	38,0
Les comissions bancàries	497	3,0	2,4	0,0	19,3	37,0
L'atenció online	154	7,1	3,9	0,0	17,5	33,8
La necessitat de cita prèvia	326	5,8	3,4	0,0	18,1	39,6
Oferiment de productes no financers	188	4,3	3,2	0,0	17,0	38,8
Manca d'atenció personal (espontània)	65	1,5	3,1	0,0	18,5	49,2
Altres	20	0,0	10,0	0,0	30,0	30,0
Tot	5	0,0	20,0	0,0	0,0	60,0
Cap	23	8,7	0,0	0,0	8,7	43,5
NS/NC	3	33,3	0,0	0,0	0,0	100,0
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
Canvis no autoritzats de companyia	256	5,5	2,3	0,0	14,8	36,3
Canvis no autoritzats de tarifes	444	5,6	2,0	0,0	16,9	38,3
La pujada dels preus	785	5,7	2,3	0,1	20,4	38,7
La pressió comercial	233	3,0	1,7	0,0	13,3	41,2
L'atenció no presencial	358	5,9	3,6	0,0	17,9	38,0
Altres	16	0,0	18,8	0,0	12,5	37,5
Tot	4	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
Cap	11	0,0	9,1	0,0	0,0	45,5
NS/NC	4	0,0	25,0	0,0	25,0	0,0
P4.6. AMB QUINA FREQÜÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S						
Més d'una vegada per setmana	102	5,9	2,0	0,0	21,6	33,3
Una vegada a la setmana	221	8,6	0,5	0,0	19,9	37,1
Una vegada cada 15 dies	209	5,7	1,0	0,5	18,2	45,0
Una vegada al mes	201	4,5	1,5	0,0	16,4	36,3
Una vegada cada 3 mesos	98	4,1	6,1	0,0	15,3	42,9
Amb menor freqüència	105	2,9	8,6	0,0	22,9	38,1
Mai	63	0,0	11,1	0,0	14,3	33,3
NS/NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	6	1,7	0,1	18,3	39,1
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS						
No ser atès/a en el seu idioma	127	3,1	1,6	0,0	20,5	29,9
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	2,1	2,1	0,0	18,8	31,3
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	5,8	1,4	0,0	23,7	30,2
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	92	5,4	2,2	0,0	23,9	35,9
Cap	593	6,2	1,5	0,2	17,2	41,8
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespost						
No ser atès/a en el seu idioma	160	10,0	1,3	0,0	19,4	39,4
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	17,5	0,0	0,0	20,0	35,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	7,7	0,9	0,0	19,1	41,8
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	380	6,3	1,8	0,3	19,2	37,4
Cap	252	3,6	2,0	0,0	17,9	41,3
NS/NC	3	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D						
No	265	12,5	3,4	0,0	18,5	34,0
Sí	729	2,7	2,9	0,1	18,7	40,5

% Horitzontals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
NS/NC	6	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	559	2,0	3,0	0,0	17,0	41,0
Inspeccionar en matèria de consum	464	3,0	2,8	0,2	17,7	40,1
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	2,3	2,5	0,2	17,8	41,2
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	480	3,1	2,5	0,2	17,5	40,8
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	451	3,3	3,1	0,2	18,0	41,9
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	1,7	2,3	0,3	17,4	39,3
Desconec les seves funcions	325	11,1	3,7	0,0	20,3	34,8
NC	8	0,0	12,5	0,0	12,5	50,0
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	892	5,9	3,0	0,1	18,6	38,6
Sí	100	0,0	3,0	0,0	17,0	41,0
NS/NC	8	0,0	0,0	0,0	25,0	25,0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	14	0,0	0,0	0,0	7,1	35,7
1	3	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3
2	4	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
3	11	0,0	0,0	0,0	9,1	45,5
4	13	0,0	7,7	0,0	23,1	15,4
5	97	1,0	1,0	0,0	24,7	34,0
6	57	1,8	0,0	0,0	15,8	52,6
7	111	4,5	3,6	0,0	15,3	42,3
8	109	4,6	3,7	0,0	16,5	39,4
9	21	4,8	9,5	0,0	9,5	38,1
10	42	0,0	7,1	0,0	19,0	38,1
NS/NC	518	7,7	2,9	0,2	19,7	37,8
Mitjana	6,60	7,308	7,8		6,627	6,681
Desviació	2,10	1,032	1,74		1,859	2,007
Casos	482	13	15	0	83	191
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	40	2,5	0,0	0,0	12,5	60,0
Només arbitratge	7	0,0	0,0	0,0	14,3	42,9
Sí, ambdós	88	1,1	3,4	0,0	13,6	40,9
No, cap	865	5,9	3,1	0,1	19,3	37,5
Base Coneix el sistema de mediació	128	1,6	2,3	0	13,3	46,9
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	1,9	1,9	0,0	9,7	49,5
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	2,7	1,4	0,0	13,5	43,2
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	2,9	2,9	0,0	14,7	41,2
Requereix un procediment judicial	6	0,0	16,7	0,0	16,7	33,3
No ho sé	3	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
NC	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	1,1	3,2	0	13,7	41,1
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	0,0	1,5	0,0	13,4	40,3
És gratuït	45	0,0	0,0	0,0	13,3	48,9
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	0,0	0,0	0,0	16,7	16,7
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	7,1	7,1	0,0	21,4	28,6
No ho sé	7	0,0	14,3	0,0	14,3	57,1
Base Total	1000	5,3	3	0,1	18,5	38,7

% Horitzontals	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	6,2	1,0	0,0	10,0	36,2
De propietat	776	5,0	3,4	0,1	20,9	39,2
Altres	10	10,0	20,0	0,0	20,0	50,0
NS/NC	4	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	1,7	2,8	0,3	16,4	41,3
Twitter	162	8,6	0,0	0,0	16,0	39,5
Instagram	483	9,1	1,9	0,0	18,4	39,5
TikTok	66	22,7	0,0	0,0	18,2	39,4
WhatsApp	290	9,0	4,1	0,3	18,6	39,3
Telegram	16	0,0	6,3	0,0	31,3	37,5
Linkedin	36	5,6	0,0	0,0	16,7	33,3
Youtube	32	15,6	0,0	0,0	12,5	43,8
Altres	22	9,1	0,0	0,0	18,2	27,3
Cap	210	0,5	5,2	0,0	19,0	37,6
NS/NC	19	0,0	0,0	0,0	26,3	47,4
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	0,0	10,5	0,0	26,3	42,1
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	0,0	0,0	0,0	25,6	30,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	5,6	6,7	0,0	19,4	41,7
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	9,6	5,4	0,6	20,5	38,0
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	5,6	2,2	0,0	18,9	35,6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	156	7,7	1,9	0,0	18,6	43,6
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	1,3	0,0	0,0	13,0	49,4
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	4,9	0,0	0,0	17,3	30,9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	96	1,0	1,0	0,0	15,6	37,5
Doctorat	12	0,0	0,0	0,0	0,0	41,7
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	4,2	6,3	0,0	20,9	39,7
Mitjà	412	8,0	3,4	0,2	19,4	39,6
Alt	347	2,9	0,3	0,0	15,3	37,2
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTD / temporalment de baixa	573	0,0	0,0	0,0	18,0	38,9
Jubilat/da o pensionista	252	0,0	0,0	0,0	19,4	36,9
Aturat/da	91	0,0	0,0	0,0	18,7	39,6
Estudiant	53	100,0	0,0	0,0	17,0	45,3
Treball domèstic no remunerat	30	0,0	100,0	0,0	23,3	33,3
NS/NC	1	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	2,3	3,8	0,8	12,2	39,7
Visc amb els meus pares	123	31,7	0,8	0,0	22,8	39,8
Comparteix pis amb altres persones	37	5,4	0,0	0,0	10,8	27,0
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	0,7	4,2	0,0	18,2	37,4
Amb parella i els fills/es	316	0,6	2,8	0,0	21,5	40,5
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	3,7	3,7	0,0	14,8	40,7
Altres	48	6,3	2,1	0,0	18,8	33,3
NS/NC	5	0,0	0,0	0,0	0,0	60,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	2,3	3,8	0,8	12,2	39,7
Dues	345	2,6	3,5	0,0	17,7	37,4
Tres	211	5,7	2,8	0,0	19,4	38,9
Quatre	253	9,5	2,0	0,0	20,2	41,1

	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
% Horizontals						
Cinc	41	4,9	4,9	0,0	24,4	36,6
Més de cinc	15	20,0	0,0	0,0	40,0	20,0
NC	4	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
Mitjana	2,79	3,47	2,57	1,00	3,02	2,77
Desviació	1,23	1,32	1,17		1,34	1,16
Casos	996	53	30	1	185	385
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU						
Cap	756	5,4	3,6	0,1	17,7	37,7
Una	121	6,6	0,0	0,0	17,4	43,8
Dues	97	3,1	2,1	0,0	22,7	42,3
Tres	18	5,6	5,6	0,0	38,9	33,3
Quatre	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cinc	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NC	5	0,0	0,0	0,0	20,0	40,0
Mitjana	0,38	0,32	0,23	0,00	0,47	0,40
Desviació	0,77	0,67	0,73		0,85	0,74
Casos	995	53	30	1	184	385
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR						
No	678	5,8	2,9	0,1	18,9	38,1
Sí, a mi	142	3,5	3,5	0,0	18,3	41,5
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	5,8	2,1	0,0	16,3	39,5
NS/NC	16	0,0	6,3	0,0	31,3	37,5
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA SEU NUCLI FAMILIAR						
Menys o igual a 800€	66	4,5	9,1	1,5	16,7	45,5
De 801 a 1.500€	250	5,6	5,2	0,0	16,4	39,2
Més de 1.500€	584	3,9	1,4	0,0	20,0	37,5
NS/NC	100	13,0	3,0	0,0	16,0	40,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	13	3	0	16	40
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN DE LA SEU PROJECTE						
Mai	49	6,1	6,1	0,0	14,3	40,8
Sí, cada mes	11	0,0	0,0	0,0	18,2	54,5
Algunes vegades	32	21,9	0,0	0,0	18,8	31,3
NS/NC	8	37,5	0,0	0,0	12,5	50,0

% Horitzontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	21,5	19,8	11,8	14,5	3,3
Femení	513	20,3	24,0	14,4	10,1	3,9
Altres	3	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	22,2	20,4	6,5	65,7	11,1
De 25 a 34 anys	142	24,6	22,5	9,2	23,2	8,5
De 35 a 49 anys	283	20,5	19,8	11,7	3,5	3,2
De 50 a 64 anys	242	19,8	21,1	12,0	3,3	1,2
De 65 anys i més	225	19,6	25,8	21,8	0,4	0,4
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	0,0	0,0	8,6	15,1	2,2
De 10.001 a 100.000 habitants	387	0,0	0,0	13,4	12,7	2,6
De 100.001 a 500.000 habitants	209	100,0	0,0	10,5	12,9	3,8
Més de 500.000 habitants	219	0,0	100,0	18,7	8,7	6,8
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	18,6	29,9	14,3	11,9	4,1
Girona	103	18,4	0,0	12,6	9,7	1,0
Lleida	57	42,1	0,0	7,0	17,5	1,8
Tarragona	107	28,0	0,0	8,4	15,0	4,7
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	48	27,1	22,9	12,5	8,3	0,0
En desacord	254	20,5	23,6	11,8	11,0	2,4
Ni d'acord ni en desacord	134	24,6	17,9	13,4	10,4	6,7
D'acord	345	20,0	22,6	13,0	13,0	3,2
Totalment d'acord	206	18,0	20,4	15,0	14,6	5,3
NS/NC	13	38,5	30,8	7,7	15,4	0,0
Mitjana	2,04	1,56	1,83	2,48	2,81	3,65
Desviació	6,02	6,01	6,07	6,06	5,91	5,36
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	18,2	36,4	9,1	27,3	9,1
En desacord	44	20,5	20,5	15,9	18,2	6,8
Ni d'acord ni en desacord	122	18,9	21,3	12,3	20,5	4,1
D'acord	485	23,3	22,7	14,0	10,7	3,1
Totalment d'acord	335	18,5	20,9	11,6	10,4	3,9
NS/NC	3	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0
Mitjana	5,45	5,36	5,32	5,23	4,39	4,87
Desviació	4,27	4,07	4,38	4,20	4,90	5,20
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	0,0	33,3	16,7	16,7	16,7
En desacord	56	21,4	25,0	7,1	10,7	0,0
Ni d'acord ni en desacord	139	23,0	23,0	16,5	21,6	5,8
D'acord	465	21,9	24,9	14,0	11,2	4,1
Totalment d'acord	318	18,2	16,4	11,0	10,4	2,8
NS/NC	16	31,3	18,8	18,8	6,3	0,0
Mitjana	5,17	4,93	4,61	4,92	4,47	4,73
Desviació	4,33	4,15	4,28	4,07	4,43	4,24
Casos	1000	209	219	131	123	37

% Horizontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	15,1	18,9	20,8	15,1	7,5
En desacord	170	24,1	24,7	13,5	13,5	3,5
Ni d'acord ni en desacord	92	17,4	20,7	13,0	9,8	5,4
D'acord	397	21,7	22,7	14,9	12,1	4,0
Totalment d'acord	284	20,1	20,4	9,2	12,3	2,1
NS/NC	4	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	3,45	3,42	3,29	2,52	3,21	1,89
Desviació	6,00	5,90	5,96	6,15	6,28	6,28
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	11,8	29,4	17,6	5,9	5,9
En desacord	173	21,4	28,9	18,5	8,1	4,0
Ni d'acord ni en desacord	219	15,5	22,4	10,5	13,7	2,7
D'acord	427	23,2	19,2	13,8	12,2	3,0
Totalment d'acord	161	23,0	19,9	8,1	16,1	6,2
NS/NC	3	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0
Mitjana	-2,71	-3,16	-1,96	-1,79	-3,58	-3,24
Desviació	5,05	5,01	5,31	5,15	4,77	5,80
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	32,4	10,8	10,8	8,1	0,0
En desacord	119	21,8	22,7	17,6	13,4	7,6
Ni d'acord ni en desacord	99	22,2	23,2	10,1	27,3	4,0
D'acord	362	18,0	24,9	14,1	11,6	4,1
Totalment d'acord	352	21,3	19,3	12,5	6,5	2,3
NS/NC	31	29,0	22,6	3,2	38,7	3,2
Mitjana	4,37	3,95	4,36	4,20	2,68	2,97
Desviació	5,65	6,09	5,23	5,75	5,09	5,46
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	25,0	8,3	8,3	41,7	8,3
En desacord	132	17,4	29,5	18,2	5,3	3,8
Ni d'acord ni en desacord	175	16,6	25,1	8,6	9,1	2,3
D'acord	472	20,8	20,3	12,5	13,6	3,4
Totalment d'acord	204	26,5	19,1	15,2	15,2	5,4
NS/NC	5	40,0	0,0	20,0	0,0	0,0
Mitjana	3,62	4,23	3,04	3,63	4,43	4,19
Desviació	4,86	4,89	4,96	5,23	4,93	5,47
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	20,8	20,1	12,7	13,3	3,9
En desacord	385	21,0	23,6	12,2	12,7	2,3
Ni d'acord ni en desacord	31	22,6	19,4	19,4	12,9	6,5
D'acord	84	20,2	22,6	20,2	4,8	6,0
Totalment d'acord	38	15,8	28,9	7,9	10,5	7,9
NS/NC	5	60,0	0,0	0,0	20,0	0,0
Mitjana	-5,70	-5,79	-5,34	-5,34	-6,46	-4,60
Desviació	5,37	5,16	5,59	5,52	4,69	6,81
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

% Horitzontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Sí	328	22,0	22,9	14,3	12,5	5,2
No	672	20,4	21,4	12,5	12,2	3,0
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	21,9	21,2	16,2	10,0	3,8
No	740	20,5	22,2	12,0	13,1	3,6
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	16,1	22,6	16,1	7,3	6,5
No	876	21,6	21,8	12,7	13,0	3,3
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	20,5	27,8	15,9	9,9	4,6
No	849	21,0	20,8	12,6	12,7	3,5
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	22,6	21,4	14,4	12,1	4,3
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	19,6	22,3	12,1	12,5	3,2
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	15,3	23,2	13,5	11,1	2,6
Castellà	401	28,9	19,5	12,5	13,2	5,2
Tant català com castellà	154	16,9	24,7	13,6	13,0	2,6
Altres	14	7,1	21,4	14,3	14,3	7,1
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D						
0 Gens important	42	19,0	23,8	14,3	19,0	4,8
1	4	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0
2	11	9,1	27,3	9,1	27,3	9,1
3	14	14,3	7,1	0,0	42,9	0,0
4	29	17,2	31,0	17,2	10,3	3,4
5	134	19,4	28,4	14,9	15,7	5,2
6	60	25,0	28,3	5,0	25,0	6,7
7	80	13,8	17,5	13,8	16,3	3,8
8	149	23,5	22,1	12,1	14,8	3,4
9	97	23,7	20,6	11,3	8,2	5,2
10 Molt important	373	22,3	19,3	14,7	5,9	2,4
NS/NC	7	0,0	28,6	14,3	0,0	0,0
Mitjana	7,62	7,86	7,37	7,77	6,44	7,05
Desviació	2,67	2,53	2,69	2,68	2,83	2,74
Casos	993	209	217	130	123	37
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	0,0	42,9	42,9	0,0	14,3
2	3	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
3	4	0,0	25,0	25,0	25,0	0,0
4	3	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0
5	68	11,8	25,0	19,1	8,8	1,5
6	42	16,7	23,8	14,3	2,4	0,0
7	109	18,3	24,8	12,8	12,8	5,5
8	198	19,7	22,2	9,1	16,2	2,0
9	151	21,9	25,8	10,6	15,9	6,6
10 Molt important	410	24,4	19,0	14,4	10,7	3,4
NS/NC	5	20,0	0,0	20,0	0,0	20,0
Mitjana	8,47	8,81	8,31	8,31	8,56	8,58
Desviació	1,78	1,48	1,88	2,18	1,50	1,95
Casos	995	208	219	130	123	36
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	4,8	28,6	23,8	9,5	0,0

% Horitzontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
1	3	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3
2	6	0,0	33,3	16,7	16,7	0,0
3	13	15,4	38,5	7,7	7,7	0,0
4	18	0,0	33,3	5,6	5,6	11,1
5	120	20,8	17,5	13,3	11,7	0,8
6	98	18,4	24,5	10,2	17,3	3,1
7	142	17,6	29,6	14,8	19,0	2,8
8	185	17,3	16,2	10,8	11,9	3,8
9	103	27,2	26,2	16,5	11,7	1,9
10 Molt important	288	26,7	19,1	13,5	8,7	5,9
NS/NC	3	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,62	8,14	7,40	7,63	7,36	8,22
Desviació	2,25	1,93	2,37	2,41	2,10	2,20
Casos	997	208	219	131	123	37
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	13,8	34,5	13,8	6,9	13,8
1	6	33,3	33,3	33,3	16,7	0,0
2	15	13,3	6,7	13,3	13,3	0,0
3	15	33,3	6,7	13,3	6,7	13,3
4	21	33,3	19,0	28,6	4,8	4,8
5	146	24,0	15,8	11,6	19,2	4,1
6	80	21,3	25,0	10,0	13,8	3,8
7	160	16,3	29,4	13,1	20,6	3,8
8	169	21,3	19,5	8,3	10,7	1,8
9	90	22,2	24,4	13,3	7,8	4,4
10 Molt important	237	20,3	21,1	16,5	7,6	3,0
NS/NC	32	21,9	18,8	12,5	3,1	3,1
Mitjana	7,26	7,21	7,27	7,29	6,85	6,39
Desviació	2,43	2,40	2,48	2,65	2,11	3,08
Casos	968	202	213	127	122	36
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	6,7	20,0	6,7	20,0	13,3
1	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
2	6	33,3	16,7	16,7	16,7	16,7
3	10	0,0	30,0	10,0	20,0	0,0
4	13	15,4	30,8	15,4	23,1	7,7
5	93	24,7	26,9	18,3	17,2	4,3
6	54	33,3	18,5	13,0	22,2	3,7
7	127	16,5	26,0	15,7	19,7	5,5
8	217	22,6	24,4	10,1	11,1	1,8
9	135	16,3	23,0	9,6	11,1	4,4
10 Molt important	324	21,3	16,7	14,2	6,5	2,5
NS/NC	5	20,0	40,0	20,0	0,0	40,0
Mitjana	8,00	8,00	7,77	7,95	7,20	7,23
Desviació	2,08	1,98	2,04	2,07	2,24	2,70
Casos	995	208	217	130	123	35
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	23,3	23,3	20,0	16,7	13,3
1	5	60,0	0,0	20,0	20,0	20,0
2	11	45,5	9,1	27,3	9,1	0,0
3	14	28,6	35,7	14,3	7,1	7,1
4	22	13,6	27,3	22,7	13,6	0,0
5	119	19,3	21,0	10,1	21,8	1,7
6	90	18,9	24,4	13,3	12,2	3,3
7	135	17,0	28,9	10,4	16,3	3,0
8	191	19,9	22,0	8,9	11,0	4,2

% Horizontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
9	104	22,1	25,0	16,3	9,6	4,8
10 Molt important	241	22,8	15,4	12,9	8,3	3,7
NS/NC	38	21,1	23,7	28,9	5,3	0,0
Mitjana	7,39	7,34	7,20	7,18	6,83	7,00
Desviació	2,40	2,62	2,29	2,75	2,42	3,20
Casos	962	201	210	120	121	37
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	892	21,2	21,7	12,2	12,9	3,5
Falsa	102	18,6	22,5	19,6	7,8	4,9
NS/NC	6	16,7	33,3	33,3	0,0	16,7
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	21,5	21,5	12,7	13,0	3,9
Falsa	100	18,0	24,0	18,0	8,0	3,0
NS/NC	17	5,9	29,4	5,9	0,0	0,0
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	21,2	22,2	12,9	12,7	3,7
Falsa	101	19,8	18,8	10,9	9,9	4,0
NS/NC	15	13,3	26,7	40,0	6,7	0,0
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	20,2	22,2	11,7	13,7	3,2
Falsa	184	24,5	21,2	18,5	7,6	6,0
NS/NC	27	18,5	18,5	18,5	3,7	3,7
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	20,1	21,2	13,2	11,3	3,4
Falsa	293	22,2	22,9	13,0	15,0	4,4
NS/NC	34	26,5	26,5	11,8	8,8	2,9
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	21,3	24,5	11,0	4,3	2,9
Agència Catalana de Consum	62	16,1	30,6	16,1	12,9	3,2
Associació de defensa al consumidor	26	3,8	23,1	3,8	7,7	7,7
Associació FAO	2	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	21,3	17,0	12,8	6,4	3,2
FACUA	30	16,7	33,3	13,3	10,0	3,3
Síndic de Greuges	20	25,0	30,0	10,0	10,0	0,0
Defensor del Pueblo	16	43,8	18,8	12,5	0,0	0,0
Atenció al client	5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Atenció al ciutadà	5	0,0	20,0	40,0	0,0	0,0
Ajuntament	13	7,7	7,7	0,0	15,4	0,0
Generalitat	6	0,0	16,7	16,7	0,0	0,0
Consell Comarcal	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agència de consum / del consumidor	13	23,1	38,5	0,0	30,8	0,0
Associació / Organització de consumidors	11	18,2	27,3	0,0	18,2	9,1
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	14,3	35,7	0,0	14,3	0,0
Consum	4	50,0	0,0	25,0	0,0	0,0
Altres	23	17,4	21,7	13,0	13,0	13,0
Cap	363	22,9	19,0	15,7	18,2	3,9
NS/NC	72	16,7	29,2	13,9	15,3	6,9
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	21,4	19,7	11,8	15,4	4,0
Sí	446	20,2	24,7	14,8	8,5	3,4
NS/NC	2	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	20,2	24,7	14,8	8,5	3,4

% Horizontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	19,8	25,2	14,1	11,4	4,0
Mitjans de comunicació	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	25	16,0	24,0	16,0	0,0	4,0
Consell Comarcal	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	18,9	13,5	5,4	2,7	0,0
OCU	75	18,7	28,0	21,3	2,7	2,7
Agència Catalana de Consum	20	20,0	30,0	15,0	5,0	10,0
Associació de defensa al consumidor	9	0,0	66,7	0,0	0,0	0,0
Atenció al Ciutadà	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cambrà de Comerç	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sindicats	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Generalitat	9	33,3	22,2	22,2	0,0	0,0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	10,0	50,0	20,0	10,0	0,0
Amics, familiars, coneguts	8	37,5	12,5	25,0	0,0	12,5
Assegurança	3	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	10,0	20,0	20,0	0,0	0,0
Altres	5	0,0	80,0	40,0	0,0	0,0
NS/NC	3	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	21,2	21,4	12,7	12,2	3,7
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	17,5	16,1	13,3	14,7	4,9
Contactaria amb un advocat	52	19,2	19,2	11,5	13,5	0,0
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	19,6	21,7	6,5	17,4	2,2
Altres	17	5,9	35,3	23,5	0,0	11,8
No faria res	3	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0
NS/NC	8	37,5	37,5	12,5	12,5	0,0
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	18,6	21,1	10,0	17,1	5,0
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	24,2	24,2	14,4	15,9	4,5
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	22,0	22,8	14,0	9,5	3,3
NS/NC	137	19,0	18,2	15,3	8,0	1,5
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT						
No	201	22,9	13,4	12,4	18,9	4,0
Sí	790	20,4	24,1	13,3	10,8	3,7
NC	9	22,2	22,2	11,1	0,0	0,0
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROBLEMATITAT						
0 Gens	77	20,8	24,7	16,9	1,3	3,9
1	9	11,1	66,7	11,1	0,0	0,0
2	29	13,8	24,1	20,7	10,3	3,4
3	62	24,2	14,5	16,1	9,7	1,6
4	107	14,0	20,6	10,3	9,3	4,7
5	240	23,8	20,8	13,8	12,9	2,5
6	184	17,9	17,4	8,2	15,8	3,8
7	143	24,5	29,4	11,2	16,1	6,3
8	83	27,7	16,9	10,8	19,3	3,6
9	24	8,3	29,2	16,7	8,3	4,2
10 Totalment	21	23,8	14,3	28,6	9,5	4,8
NS/NC	21	14,3	38,1	33,3	0,0	0,0
Mitjana	5,19	5,31	5,10	5,02	5,85	5,49
Desviació	2,28	2,26	2,39	2,58	1,68	2,33
Casos	979	206	211	124	123	37
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
Estafa o engany	403	19,6	17,9	15,4	13,6	3,2

% Horizontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	20,8	22,8	12,9	13,6	3,6
Clàusules abusives contracte	315	19,0	21,9	12,1	12,4	5,1
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	27,0	22,6	12,2	16,5	4,3
Indicació enganyosa del preu	233	22,3	24,5	12,4	11,6	6,0
Publicitat enganyosa	479	21,7	23,6	14,8	11,5	3,8
Manca de fulls oficials de reclamació	68	20,6	27,9	13,2	11,8	0,0
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficien	427	19,4	24,4	13,3	11,0	2,1
Altres	9	22,2	22,2	0,0	11,1	0,0
Cap	2	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
NS/NC	7	14,3	0,0	14,3	0,0	0,0
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT						
Ho ha patit	306	21,6	22,9	13,4	11,4	3,3
Intent	132	19,7	24,2	13,6	12,9	1,5
Ni ho ha patit ni intent	558	21,0	20,8	12,9	12,7	4,5
NS/NC	4	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	21	23,3	13,5	11,9	2,7
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	22,8	23,4	11,4	9,5	2,5
No	280	20,0	23,2	14,6	13,2	2,9
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	20,2	21,2	12,0	13,3	3,7
Intent	31	9,7	29,0	9,7	22,6	3,2
Ni ho ha patit ni intent	390	22,8	22,3	14,6	10,5	3,6
NS/NC	14	21,4	21,4	21,4	0,0	7,1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	19,6	21,6	11,9	13,8	3,7
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	25,9	24,1	5,2	5,2	3,4
No	537	18,8	21,4	12,7	14,5	3,7
NS/NC	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	21,0	22,6	14,3	6,7	5,2
Intent	31	32,3	19,4	12,9	25,8	0,0
Ni ho ha patit ni intent	711	20,4	21,7	12,8	13,8	3,4
NS/NC	6	16,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	22,3	22,3	14,1	8,8	4,6
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	24,2	16,7	9,1	9,1	4,5
No	215	21,9	23,3	15,3	8,8	4,7
NS/NC	2	0,0	100,0	50,0	0,0	0,0
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	23,6	20,9	12,3	11,7	3,9
Intent	39	12,8	23,1	5,1	17,9	5,1
Ni ho ha patit ni intent	468	19,0	22,4	14,5	12,6	3,4
NS/NC	5	0,0	60,0	20,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	22,8	21,1	11,8	12,1	4

% Horizontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	27,5	18,3	8,3	18,3	0,0
No	416	21,4	21,9	12,5	10,3	5,0
NS/NC	2	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	22,4	20,2	13,5	9,9	4,3
Intent	73	20,5	24,7	13,7	15,1	4,1
Ni ho ha patit ni intent	500	19,4	23,0	12,4	14,2	3,2
NS/NC	12	33,3	16,7	25,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	22,1	20,9	13,5	10,7	4,3
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	26,1	18,8	11,6	11,6	4,3
No	417	21,6	21,1	13,9	10,6	4,3
NS/NC	2	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	20,7	24,3	13,7	11,2	4,2
Intent	101	26,7	20,8	7,9	13,9	1,0
Ni ho ha patit ni intent	362	19,3	18,8	13,8	12,7	3,9
NS/NC	11	27,3	18,2	9,1	36,4	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	21,7	23,8	12,8	11,6	3,7
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	21,2	21,2	4,5	10,6	4,5
No	561	21,7	24,1	13,7	11,8	3,6
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	18,6	29,2	14,3	10,6	3,1
Intent	13	23,1	30,8	15,4	0,0	0,0
Ni ho ha patit ni intent	819	21,4	20,3	12,9	12,9	3,9
NS/NC	7	14,3	28,6	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	19	29,3	14,4	9,8	2,9
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	23,1	32,7	11,5	9,6	0,0
No	122	17,2	27,9	15,6	9,8	4,1
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	19,8	23,8	12,1	13,4	4,2
Intent	19	26,3	36,8	10,5	5,3	5,3
Ni ho ha patit ni intent	516	21,9	19,6	14,1	11,6	3,3
NS/NC	11	9,1	27,3	9,1	9,1	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	20,1	24,3	12,1	13,1	4,2
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	24,4	24,4	9,8	8,5	6,1
No	389	19,3	24,4	12,6	14,1	3,9

% Horitzontals	TOTAL DE MUNICIPI			CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
La manca d'oficines	456	21,9	23,7	14,0	10,1	2,9
La manca de caixers	245	24,9	23,7	14,3	13,9	5,3
Els horaris d'atenció	439	22,3	20,0	12,1	17,8	3,2
Les comissions bancàries	497	19,9	23,7	13,5	10,1	3,4
L'atenció online	154	24,7	24,0	9,1	12,3	4,5
La necessitat de cita prèvia	326	19,0	23,3	13,8	11,3	3,7
Oferiment de productes no financers	188	17,0	27,1	16,0	9,0	2,7
Manca d'atenció personal (espontània)	65	16,9	15,4	18,5	3,1	1,5
Altres	20	20,0	20,0	0,0	0,0	10,0
Tot	5	40,0	0,0	0,0	20,0	0,0
Cap	23	26,1	21,7	21,7	0,0	8,7
NS/NC	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Canvis no autoritzats de companyia	256	21,1	27,7	13,3	10,9	3,1
Canvis no autoritzats de tarifes	444	23,2	21,6	13,1	14,0	4,5
La pujada dels preus	785	20,0	20,9	12,4	13,2	3,7
La pressió comercial	233	18,5	27,0	13,7	11,6	3,0
L'atenció no presencial	358	22,3	21,8	13,7	13,1	3,6
Altres	16	18,8	31,3	12,5	0,0	6,3
Tot	4	50,0	0,0	0,0	25,0	0,0
Cap	11	27,3	27,3	27,3	9,1	18,2
NS/NC	4	50,0	25,0	0,0	25,0	0,0
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S'ENTENYER?						
Més d'una vegada per setmana	102	19,6	25,5	14,7	13,7	8,8
Una vegada a la setmana	221	13,6	29,4	10,9	21,3	3,2
Una vegada cada 15 dies	209	18,7	18,2	8,1	14,4	4,3
Una vegada al mes	201	25,4	21,9	13,4	8,5	4,5
Una vegada cada 3 mesos	98	23,5	18,4	15,3	7,1	1,0
Amb menor freqüència	105	23,8	15,2	16,2	4,8	0,0
Mai	63	33,3	19,0	25,4	4,8	3,2
NS/NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3 mesos	831	19,6	23	11,8	13,8	4,2
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS SITUACIONS?						
No ser atès/a en el seu idioma	127	14,2	35,4	14,2	11,0	7,1
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	20,8	29,2	16,7	10,4	8,3
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	16,5	29,5	12,2	9,4	7,9
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	92	14,1	26,1	10,9	10,9	7,6
Cap	593	21,2	19,7	11,6	14,7	3,2
NS/NC	2	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespostes]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	19,4	21,9	13,1	15,6	6,3
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	17,5	27,5	15,0	17,5	10,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	17,3	21,8	15,5	14,1	3,2
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	19,7	23,7	11,1	18,4	5,3
Cap	252	18,3	22,6	9,5	8,3	2,8
NS/NC	3	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D'ENTENYEMENT?						
No	265	26,0	21,5	11,7	20,8	6,4
Sí	729	18,9	21,9	13,6	9,3	2,7

% Horitzontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
NS/NC	6	33,3	33,3	16,7	0,0	0,0
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	559	19,5	22,5	12,3	9,5	2,5
Inspeccionar en matèria de consum	464	19,8	22,4	11,6	10,3	3,4
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	20,3	20,7	10,7	9,8	2,3
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	480	19,2	22,5	11,7	10,4	3,5
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	451	17,7	22,4	12,6	10,4	3,1
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	19,7	23,6	12,5	8,8	3,1
Desconec les seves funcions	325	23,1	21,8	14,8	17,8	6,2
NC	8	12,5	25,0	37,5	0,0	0,0
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	892	21,7	21,1	12,6	13,2	3,8
Sí	100	13,0	29,0	16,0	5,0	3,0
NS/NC	8	25,0	25,0	37,5	0,0	0,0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	14	14,3	42,9	7,1	0,0	0,0
1	3	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0
2	4	25,0	50,0	25,0	0,0	0,0
3	11	18,2	27,3	9,1	9,1	9,1
4	13	15,4	46,2	23,1	0,0	7,7
5	97	20,6	20,6	15,5	9,3	1,0
6	57	17,5	14,0	3,5	7,0	0,0
7	111	18,0	24,3	12,6	18,0	3,6
8	109	29,4	14,7	10,1	9,2	3,7
9	21	19,0	33,3	14,3	4,8	4,8
10	42	11,9	31,0	23,8	11,9	0,0
NS/NC	518	21,4	21,0	13,3	14,1	4,8
Mitjana	6,60	6,714	6,336	6,742	7,02	6,75
Desviació	2,10	1,894	2,568	2,304	1,532	1,815
Casos	482	98	110	62	50	12
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	40	15,0	12,5	7,5	5,0	7,5
Només arbitratge	7	28,6	14,3	14,3	0,0	0,0
Sí, ambdós	88	17,0	28,4	14,8	5,7	3,4
No, cap	865	21,5	21,7	13,2	13,4	3,6
Base Coneix el sistema de mediació	128	16,4	23,4	12,5	5,5	4,7
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	15,5	25,2	10,7	6,8	5,8
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	14,9	28,4	10,8	4,1	6,8
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	20,6	23,5	20,6	8,8	2,9
Requereix un procediment judicial	6	33,3	16,7	16,7	0,0	0,0
No ho sé	3	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0
NC	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	17,9	27,4	14,7	5,3	3,2
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	16,4	29,9	14,9	4,5	3,0
És gratuït	45	11,1	26,7	13,3	4,4	2,2
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	33,3	33,3	8,3	8,3	16,7
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	28,6	21,4	21,4	7,1	7,1
No ho sé	7	0,0	28,6	28,6	0,0	0,0
Base Total	1000	20,9	21,9	13,1	12,3	3,7

% Horitzontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	20,5	33,3	15,2	10,5	13,3
De propietat	776	21,3	18,7	12,5	12,8	1,2
Altres	10	10,0	20,0	10,0	10,0	0,0
NS/NC	4	0,0	50,0	25,0	25,0	0,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	21,7	20,6	12,9	7,0	2,1
Twitter	162	21,0	23,5	11,1	24,1	2,5
Instagram	483	20,9	21,1	8,3	19,9	4,8
TikTok	66	24,2	18,2	10,6	33,3	6,1
WhatsApp	290	21,0	21,0	11,4	17,6	3,4
Telegram	16	18,8	12,5	12,5	0,0	6,3
Linkedin	36	25,0	25,0	8,3	8,3	8,3
Youtube	32	15,6	28,1	12,5	31,3	9,4
Altres	22	18,2	36,4	9,1	22,7	9,1
Cap	210	21,4	21,9	21,0	1,9	2,4
NS/NC	19	10,5	15,8	15,8	0,0	5,3
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	15,8	15,8	26,3	0,0	5,3
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	33,3	10,3	17,9	7,7	0,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	23,9	15,0	16,1	8,9	3,3
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	18,1	23,5	14,5	16,9	1,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	27,8	17,8	6,7	15,6	4,4
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	156	17,9	19,9	15,4	14,1	3,2
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	15,6	22,1	7,8	2,6	3,9
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	20,4	31,5	10,5	13,6	5,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màs	96	17,7	29,2	13,5	15,6	6,3
Doctorat	12	33,3	25,0	0,0	8,3	0,0
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	25,1	14,2	17,2	7,9	2,9
Mitjà	412	20,1	20,9	13,1	15,5	2,9
Alt	347	19,0	28,5	10,4	11,5	5,2
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	20,6	22,5	10,5	11,3	5,2
Jubilat/da o pensionista	252	19,4	24,2	20,6	1,6	1,6
Aturat/da	91	26,4	15,4	11,0	15,4	1,1
Estudiant	53	22,6	15,1	5,7	73,6	3,8
Treball domèstic no remunerat	30	20,0	23,3	16,7	3,3	0,0
NS/NC	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	16,8	31,3	100,0	0,0	0,0
Visc amb els meus pares	123	22,0	15,4	0,0	100,0	0,0
Comparteix pis amb altres persones	37	21,6	40,5	0,0	0,0	100,0
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	23,1	21,3	0,0	0,0	0,0
Amb parella i els fills/es	316	19,9	18,0	0,0	0,0	0,0
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	18,5	25,9	0,0	0,0	0,0
Altres	48	25,0	22,9	0,0	0,0	0,0
NS/NC	5	20,0	20,0	0,0	0,0	0,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	16,8	31,3	100,0	0,0	0,0
Dues	345	21,7	23,2	0,0	5,5	3,8
Tres	211	20,4	21,3	0,0	19,0	2,8
Quatre	253	20,9	17,8	0,0	20,2	6,3

% Horizontals	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Cinc	41	24,4	14,6	0,0	19,5	2,4
Més de cinc	15	40,0	0,0	0,0	33,3	6,7
NC	4	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	2,79	2,90	2,52	1,00	3,55	3,30
Desviació	1,23	1,35	1,10	0,00	1,07	1,35
Casos	996	209	217	131	123	37
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU						
Cap	756	21,3	23,3	17,3	13,5	4,5
Una	121	19,0	19,8	0,0	13,2	0,0
Dues	97	19,6	15,5	0,0	3,1	3,1
Tres	18	16,7	11,1	0,0	11,1	0,0
Quatre	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cinc	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NC	5	0,0	40,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	0,38	0,40	0,28	0,00	0,23	0,16
Desviació	0,77	0,85	0,63	0,00	0,57	0,55
Casos	995	209	217	131	123	37
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI F						
No	678	19,6	23,5	11,9	12,4	3,7
Sí, a mi	142	20,4	19,7	21,8	9,2	2,1
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	25,8	18,4	11,1	14,2	4,7
NS/NC	16	18,8	12,5	6,3	6,3	0,0
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSO						
Menys o igual a 800€	66	21,2	16,7	45,5	4,5	4,5
De 801 a 1.500€	250	22,8	21,6	22,0	10,4	2,4
Més de 1.500€	584	20,0	22,4	6,0	12,0	3,4
NS/NC	100	21,0	23,0	11,0	24,0	8,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	21	23	11	24	8
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN						
Mai	49	22,4	22,4	16,3	18,4	6,1
Sí, cada mes	11	0,0	27,3	0,0	18,2	9,1
Algunes vegades	32	28,1	21,9	9,4	18,8	12,5
NS/NC	8	12,5	25,0	0,0	87,5	0,0

% Horitzontals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	29,8	34,3	2,1	4,3	0,0
Femení	513	27,7	29,0	8,6	5,3	1,0
Altres	3	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	5,6	2,8	1,9	6,5	0,0
De 25 a 34 anys	142	33,8	17,6	2,1	5,6	0,0
De 35 a 49 anys	283	12,7	54,8	9,5	3,9	0,7
De 50 a 64 anys	242	30,6	41,3	6,2	4,5	0,8
De 65 anys i més	225	54,2	14,7	3,1	4,9	0,4
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	28,1	36,8	4,3	4,9	0,0
De 10.001 a 100.000 habitants	387	27,6	33,1	5,7	4,1	0,8
De 100.001 a 500.000 habitants	209	31,6	30,1	4,8	5,7	0,5
Més de 500.000 habitants	219	27,9	26,0	6,4	5,0	0,5
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	27,4	31,1	6,5	4,1	0,5
Girona	103	34,0	31,1	3,9	6,8	1,0
Lleida	57	29,8	29,8	3,5	10,5	0,0
Tarragona	107	30,8	36,4	0,0	4,7	0,0
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	48	29,2	35,4	8,3	6,3	0,0
En desacord	254	31,5	33,1	5,9	3,9	0,4
Ni d'acord ni en desacord	134	26,1	33,6	3,7	5,2	0,7
D'acord	345	27,8	31,6	5,2	5,5	0,6
Totalment d'acord	206	26,7	28,2	5,3	4,4	0,5
NS/NC	13	46,2	23,1	7,7	0,0	0,0
Mitjana	2,04	1,71	1,69	1,57	2,19	3,00
Desviació	6,02	6,06	6,02	6,43	6,01	5,70
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	27,3	27,3	0,0	0,0	0,0
En desacord	44	27,3	15,9	0,0	9,1	6,8
Ni d'acord ni en desacord	122	23,8	26,2	7,4	5,7	0,0
D'acord	485	28,7	31,8	6,2	5,4	0,2
Totalment d'acord	335	30,7	35,2	4,5	3,3	0,3
NS/NC	3	0,0	66,7	0,0	0,0	0,0
Mitjana	5,45	5,72	5,97	5,56	4,58	0,00
Desviació	4,27	4,20	3,94	3,32	4,23	7,07
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	16,7	33,3	0,0	0,0	0,0
En desacord	56	26,8	33,9	8,9	10,7	1,8
Ni d'acord ni en desacord	139	22,3	23,0	6,5	4,3	0,0
D'acord	465	29,9	30,1	5,4	4,7	0,6
Totalment d'acord	318	30,2	36,8	4,4	4,1	0,3
NS/NC	16	25,0	37,5	6,3	6,3	0,0
Mitjana	5,17	5,49	5,55	4,44	4,38	4,00
Desviació	4,33	4,16	4,41	4,52	4,80	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5

% Horizontals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	24,5	30,2	0,0	1,9	0,0
En desacord	170	27,6	25,9	8,8	5,9	1,2
Ni d'acord ni en desacord	92	25,0	35,9	9,8	1,1	0,0
D'acord	397	28,5	27,7	5,3	6,8	0,8
Totalment d'acord	284	31,0	39,4	3,2	2,8	0,0
NS/NC	4	50,0	25,0	0,0	25,0	0,0
Mitjana	3,45	3,78	4,08	2,22	3,23	1,00
Desviació	6,00	5,93	6,01	5,38	5,31	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	17,6	47,1	0,0	0,0	5,9
En desacord	173	31,2	28,9	4,6	3,5	1,2
Ni d'acord ni en desacord	219	25,6	33,8	8,2	5,5	0,0
D'acord	427	27,4	32,1	5,4	5,6	0,5
Totalment d'acord	161	33,5	29,2	3,1	3,7	0,0
NS/NC	3	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	-2,71	-2,89	-2,61	-2,32	-3,13	2,00
Desviació	5,05	5,16	5,05	4,31	4,33	6,71
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	32,4	32,4	10,8	5,4	0,0
En desacord	119	24,4	23,5	5,0	7,6	0,8
Ni d'acord ni en desacord	99	19,2	29,3	6,1	4,0	0,0
D'acord	362	30,4	29,6	4,7	4,7	0,8
Totalment d'acord	352	30,4	38,4	6,0	3,7	0,3
NS/NC	31	29,0	16,1	0,0	9,7	0,0
Mitjana	4,37	4,74	5,14	4,17	3,13	4,00
Desviació	5,65	5,61	5,56	6,35	5,98	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	8,3	8,3	16,7	8,3	0,0
En desacord	132	35,6	28,0	5,3	3,8	0,0
Ni d'acord ni en desacord	175	31,4	40,0	3,4	5,1	0,0
D'acord	472	28,8	29,4	5,9	5,5	0,8
Totalment d'acord	204	22,1	33,3	5,4	2,9	0,5
NS/NC	5	40,0	20,0	0,0	20,0	0,0
Mitjana	3,62	3,09	3,73	3,61	3,23	6,00
Desviació	4,86	4,75	4,68	5,27	4,55	2,24
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	28,7	32,4	5,3	3,7	0,0
En desacord	385	31,7	29,9	5,2	5,2	0,8
Ni d'acord ni en desacord	31	12,9	41,9	3,2	3,2	0,0
D'acord	84	23,8	31,0	3,6	8,3	2,4
Totalment d'acord	38	15,8	34,2	15,8	7,9	0,0
NS/NC	5	60,0	20,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	-5,70	-6,15	-5,68	-4,91	-4,27	-1,00
Desviació	5,37	4,75	5,47	6,55	6,19	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
% Horitzontals						
Sí	328	21,3	33,8	6,1	6,1	0,6
No	672	32,1	30,5	5,1	4,2	0,4
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	21,9	36,5	5,8	5,4	0,4
No	740	30,9	29,9	5,3	4,6	0,5
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	22,6	36,3	6,5	4,8	0,0
No	876	29,5	30,9	5,3	4,8	0,6
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	19,9	37,7	7,3	4,6	0,0
No	849	30,2	30,5	5,1	4,8	0,6
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	23,9	34,2	5,7	5,0	0,5
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	32,3	29,6	5,2	4,6	0,5
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	33,2	29,2	5,3	4,6	0,5
Castellà	401	26,4	32,7	4,2	5,0	0,7
Tant català com castellà	154	22,1	35,7	9,1	3,9	0,0
Altres	14	21,4	28,6	0,0	14,3	0,0
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D						
0 Gens important	42	16,7	38,1	0,0	7,1	0,0
1	4	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
2	11	27,3	18,2	0,0	9,1	0,0
3	14	14,3	28,6	7,1	7,1	0,0
4	29	34,5	17,2	6,9	10,3	0,0
5	134	28,4	26,9	4,5	4,5	0,0
6	60	25,0	31,7	3,3	3,3	0,0
7	80	15,0	37,5	8,8	5,0	0,0
8	149	27,5	28,2	6,7	7,4	0,0
9	97	33,0	32,0	5,2	4,1	1,0
10 Molt important	373	33,0	34,6	5,1	3,2	1,1
NS/NC	7	42,9	0,0	28,6	14,3	0,0
Mitjana	7,62	7,99	7,74	8,02	7,04	9,80
Desviació	2,67	2,46	2,72	2,02	2,86	0,45
Casos	993	283	316	52	47	5
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	28,6	14,3	0,0	0,0	0,0
2	3	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0
3	4	25,0	25,0	0,0	0,0	0,0
4	3	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0
5	68	32,4	29,4	2,9	5,9	0,0
6	42	28,6	40,5	14,3	0,0	0,0
7	109	38,5	23,9	1,8	2,8	1,8
8	198	29,8	32,8	4,5	5,6	0,0
9	151	25,2	29,8	7,3	4,6	0,0
10 Molt important	410	25,9	34,1	5,4	5,4	0,7
NS/NC	5	40,0	0,0	20,0	0,0	0,0
Mitjana	8,47	8,30	8,60	8,59	8,63	8,80
Desviació	1,78	1,83	1,66	1,65	1,79	1,64
Casos	995	284	316	53	48	5
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	42,9	19,0	4,8	0,0	0,0

% Horizontals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				NS/NC
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	
1	3	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0
2	6	16,7	33,3	0,0	16,7	0,0
3	13	46,2	38,5	0,0	0,0	0,0
4	18	33,3	44,4	0,0	0,0	0,0
5	120	39,2	21,7	7,5	5,8	0,0
6	98	26,5	30,6	4,1	7,1	1,0
7	142	23,2	31,7	3,5	4,2	0,7
8	185	34,1	29,2	5,4	4,9	0,0
9	103	22,3	34,0	6,8	6,8	0,0
10 Molt important	288	24,3	36,5	6,3	3,8	1,0
NS/NC	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,62	7,31	7,85	7,91	7,63	8,60
Desviació	2,25	2,37	2,17	2,15	1,94	1,95
Casos	997	284	315	54	48	5
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	34,5	27,6	3,4	0,0	0,0
1	6	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	15	33,3	20,0	6,7	13,3	0,0
3	15	33,3	20,0	6,7	6,7	0,0
4	21	28,6	28,6	4,8	0,0	0,0
5	146	23,3	30,1	4,1	6,8	0,7
6	80	26,3	31,3	8,8	5,0	1,3
7	160	22,5	26,3	9,4	4,4	0,0
8	169	29,6	43,2	1,8	4,1	0,6
9	90	33,3	32,2	4,4	4,4	0,0
10 Molt important	237	31,6	31,2	5,5	3,8	0,8
NS/NC	32	34,4	28,1	6,3	12,5	0,0
Mitjana	7,26	7,35	7,45	7,23	7,09	7,80
Desviació	2,43	2,58	2,26	2,27	2,23	2,28
Casos	968	275	307	52	44	5
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	40,0	20,0	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	6	16,7	0,0	16,7	16,7	0,0
3	10	40,0	20,0	0,0	10,0	0,0
4	13	15,4	7,7	15,4	15,4	0,0
5	93	20,4	29,0	6,5	3,2	1,1
6	54	29,6	18,5	3,7	7,4	1,9
7	127	22,0	26,0	7,9	3,1	0,0
8	217	29,0	39,6	4,6	3,7	0,0
9	135	26,7	34,1	5,9	6,7	1,5
10 Molt important	324	34,0	33,3	4,6	4,6	0,3
NS/NC	5	20,0	0,0	0,0	20,0	0,0
Mitjana	8,00	8,20	8,29	7,85	7,98	7,80
Desviació	2,08	2,12	1,81	1,98	2,13	2,17
Casos	995	285	316	54	47	5
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	20,0	23,3	3,3	3,3	0,0
1	5	20,0	20,0	0,0	0,0	0,0
2	11	36,4	27,3	0,0	0,0	0,0
3	14	21,4	28,6	21,4	0,0	0,0
4	22	27,3	27,3	4,5	4,5	0,0
5	119	29,4	25,2	5,0	5,9	0,8
6	90	32,2	26,7	10,0	2,2	0,0
7	135	19,3	38,5	6,7	5,9	0,0
8	191	33,0	31,4	4,2	6,8	0,5

	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
% Horitzontals						
9	104	22,1	38,5	2,9	3,8	1,9
10 Molt important	241	32,0	34,0	5,0	3,7	0,4
NS/NC	38	34,2	18,4	5,3	7,9	0,0
Mitjana	7,39	7,52	7,64	7,14	7,49	8,20
Desviació	2,40	2,33	2,24	2,28	2,06	1,92
Casos	962	273	309	52	45	5
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	892	28,9	31,7	5,4	4,8	0,6
Falsa	102	25,5	32,4	4,9	4,9	0,0
NS/NC	6	33,3	0,0	16,7	0,0	0,0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	28,7	30,7	5,4	5,2	0,5
Falsa	100	26,0	38,0	4,0	2,0	1,0
NS/NC	17	41,2	41,2	11,8	0,0	0,0
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	29,0	30,9	5,3	5,1	0,5
Falsa	101	24,8	40,6	5,9	3,0	1,0
NS/NC	15	33,3	13,3	6,7	0,0	0,0
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	28,3	33,0	4,9	4,7	0,6
Falsa	184	30,4	25,0	7,6	4,9	0,0
NS/NC	27	25,9	37,0	3,7	7,4	0,0
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	30,5	31,4	4,8	4,9	0,6
Falsa	293	23,5	32,8	6,5	4,4	0,3
NS/NC	34	35,3	26,5	8,8	5,9	0,0
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	32,6	39,8	5,5	3,5	0,6
Agència Catalana de Consum	62	17,7	43,5	3,2	3,2	0,0
Associació de defensa al consumidor	26	19,2	46,2	11,5	3,8	0,0
Associació FAO	2	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	24,5	39,4	9,6	3,2	1,1
FACUA	30	40,0	26,7	3,3	3,3	0,0
Síndic de Greuges	20	20,0	50,0	10,0	0,0	0,0
Defensor del Pueblo	16	31,3	56,3	0,0	0,0	0,0
Atenció al client	5	20,0	60,0	20,0	0,0	0,0
Atenció al ciutadà	5	20,0	40,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	13	30,8	46,2	0,0	7,7	0,0
Generalitat	6	16,7	66,7	0,0	0,0	0,0
Consell Comarcal	4	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Agència de consum / del consumidor	13	23,1	46,2	0,0	0,0	0,0
Associació / Organització de consumidors	11	36,4	36,4	0,0	0,0	0,0
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	35,7	35,7	14,3	0,0	0,0
Consum	4	0,0	75,0	0,0	0,0	0,0
Altres	23	21,7	34,8	0,0	4,3	0,0
Cap	363	27,3	21,8	5,8	6,9	0,6
NS/NC	72	31,9	23,6	1,4	6,9	0,0
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	31,0	27,2	4,9	5,3	0,5
Sí	446	25,3	37,2	6,1	4,3	0,4
NS/NC	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	25,3	37,2	6,1	4,3	0,4

% Horitzontals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				NS/NC
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	24,2	35,9	6,0	4,0	0,3
Mitjans de comunicació	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	25	32,0	44,0	4,0	0,0	0,0
Consell Comarcal	3	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	32,4	37,8	13,5	8,1	0,0
OCU	75	21,3	41,3	5,3	4,0	1,3
Agència Catalana de Consum	20	20,0	45,0	5,0	0,0	0,0
Associació de defensa al consumidor	9	55,6	33,3	11,1	0,0	0,0
Atenció al Ciutadà	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cambrà de Comerç	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Sindicats	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Generalitat	9	33,3	44,4	0,0	0,0	0,0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	30,0	20,0	10,0	10,0	0,0
Amics, familiars, coneguts	8	0,0	12,5	12,5	25,0	12,5
Assegurança	3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	30,0	30,0	10,0	10,0	0,0
Altres	5	60,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	28,1	32,6	5,5	4,7	0,5
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	23,8	31,5	4,2	5,6	2,1
Contactaria amb un advocat	52	48,1	15,4	5,8	3,8	1,9
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	39,1	19,6	8,7	6,5	0,0
Altres	17	23,5	35,3	0,0	5,9	0,0
No faria res	3	33,3	0,0	0,0	33,3	0,0
NS/NC	8	50,0	12,5	12,5	0,0	0,0
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	27,9	30,0	4,6	5,4	0,0
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	25,0	31,1	6,1	3,0	0,0
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	28,4	32,8	5,8	5,1	1,1
NS/NC	137	34,3	31,4	5,1	4,4	0,0
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT						
No	201	26,4	27,9	4,5	5,5	0,5
Sí	790	29,2	32,3	5,7	4,6	0,5
NC	9	22,2	55,6	0,0	11,1	0,0
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROTEGIT						
0 Gens	77	29,9	32,5	7,8	5,2	2,6
1	9	22,2	55,6	0,0	0,0	11,1
2	29	31,0	24,1	6,9	3,4	0,0
3	62	27,4	27,4	9,7	6,5	1,6
4	107	28,0	35,5	6,5	5,6	0,0
5	240	29,2	34,2	2,9	4,2	0,4
6	184	32,6	31,5	6,0	2,2	0,0
7	143	28,0	26,6	4,9	7,0	0,0
8	83	21,7	32,5	4,8	7,2	0,0
9	24	29,2	29,2	4,2	8,3	0,0
10 Totalment	21	14,3	38,1	4,8	0,0	0,0
NS/NC	21	33,3	19,0	9,5	4,8	0,0
Mitjana	5,19	5,08	5,14	4,83	5,28	1,80
Desviació	2,28	2,21	2,29	2,48	2,37	2,17
Casos	979	279	312	52	47	5
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
Estafa o engany	403	26,8	31,5	3,7	5,5	0,2

% Horitzontals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	26,8	32,4	6,9	3,3	0,4
Clàusules abusives contracte	315	24,4	33,7	5,7	5,4	1,3
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	22,6	38,3	2,6	3,5	0,0
Indicació enganyosa del preu	233	29,2	30,5	3,4	6,4	0,4
Publicitat enganyosa	479	28,8	30,9	5,2	4,4	0,6
Manca de fulls oficials de reclamació	68	27,9	32,4	7,4	5,9	1,5
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	427	30,9	33,3	5,2	4,0	0,2
Altres	9	55,6	33,3	0,0	0,0	0,0
Cap	2	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	7	14,3	28,6	42,9	0,0	0,0

P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	306	22,9	34,6	7,2	6,5	0,7
Intent	132	35,6	28,8	3,0	3,8	0,8
Ni ho ha patit ni intent	558	30,1	30,5	5,0	3,9	0,4
NS/NC	4	25,0	50,0	0,0	25,0	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	26,7	32,9	5,9	5,7	0,7
--	-----	------	------	-----	-----	-----

P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	22,8	38,0	7,0	8,2	0,6
No	280	28,9	30,0	5,4	4,3	0,7

Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
------------	------	------	------	-----	-----	-----

P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	25,3	33,6	7,1	4,6	0,4
Intent	31	35,5	16,1	6,5	6,5	0,0
Ni ho ha patit ni intent	390	32,8	30,3	2,8	4,9	0,5
NS/NC	14	28,6	21,4	7,1	7,1	7,1

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	25,8	32,7	7	4,7	0,3
--	-----	------	------	---	-----	-----

P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	29,3	39,7	8,6	8,6	0,0
No	537	25,5	32,0	6,9	4,3	0,4
NS/NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
------------	------	------	------	-----	-----	-----

P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	23,8	36,9	7,1	5,2	0,8
Intent	31	35,5	12,9	0,0	9,7	3,2
Ni ho ha patit ni intent	711	30,0	30,4	4,9	4,5	0,3
NS/NC	6	33,3	50,0	16,7	0,0	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	25,1	34,3	6,4	5,7	1,1
---	-----	------	------	-----	-----	-----

P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	21,2	42,4	4,5	7,6	1,5
No	215	26,5	32,1	7,0	4,7	0,9
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0

Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
------------	------	------	------	-----	-----	-----

P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	27,3	34,0	5,5	5,1	0,2
Intent	39	17,9	35,9	10,3	7,7	0,0
Ni ho ha patit ni intent	468	30,6	28,8	4,9	4,3	0,9
NS/NC	5	60,0	20,0	0,0	0,0	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	26,6	34,2	5,9	5,3	0,2
--	-----	------	------	-----	-----	-----

% Horizontals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	28,4	30,3	6,4	7,3	0,9
No	416	26,2	35,3	5,8	4,8	0,0
NS/NC	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	25,8	35,2	6,5	4,3	0,5
Intent	73	28,8	27,4	8,2	2,7	0,0
Ni ho ha patit ni intent	500	30,4	29,6	4,2	5,4	0,6
NS/NC	12	50,0	16,7	0,0	8,3	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	26,2	34	6,8	4,1	0,4
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	18,8	34,8	7,2	11,6	0,0
No	417	27,6	33,8	6,7	2,6	0,5
NS/NC	2	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	27,0	33,7	5,9	3,8	0,6
Intent	101	32,7	31,7	5,0	7,9	0,0
Ni ho ha patit ni intent	362	29,8	29,3	4,7	5,2	0,6
NS/NC	11	27,3	9,1	9,1	9,1	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	27,9	33,3	5,7	4,5	0,5
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	31,8	30,3	9,1	7,6	1,5
No	561	27,5	33,7	5,3	4,1	0,4
Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	30,4	29,2	6,2	6,2	0,0
Intent	13	23,1	23,1	30,8	7,7	0,0
Ni ho ha patit ni intent	819	28,1	32,1	4,9	4,5	0,6
NS/NC	7	57,1	42,9	0,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	29,9	28,7	8	6,3	0
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	32,7	26,9	7,7	11,5	0,0
No	122	28,7	29,5	8,2	4,1	0,0
Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	24,7	36,8	5,5	2,4	0,9
Intent	19	31,6	26,3	5,3	15,8	0,0
Ni ho ha patit ni intent	516	31,6	27,3	5,4	6,4	0,2
NS/NC	11	45,5	27,3	0,0	9,1	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	24,9	36,4	5,5	3	0,8
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	26,8	34,1	9,8	3,7	1,2
No	389	24,2	37,0	4,6	2,8	0,8

% Horitzontals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				NS/NC
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	
NS/NC	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
-------------------	-------------	-------------	-------------	------------	------------	------------

P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES

La manca d'oficines	456	29,4	32,2	5,7	4,8	0,9
La manca de caixers	245	29,0	26,5	5,7	3,7	1,6
Els horaris d'atenció	439	27,3	29,8	4,6	5,0	0,2
Les comissions bancàries	497	25,4	35,0	6,6	5,8	0,2
L'atenció online	154	32,5	29,9	4,5	7,1	0,0
La necessitat de cita prèvia	326	28,5	32,5	6,1	4,0	0,0
Oferiment de productes no financers	188	30,9	37,2	1,6	2,1	0,5
Manca d'atenció personal (espontània)	65	38,5	30,8	3,1	4,6	0,0
Altres	20	35,0	40,0	5,0	5,0	5,0
Tot	5	20,0	60,0	0,0	0,0	0,0
Cap	23	26,1	30,4	4,3	4,3	4,3
NS/NC	3	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0

P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES

Canvis no autoritzats de companyia	256	27,7	31,6	5,9	5,9	1,6
Canvis no autoritzats de tarifes	444	25,9	32,0	5,4	5,0	0,2
La pujada dels preus	785	27,8	32,2	5,6	4,8	0,3
La pressió comercial	233	29,2	32,6	4,3	5,2	0,4
L'atenció no presencial	358	27,4	31,3	5,0	5,0	0,8
Altres	16	56,3	18,8	0,0	6,3	0,0
Tot	4	25,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Cap	11	27,3	9,1	9,1	0,0	0,0
NS/NC	4	50,0	0,0	25,0	0,0	0,0

P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S

Més d'una vegada per setmana	102	28,4	23,5	4,9	4,9	1,0
Una vegada a la setmana	221	28,5	27,6	4,5	3,6	0,5
Una vegada cada 15 dies	209	28,7	38,3	2,9	3,3	0,0
Una vegada al mes	201	24,9	35,8	6,5	6,5	0,0
Una vegada cada 3 mesos	98	26,5	35,7	9,2	4,1	1,0
Amb menor freqüència	105	33,3	31,4	5,7	7,6	1,0
Mai	63	34,9	17,5	7,9	4,8	1,6
NS/NC	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	27,4	32,7	5,2	4,5	0,4
---	------------	-------------	-------------	------------	------------	------------

P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS

No ser atès/a en el seu idioma	127	31,5	26,8	5,5	3,9	0,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	37,5	20,8	4,2	2,1	0,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	33,8	29,5	4,3	2,9	0,0
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	92	28,3	31,5	7,6	3,3	0,0
Cap	593	25,6	34,6	5,1	4,7	0,5
NS/NC	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0

P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespostes]

No ser atès/a en el seu idioma	160	23,1	32,5	4,4	4,4	0,6
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	25,0	30,0	2,5	0,0	0,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	29,5	30,5	2,7	4,5	0,0
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	26,3	30,0	5,3	3,4	0,3
Cap	252	28,6	38,1	7,1	4,8	0,8
NS/NC	3	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0

Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5
-------------------	-------------	-------------	-------------	------------	------------	------------

P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D

No	265	24,2	25,7	6,4	4,9	0,0
Sí	729	30,2	33,9	4,9	4,7	0,7

% Horitzontals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				NS/NC
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	
NS/NC	6	33,3	16,7	16,7	16,7	0,0
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	559	30,2	35,1	5,0	4,8	0,5
Inspeccionar en matèria de consum	464	29,5	35,3	4,1	5,0	0,6
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	30,1	36,7	5,0	5,2	0,2
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	480	28,5	37,3	4,0	4,4	0,2
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	451	29,3	35,7	4,0	4,7	0,2
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	31,9	35,3	4,0	4,3	0,0
Desconec les seves funcions	325	24,9	24,6	6,8	4,9	0,0
NC	8	25,0	25,0	0,0	0,0	12,5
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	892	28,6	30,6	5,5	5,2	0,6
Sí	100	28,0	41,0	5,0	2,0	0,0
NS/NC	8	37,5	25,0	0,0	0,0	0,0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	14	57,1	28,6	0,0	7,1	0,0
1	3	0,0	66,7	0,0	0,0	0,0
2	4	50,0	25,0	0,0	0,0	0,0
3	11	36,4	36,4	0,0	0,0	0,0
4	13	23,1	30,8	7,7	7,7	0,0
5	97	30,9	36,1	3,1	2,1	2,1
6	57	26,3	43,9	8,8	8,8	1,8
7	111	21,6	31,5	7,2	5,4	0,0
8	109	39,4	30,3	1,8	5,5	0,0
9	21	42,9	23,8	0,0	9,5	0,0
10	42	33,3	31,0	0,0	0,0	0,0
NS/NC	518	25,9	29,9	6,8	4,8	0,4
Mitjana	6,60	6,586	6,466	6,368	6,609	5,333
Desviació	2,10	2,368	2,065	1,065	1,924	0,577
Casos	482	152	161	19	23	3
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	40	25,0	42,5	10,0	2,5	0,0
Només arbitratge	7	28,6	14,3	14,3	28,6	0,0
Sí, ambdós	88	30,7	38,6	3,4	3,4	0,0
No, cap	865	28,6	30,5	5,3	4,9	0,6
Base Coneix el sistema de mediació	128	28,9	39,8	5,5	3,1	0
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	30,1	35,9	6,8	3,9	0,0
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	31,1	40,5	2,7	4,1	0,0
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	23,5	41,2	0,0	2,9	0,0
Requereix un procediment judicial	6	16,7	66,7	0,0	0,0	0,0
No ho sé	3	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0
NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	30,5	36,8	4,2	5,3	0
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	34,3	34,3	6,0	3,0	0,0
És gratuït	45	28,9	40,0	4,4	6,7	0,0
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	25,0	33,3	0,0	8,3	0,0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	7,1	50,0	7,1	0,0	0,0
No ho sé	7	42,9	14,3	0,0	14,3	0,0
Base Total	1000	28,6	31,6	5,4	4,8	0,5

% Horitzontals	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	26,7	21,4	6,2	6,2	0,5
De propietat	776	29,5	34,4	5,0	4,3	0,4
Altres	10	10,0	30,0	20,0	20,0	0,0
NS/NC	4	0,0	25,0	0,0	0,0	25,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	26,9	35,3	9,1	6,3	0,3
Twitter	162	24,1	29,6	4,9	3,7	0,0
Instagram	483	22,4	34,2	5,8	4,6	0,2
TikTok	66	15,2	22,7	3,0	7,6	1,5
WhatsApp	290	27,9	29,3	3,4	6,6	0,3
Telegram	16	43,8	37,5	0,0	0,0	0,0
Linkedin	36	22,2	41,7	2,8	8,3	0,0
Youtube	32	21,9	12,5	3,1	9,4	0,0
Altres	22	31,8	18,2	4,5	0,0	4,5
Cap	210	35,2	30,0	4,8	3,8	1,0
NS/NC	19	52,6	15,8	10,5	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	21,1	31,6	5,3	5,3	5,3
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	38,5	23,1	5,1	7,7	0,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	34,4	27,2	5,6	4,4	0,0
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	24,7	32,5	4,8	4,2	0,6
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	21,1	35,6	6,7	8,9	1,1
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	156	20,5	34,0	5,1	7,1	0,6
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	31,2	40,3	10,4	2,6	1,3
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	29,0	34,0	4,3	3,1	0,0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màs	96	36,5	21,9	3,1	3,1	0,0
Doctorat	12	33,3	50,0	8,3	0,0	0,0
NS/NC	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	34,3	26,8	5,4	5,0	0,4
Mitjà	412	22,3	33,7	5,3	6,3	0,7
Alt	347	31,7	32,6	5,5	2,9	0,3
NS/NC	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	21,8	40,3	6,1	4,0	0,7
Jubilat/da o pensionista	252	49,6	15,1	4,8	6,3	0,4
Aturat/da	91	24,2	39,6	3,3	5,5	0,0
Estudiant	53	3,8	3,8	3,8	5,7	0,0
Treball domèstic no remunerat	30	40,0	30,0	6,7	3,3	0,0
NS/NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Visc amb els meus pares	123	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Comparteix pis amb altres persones	37	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amb parella i els fills/es	316	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Altres	48	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
NS/NC	5	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Dues	345	78,6	0,6	7,8	3,5	0,3
Tres	211	2,8	56,9	10,9	7,1	0,5
Quatre	253	3,2	63,6	1,6	5,1	0,0

% Horizontals	TOTAL	COMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Cinc	41	2,4	68,3	0,0	7,3	0,0
Més de cinc	15	0,0	26,7	0,0	33,3	0,0
NC	4	0,0	25,0	0,0	0,0	75,0
Mitjana	2,79	2,09	3,72	2,57	3,63	2,50
Desviació	1,23	0,40	0,70	0,63	1,72	0,71
Casos	996	286	315	54	48	2
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU						
Cap	756	37,6	18,3	3,8	4,8	0,3
Una	121	1,7	67,8	12,4	5,0	0,0
Dues	97	0,0	80,4	10,3	3,1	0,0
Tres	18	0,0	77,8	0,0	11,1	0,0
Quatre	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Cinc	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
NC	5	0,0	40,0	0,0	0,0	60,0
Mitjana	0,38	0,01	0,92	0,65	0,48	0,00
Desviació	0,77	0,08	0,96	0,78	1,03	0,00
Casos	995	286	314	54	48	2
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR						
No	678	29,1	33,6	5,0	4,1	0,1
Sí, a mi	142	28,9	24,6	7,7	4,2	1,4
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	26,8	28,9	5,8	7,4	1,1
NS/NC	16	43,8	18,8	6,3	12,5	6,3
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA LLAR						
Menys o igual a 800€	66	13,6	13,6	12,1	4,5	1,5
De 801 a 1.500€	250	27,2	24,4	9,6	3,6	0,4
Més de 1.500€	584	32,2	37,5	3,3	5,5	0,2
NS/NC	100	21,0	27,0	3,0	4,0	2,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	21	27	3	4	2
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALMENT ESTABLE						
Mai	49	28,6	22,4	4,1	4,1	0,0
Sí, cada mes	11	18,2	45,5	0,0	0,0	9,1
Algunes vegades	32	12,5	34,4	3,1	6,3	3,1
NS/NC	8	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horizontals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	25,2	74,4	0,4	4,3	20,9
Femení	513	22,6	76,8	0,6	8,6	29,0
Altres	3	33,3	66,7	0,0	33,3	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	20,4	79,6	0,0	4,6	22,2
De 25 a 34 anys	142	20,4	79,6	0,0	2,8	17,6
De 35 a 49 anys	283	54,8	44,5	0,7	6,4	22,6
De 50 a 64 anys	242	11,6	87,6	0,8	7,0	24,4
De 65 anys i més	225	2,2	97,3	0,4	9,8	34,7
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	27,0	72,4	0,5	5,9	22,2
De 10.001 a 100.000 habitants	387	25,8	73,6	0,5	7,8	25,3
De 100.001 a 500.000 habitants	209	23,0	77,0	0,0	6,7	27,3
Més de 500.000 habitants	219	18,7	80,4	0,9	5,0	24,7
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	22,5	76,9	0,5	6,3	25,6
Girona	103	29,1	70,9	0,0	10,7	27,2
Lleida	57	21,1	78,9	0,0	3,5	24,6
Tarragona	107	29,9	69,2	0,9	6,5	18,7
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMS						
Totalment en desacord	48	29,2	68,8	2,1	2,1	25,0
En desacord	254	20,5	78,7	0,8	5,5	21,3
Ni d'acord ni en desacord	134	23,9	75,4	0,7	6,7	18,7
D'acord	345	25,5	74,2	0,3	7,5	29,0
Totalment d'acord	206	24,3	75,7	0,0	7,3	24,8
NS/NC	13	23,1	76,9	0,0	7,7	61,5
Mitjana	2,04	2,26	2,00	-3,00	3,03	2,48
Desviació	6,02	6,04	6,01	5,70	5,54	5,88
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICLATS						
Totalment en desacord	11	36,4	63,6	0,0	36,4	9,1
En desacord	44	15,9	79,5	4,5	4,5	29,5
Ni d'acord ni en desacord	122	27,9	72,1	0,0	4,1	21,3
D'acord	485	22,7	76,9	0,4	7,6	28,2
Totalment d'acord	335	24,8	74,9	0,3	5,1	21,5
NS/NC	3	33,3	66,7	0,0	33,3	33,3
Mitjana	5,45	5,46	5,46	2,00	4,62	5,32
Desviació	4,27	4,35	4,22	6,71	5,06	4,00
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	50,0	50,0	0,0	33,3	0,0
En desacord	56	26,8	71,4	1,8	7,1	28,6
Ni d'acord ni en desacord	139	18,7	81,3	0,0	9,4	21,6
D'acord	465	22,2	77,4	0,4	6,7	30,3
Totalment d'acord	318	28,0	71,4	0,6	4,7	17,9
NS/NC	16	18,8	81,3	0,0	6,3	37,5
Mitjana	5,17	5,44	5,08	5,00	4,02	4,78
Desviació	4,33	4,62	4,23	6,12	4,82	3,96
Casos	1000	239	756	5	66	250

% Horizontals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	28,3	71,7	0,0	7,5	32,1
En desacord	170	16,5	83,5	0,0	8,2	21,8
Ni d'acord ni en desacord	92	31,5	68,5	0,0	6,5	19,6
D'acord	397	22,2	77,1	0,8	6,8	31,2
Totalment d'acord	284	27,5	71,8	0,7	5,3	18,3
NS/NC	4	25,0	75,0	0,0	0,0	50,0
Mitjana	3,45	3,89	3,28	7,00	2,65	3,14
Desviació	6,00	6,01	6,01	2,74	6,15	5,83
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	29,4	58,8	11,8	0,0	17,6
En desacord	173	22,0	76,9	1,2	8,1	30,1
Ni d'acord ni en desacord	219	26,0	73,5	0,5	6,8	22,4
D'acord	427	22,7	77,3	0,0	6,8	24,1
Totalment d'acord	161	26,1	73,9	0,0	5,0	26,1
NS/NC	3	0,0	100,0	0,0	0,0	33,3
Mitjana	-2,71	-2,78	-2,75	6,00	-2,35	-2,58
Desviació	5,05	5,11	4,99	4,18	4,82	5,19
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMS						
Totalment en desacord	37	21,6	78,4	0,0	0,0	32,4
En desacord	119	18,5	80,7	0,8	10,9	23,5
Ni d'acord ni en desacord	99	27,3	72,7	0,0	6,1	24,2
D'acord	362	21,5	78,2	0,3	8,6	23,8
Totalment d'acord	352	28,1	71,0	0,9	4,5	25,6
NS/NC	31	16,1	83,9	0,0	0,0	32,3
Mitjana	4,37	4,98	4,16	6,00	3,79	4,28
Desviació	5,65	5,53	5,67	6,52	5,19	5,83
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	25,0	75,0	0,0	0,0	16,7
En desacord	132	18,9	81,1	0,0	9,1	27,3
Ni d'acord ni en desacord	175	24,0	74,9	1,1	4,6	18,9
D'acord	472	23,5	75,8	0,6	5,9	28,0
Totalment d'acord	204	27,9	72,1	0,0	8,3	22,1
NS/NC	5	20,0	80,0	0,0	20,0	40,0
Mitjana	3,62	4,06	3,49	3,00	3,79	3,64
Desviació	4,86	4,79	4,89	2,74	5,19	4,74
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	24,3	75,7	0,0	4,4	22,8
En desacord	385	21,3	78,4	0,3	7,3	25,5
Ni d'acord ni en desacord	31	29,0	71,0	0,0	12,9	19,4
D'acord	84	28,6	67,9	3,6	11,9	31,0
Totalment d'acord	38	31,6	65,8	2,6	7,9	36,8
NS/NC	5	20,0	80,0	0,0	20,0	40,0
Mitjana	-5,70	-5,36	-5,87	4,00	-3,94	-5,04
Desviació	5,37	5,83	5,15	5,48	5,85	5,86
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
% Horitzontals						
Sí	328	27,7	71,6	0,6	10,1	28,7
No	672	22,0	77,5	0,4	4,9	23,2
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	28,8	70,8	0,4	11,2	28,1
No	740	22,2	77,3	0,5	5,0	23,9
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	28,2	71,8	0,0	11,3	28,2
No	876	23,3	76,1	0,6	5,9	24,5
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	33,8	65,6	0,7	8,6	32,5
No	849	22,1	77,4	0,5	6,2	23,7
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	26,4	73,1	0,5	9,3	28,0
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	21,9	77,5	0,5	4,5	22,6
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	19,7	79,8	0,5	3,5	20,0
Castellà	401	24,4	74,8	0,7	9,7	29,9
Tant català com castellà	154	34,4	65,6	0,0	7,1	27,3
Altres	14	21,4	78,6	0,0	7,1	14,3
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D'IMPORTÀNCIA						
0 Gens important	42	28,6	71,4	0,0	2,4	11,9
1	4	50,0	50,0	0,0	0,0	25,0
2	11	18,2	81,8	0,0	9,1	9,1
3	14	28,6	71,4	0,0	0,0	7,1
4	29	27,6	72,4	0,0	10,3	13,8
5	134	23,1	76,1	0,7	6,0	23,1
6	60	25,0	75,0	0,0	1,7	26,7
7	80	36,3	63,8	0,0	5,0	27,5
8	149	21,5	78,5	0,0	6,7	20,1
9	97	19,6	79,4	1,0	2,1	32,0
10 Molt important	373	22,3	76,9	0,8	9,4	28,4
NS/NC	7	28,6	71,4	0,0	14,3	28,6
Mitjana	7,62	7,41	7,68	8,80	8,25	8,09
Desviació	2,67	2,76	2,64	2,17	2,39	2,31
Casos	993	237	751	5	65	248
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	0,0	100,0	0,0	0,0	57,1
2	3	33,3	66,7	0,0	0,0	66,7
3	4	25,0	75,0	0,0	25,0	25,0
4	3	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
5	68	19,1	80,9	0,0	5,9	22,1
6	42	28,6	71,4	0,0	9,5	23,8
7	109	19,3	79,8	0,9	1,8	14,7
8	198	25,3	74,7	0,0	5,1	18,2
9	151	21,2	78,1	0,7	3,3	23,2
10 Molt important	410	26,1	73,2	0,7	9,5	31,5
NS/NC	5	20,0	80,0	0,0	20,0	40,0
Mitjana	8,47	8,62	8,42	9,20	8,86	8,66
Desviació	1,78	1,63	1,83	1,30	1,73	2,00
Casos	995	238	752	5	65	248
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	14,3	85,7	0,0	0,0	23,8

% Horizontals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
1	3	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
2	6	16,7	83,3	0,0	0,0	16,7
3	13	15,4	76,9	7,7	0,0	15,4
4	18	22,2	77,8	0,0	5,6	16,7
5	120	20,0	80,0	0,0	4,2	22,5
6	98	27,6	72,4	0,0	2,0	12,2
7	142	22,5	76,8	0,7	4,9	16,2
8	185	22,7	77,3	0,0	7,6	20,5
9	103	21,4	78,6	0,0	5,8	32,0
10 Molt important	288	27,8	71,2	1,0	10,8	36,1
NS/NC	3	33,3	66,7	0,0	0,0	66,7
Mitjana	7,62	7,84	7,55	8,00	8,58	8,18
Desviació	2,25	2,14	2,28	3,08	1,68	2,21
Casos	997	238	754	5	66	248
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	24,1	75,9	0,0	13,8	20,7
1	6	0,0	100,0	0,0	33,3	16,7
2	15	13,3	86,7	0,0	6,7	26,7
3	15	33,3	66,7	0,0	6,7	13,3
4	21	9,5	90,5	0,0	4,8	28,6
5	146	27,4	71,2	1,4	5,5	21,2
6	80	25,0	75,0	0,0	5,0	22,5
7	160	22,5	77,5	0,0	2,5	24,4
8	169	30,2	69,2	0,6	6,5	16,0
9	90	22,2	77,8	0,0	3,3	28,9
10 Molt important	237	21,9	77,2	0,8	10,1	34,2
NS/NC	32	12,5	87,5	0,0	9,4	28,1
Mitjana	7,26	7,26	7,26	7,60	7,27	7,61
Desviació	2,43	2,32	2,47	2,51	3,08	2,44
Casos	968	235	728	5	63	241
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	20,0	80,0	0,0	13,3	20,0
1	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	6	16,7	83,3	0,0	16,7	0,0
3	10	10,0	90,0	0,0	0,0	20,0
4	13	23,1	76,9	0,0	7,7	30,8
5	93	23,7	75,3	1,1	9,7	19,4
6	54	20,4	79,6	0,0	3,7	22,2
7	127	21,3	78,7	0,0	3,9	27,6
8	217	28,1	71,9	0,0	4,6	27,6
9	135	28,9	68,9	2,2	3,7	20,7
10 Molt important	324	21,3	78,4	0,3	9,0	27,2
NS/NC	5	20,0	80,0	0,0	40,0	0,0
Mitjana	8,00	8,03	7,99	8,40	8,02	8,16
Desviació	2,08	1,99	2,11	1,95	2,50	1,93
Casos	995	238	752	5	64	250
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	23,3	76,7	0,0	10,0	20,0
1	5	40,0	60,0	0,0	40,0	0,0
2	11	27,3	72,7	0,0	18,2	27,3
3	14	7,1	92,9	0,0	7,1	14,3
4	22	13,6	86,4	0,0	9,1	18,2
5	119	24,4	73,9	1,7	3,4	23,5
6	90	26,7	73,3	0,0	5,6	25,6
7	135	31,1	68,9	0,0	3,7	24,4
8	191	24,6	75,4	0,0	2,1	22,5

	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
% Horitzontals						
9	104	21,2	76,9	1,9	4,8	22,1
10 Molt important	241	23,2	76,3	0,4	10,8	29,9
NS/NC	38	7,9	92,1	0,0	18,4	34,2
Mitjana	7,39	7,37	7,40	7,60	7,44	7,63
Desviació	2,40	2,33	2,43	2,41	3,14	2,31
Casos	962	236	721	5	59	237
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	892	23,7	75,8	0,6	6,6	24,3
Falsa	102	26,5	73,5	0,0	6,9	29,4
NS/NC	6	16,7	83,3	0,0	0,0	50,0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	24,2	75,3	0,5	6,3	25,5
Falsa	100	19,0	80,0	1,0	10,0	22,0
NS/NC	17	35,3	64,7	0,0	0,0	17,6
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	23,3	76,2	0,5	6,7	25,6
Falsa	101	31,7	67,3	1,0	5,9	18,8
NS/NC	15	6,7	93,3	0,0	6,7	33,3
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	24,2	75,4	0,4	6,3	23,6
Falsa	184	22,8	76,1	1,1	8,2	32,6
NS/NC	27	22,2	77,8	0,0	3,7	14,8
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	23,3	76,4	0,3	7,1	26,6
Falsa	293	25,9	73,0	1,0	5,8	22,5
NS/NC	34	17,6	82,4	0,0	2,9	14,7
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	24,8	74,6	0,6	4,0	15,9
Agència Catalana de Consum	62	33,9	66,1	0,0	1,6	8,1
Associació de defensa al consumidor	26	26,9	73,1	0,0	3,8	7,7
Associació FAO	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	36,2	63,8	0,0	3,2	22,3
FACUA	30	26,7	73,3	0,0	0,0	13,3
Síndic de Greuges	20	50,0	50,0	0,0	5,0	15,0
Defensor del Pueblo	16	18,8	81,3	0,0	12,5	25,0
Atenció al client	5	40,0	60,0	0,0	0,0	20,0
Atenció al ciutadà	5	40,0	60,0	0,0	20,0	0,0
Ajuntament	13	15,4	84,6	0,0	0,0	23,1
Generalitat	6	16,7	83,3	0,0	0,0	0,0
Consell Comarcal	4	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0
Agència de consum / del consumidor	13	30,8	69,2	0,0	7,7	7,7
Associació / Organització de consumidors	11	27,3	72,7	0,0	0,0	27,3
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	28,6	71,4	0,0	7,1	50,0
Consum	4	50,0	50,0	0,0	25,0	0,0
Altres	23	30,4	69,6	0,0	4,3	4,3
Cap	363	19,6	79,9	0,6	10,5	35,8
NS/NC	72	22,2	76,4	1,4	8,3	27,8
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	21,0	78,4	0,5	7,6	29,3
Sí	446	27,6	72,0	0,4	5,4	19,5
NS/NC	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	27,6	72	0,4	5,4	19,5

% Horizontals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	30,2	69,5	0,3	4,0	20,1
Mitjans de comunicació	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuntament	25	20,0	80,0	0,0	8,0	24,0
Consell Comarcal	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	43,2	56,8	0,0	5,4	18,9
OCU	75	20,0	78,7	1,3	6,7	14,7
Agència Catalana de Consum	20	20,0	80,0	0,0	0,0	5,0
Associació de defensa al consumidor	9	0,0	100,0	0,0	0,0	11,1
Atenció al Ciutadà	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Cambrà de Comerç	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
Sindicats	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0
Generalitat	9	11,1	88,9	0,0	11,1	11,1
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	20,0	80,0	0,0	0,0	40,0
Amics, familiars, coneguts	8	37,5	62,5	0,0	12,5	25,0
Assegurança	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	40,0	60,0	0,0	20,0	10,0
Altres	5	0,0	100,0	0,0	0,0	40,0
NS/NC	3	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	24,7	74,8	0,5	6,4	23,9
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	24,5	74,8	0,7	9,8	28,0
Contactaria amb un advocat	52	21,2	78,8	0,0	9,6	25,0
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	26,1	73,9	0,0	6,5	28,3
Altres	17	5,9	94,1	0,0	5,9	29,4
No faria res	3	0,0	100,0	0,0	0,0	66,7
NS/NC	8	12,5	87,5	0,0	0,0	37,5
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	25,4	74,3	0,4	4,6	17,9
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	25,0	75,0	0,0	3,8	21,2
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	23,3	75,8	0,9	7,5	30,8
NS/NC	137	21,9	78,1	0,0	10,2	24,1
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT						
No	201	23,4	75,6	1,0	7,0	27,9
Sí	790	24,1	75,6	0,4	6,6	24,2
NC	9	22,2	77,8	0,0	0,0	33,3
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROBLEMAT						
0 Gens	77	16,9	80,5	2,6	11,7	39,0
1	9	44,4	44,4	11,1	0,0	22,2
2	29	13,8	86,2	0,0	10,3	27,6
3	62	25,8	72,6	1,6	4,8	32,3
4	107	25,2	73,8	0,9	4,7	12,1
5	240	23,3	76,7	0,0	6,3	20,8
6	184	29,3	70,7	0,0	3,8	26,6
7	143	24,5	75,5	0,0	4,9	25,9
8	83	21,7	78,3	0,0	7,2	25,3
9	24	20,8	79,2	0,0	8,3	25,0
10 Totalment	21	19,0	81,0	0,0	9,5	42,9
NS/NC	21	14,3	85,7	0,0	33,3	23,8
Mitjana	5,19	5,28	5,18	1,60	4,86	5,08
Desviació	2,28	2,10	2,32	1,82	2,75	2,60
Casos	979	236	738	5	59	245
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
Estafa o engany	403	25,6	73,9	0,5	7,7	22,6

% Horizontals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	25,2	74,3	0,4	5,8	23,0
Clàusules abusives contracte	315	26,0	72,7	1,3	7,0	21,9
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	23,5	76,5	0,0	5,2	30,4
Indicació enganyosa del preu	233	24,0	75,5	0,4	8,2	25,3
Publicitat enganyosa	479	21,1	78,3	0,6	6,9	27,1
Manca de fulls oficials de reclamació	68	27,9	72,1	0,0	2,9	30,9
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	427	26,5	73,3	0,2	4,4	22,0
Altres	9	22,2	77,8	0,0	11,1	22,2
Cap	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0
NS/NC	7	0,0	100,0	0,0	0,0	57,1
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	306	28,8	70,3	1,0	6,9	26,8
Intent	132	19,7	80,3	0,0	6,1	28,8
Ni ho ha patit ni intent	558	22,2	77,4	0,4	6,5	23,3
NS/NC	4	25,0	75,0	0,0	25,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	26	73,3	0,7	6,6	27,4
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	32,9	66,5	0,6	7,0	27,2
No	280	22,1	77,1	0,7	6,4	27,5
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	27,8	71,7	0,5	6,4	25,0
Intent	31	25,8	74,2	0,0	12,9	22,6
Ni ho ha patit ni intent	390	18,5	81,3	0,3	6,2	25,1
NS/NC	14	14,3	78,6	7,1	14,3	28,6
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	27,7	71,8	0,5	6,7	24,8
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	31,0	69,0	0,0	3,4	25,9
No	537	27,4	72,1	0,6	6,9	24,8
NS/NC	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	28,6	70,2	1,2	9,5	25,0
Intent	31	19,4	80,6	0,0	12,9	12,9
Ni ho ha patit ni intent	711	22,4	77,4	0,3	5,3	25,6
NS/NC	6	33,3	66,7	0,0	0,0	16,7
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	27,6	71,4	1,1	9,9	23,7
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	30,3	66,7	3,0	6,1	18,2
No	215	26,5	73,0	0,5	11,2	25,1
NS/NC	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	26,4	73,6	0,0	5,9	23,0
Intent	39	28,2	71,8	0,0	7,7	17,9
Ni ho ha patit ni intent	468	21,2	77,8	1,1	7,3	27,6
NS/NC	5	0,0	100,0	0,0	0,0	40,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	26,6	73,4	0	6,1	22,6

% Horizontals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	25,7	74,3	0,0	2,8	20,2
No	416	26,9	73,1	0,0	7,0	23,1
NS/NC	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	27,7	71,6	0,7	8,7	24,1
Intent	73	19,2	80,8	0,0	8,2	31,5
Ni ho ha patit ni intent	500	21,6	78,0	0,4	4,6	24,4
NS/NC	12	16,7	83,3	0,0	8,3	41,7
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	26,4	73	0,6	8,6	25,2
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	26,1	73,9	0,0	4,3	21,7
No	417	26,1	73,1	0,7	9,4	25,9
NS/NC	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	25,7	73,6	0,8	6,3	25,7
Intent	101	24,8	75,2	0,0	3,0	21,8
Ni ho ha patit ni intent	362	21,0	78,7	0,3	8,3	24,6
NS/NC	11	27,3	72,7	0,0	0,0	36,4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	25,5	73,8	0,6	5,7	25
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	27,3	71,2	1,5	3,0	19,7
No	561	25,3	74,2	0,5	6,1	25,7
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	21,7	78,3	0,0	7,5	25,5
Intent	13	23,1	76,9	0,0	15,4	23,1
Ni ho ha patit ni intent	819	24,5	74,8	0,6	6,3	25,0
NS/NC	7	0,0	100,0	0,0	0,0	14,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	21,8	78,2	0	8	25,3
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	26,9	73,1	0,0	9,6	15,4
No	122	19,7	80,3	0,0	7,4	29,5
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	28,4	70,7	0,9	4,6	20,0
Intent	19	15,8	84,2	0,0	21,1	15,8
Ni ho ha patit ni intent	516	20,2	79,7	0,2	7,6	30,0
NS/NC	11	27,3	72,7	0,0	18,2	9,1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	27,9	71,2	0,8	5,3	19,9
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	23,2	76,8	0,0	4,9	18,3
No	389	29,0	69,9	1,0	5,4	20,3

% Horizontals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
NS/NC	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
La manca d'oficines	456	22,4	77,2	0,4	7,7	25,7
La manca de caixers	245	22,0	77,1	0,8	6,5	29,8
Els horaris d'atenció	439	25,3	74,3	0,5	3,9	25,1
Les comissions bancàries	497	24,9	74,6	0,4	7,0	20,5
L'atenció online	154	24,7	74,7	0,6	6,5	27,9
La necessitat de cita prèvia	326	23,0	76,4	0,6	5,5	27,0
Oferiment de productes no financers	188	29,3	70,7	0,0	8,0	16,0
Manca d'atenció personal (espontània)	65	10,8	89,2	0,0	12,3	27,7
Altres	20	15,0	85,0	0,0	5,0	25,0
Tot	5	40,0	60,0	0,0	20,0	20,0
Cap	23	17,4	78,3	4,3	4,3	39,1
NS/NC	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Canvis no autoritzats de companyia	256	22,3	76,6	1,2	5,1	28,1
Canvis no autoritzats de tarifes	444	25,0	74,8	0,2	4,5	23,6
La pujada dels preus	785	25,5	74,1	0,4	7,0	24,2
La pressió comercial	233	24,0	76,0	0,0	6,9	20,6
L'atenció no presencial	358	20,9	78,8	0,3	5,3	26,5
Altres	16	18,8	81,3	0,0	0,0	25,0
Tot	4	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
Cap	11	9,1	90,9	0,0	9,1	36,4
NS/NC	4	25,0	75,0	0,0	25,0	0,0
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S'ENTENYER?						
Més d'una vegada per setmana	102	23,5	75,5	1,0	0,0	13,7
Una vegada a la setmana	221	24,0	76,0	0,0	3,6	15,8
Una vegada cada 15 dies	209	25,4	74,2	0,5	2,9	16,3
Una vegada al mes	201	25,9	73,6	0,5	6,0	32,8
Una vegada cada 3 mesos	98	21,4	78,6	0,0	10,2	31,6
Amb menor freqüència	105	23,8	75,2	1,0	16,2	43,8
Mai	63	17,5	81,0	1,6	20,6	38,1
NS/NC	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3 mesos	831	24,4	75,2	0,4	4,3	21,7
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS SITUACIONS?						
No ser atès/a en el seu idioma	127	18,1	81,9	0,0	2,4	15,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	20,8	79,2	0,0	2,1	8,3
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	18,0	82,0	0,0	2,2	14,4
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	92	22,8	77,2	0,0	2,2	13,0
Cap	593	27,0	72,5	0,5	5,2	23,3
NS/NC	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespostes]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	20,6	79,4	0,0	5,6	18,8
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	12,5	87,5	0,0	2,5	20,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	18,6	81,4	0,0	4,5	20,0
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	23,2	76,8	0,0	5,3	20,5
Cap	252	28,6	70,2	1,2	3,2	20,2
NS/NC	3	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE TURISME?						
No	265	27,2	72,8	0,0	12,1	28,3
Sí	729	22,5	76,8	0,7	4,5	23,7

% Horitzontals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
NS/NC	6	50,0	50,0	0,0	16,7	33,3
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	559	22,9	76,9	0,2	3,4	22,5
Inspeccionar en matèria de consum	464	22,4	77,4	0,2	3,0	21,3
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	25,1	74,7	0,2	4,1	21,4
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	480	25,6	74,2	0,2	4,2	19,4
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	451	23,5	76,3	0,2	4,0	21,3
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	22,5	77,5	0,0	3,7	20,2
Desconec les seves funcions	325	24,9	74,8	0,3	11,4	30,2
NC	8	25,0	62,5	12,5	25,0	37,5
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	892	23,3	76,1	0,6	7,1	26,0
Sí	100	31,0	69,0	0,0	3,0	15,0
NS/NC	8	0,0	100,0	0,0	0,0	37,5
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	14	21,4	78,6	0,0	0,0	21,4
1	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3
2	4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
3	11	27,3	72,7	0,0	0,0	0,0
4	13	15,4	84,6	0,0	0,0	38,5
5	97	21,6	76,3	2,1	3,1	21,6
6	57	47,4	50,9	1,8	3,5	19,3
7	111	20,7	79,3	0,0	5,4	18,0
8	109	13,8	86,2	0,0	2,8	26,6
9	21	9,5	90,5	0,0	4,8	28,6
10	42	11,9	88,1	0,0	7,1	40,5
NS/NC	518	26,4	73,2	0,4	9,3	26,4
Mitjana	6,60	6,216	6,714	5,333	7,333	6,973
Desviació	2,10	1,902	2,148	0,577	1,645	2,173
Casos	482	102	377	3	18	113
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	40	27,5	72,5	0,0	5,0	20,0
Només arbitratge	7	28,6	71,4	0,0	0,0	42,9
Sí, ambdós	88	23,9	76,1	0,0	2,3	18,2
No, cap	865	23,7	75,7	0,6	7,2	25,8
Base Coneix el sistema de mediació	128	25	75	0	3,1	18,8
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	24,3	75,7	0,0	3,9	18,4
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	27,0	73,0	0,0	2,7	9,5
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	23,5	76,5	0,0	8,8	20,6
Requereix un procediment judicial	6	16,7	83,3	0,0	0,0	33,3
No ho sé	3	0,0	100,0	0,0	0,0	33,3
NC	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	24,2	75,8	0	2,1	20
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	26,9	73,1	0,0	3,0	16,4
És gratuït	45	33,3	66,7	0,0	4,4	17,8
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	8,3	91,7	0,0	0,0	0,0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	28,6	71,4	0,0	7,1	7,1
No ho sé	7	0,0	100,0	0,0	0,0	42,9
Base Total	1000	23,9	75,6	0,5	6,6	25

% Horitzontals	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	29,0	70,5	0,5	7,1	31,0
De propietat	776	22,2	77,6	0,3	6,2	23,6
Altres	10	60,0	40,0	0,0	20,0	20,0
NS/NC	4	0,0	50,0	50,0	25,0	0,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	29,4	70,6	0,0	7,0	32,9
Twitter	162	22,8	77,2	0,0	2,5	11,1
Instagram	483	30,2	69,6	0,2	4,8	18,8
TikTok	66	28,8	71,2	0,0	4,5	21,2
WhatsApp	290	22,8	76,6	0,7	5,9	23,4
Telegram	16	25,0	75,0	0,0	6,3	18,8
Linkedin	36	41,7	58,3	0,0	2,8	2,8
Youtube	32	12,5	87,5	0,0	9,4	40,6
Altres	22	18,2	81,8	0,0	0,0	31,8
Cap	210	15,7	83,3	1,0	11,4	33,8
NS/NC	19	5,3	94,7	0,0	5,3	36,8
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a l'escola	19	10,5	89,5	0,0	21,1	26,3
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense completar el primari	39	15,4	84,6	0,0	12,8	41,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxillerat elemental	180	17,8	82,2	0,0	13,3	42,8
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	24,1	74,1	1,8	3,0	33,7
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	31,1	67,8	1,1	11,1	25,6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial	156	26,3	73,1	0,6	5,8	24,4
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	77	37,7	62,3	0,0	3,9	10,4
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent	162	24,1	75,9	0,0	1,2	10,5
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster	96	18,8	81,3	0,0	2,1	10,4
Doctorat	12	33,3	66,7	0,0	8,3	0,0
NS/NC	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	16,7	83,3	0,0	14,2	41,0
Mitjà	412	26,5	72,3	1,2	5,8	28,4
Alt	347	25,9	74,1	0,0	2,3	10,1
NS/NC	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA?						
Treballa / en ERTA / temporalment de baixa	573	32,6	66,7	0,7	2,1	19,4
Jubilat/da o pensionista	252	4,4	95,2	0,4	9,9	31,0
Aturat/da	91	28,6	71,4	0,0	20,9	37,4
Estudiant	53	22,6	77,4	0,0	5,7	26,4
Treball domèstic no remunerat	30	10,0	90,0	0,0	20,0	43,3
NS/NC	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	0,0	100,0	0,0	22,9	42,0
Visc amb els meus pares	123	17,1	82,9	0,0	2,4	21,1
Comparteix pis amb altres persones	37	8,1	91,9	0,0	8,1	16,2
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	0,7	99,3	0,0	3,1	23,8
Amb parella i els fills/es	316	55,7	43,7	0,6	2,8	19,3
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	46,3	53,7	0,0	14,8	44,4
Altres	48	25,0	75,0	0,0	6,3	18,8
NS/NC	5	0,0	40,0	60,0	20,0	20,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒS?						
Una	131	0,0	100,0	0,0	22,9	42,0
Dues	345	3,2	96,8	0,0	5,5	24,1
Tres	211	30,3	69,2	0,5	2,4	28,9
Quatre	253	48,2	51,8	0,0	3,6	14,2

	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
% Horizontals						
Cinc	41	65,9	34,1	0,0	4,9	24,4
Més de cinc	15	100,0	0,0	0,0	6,7	26,7
NC	4	0,0	0,0	100,0	0,0	25,0
Mitjana	2,79	3,95	2,42	3,00	2,09	2,51
Desviació	1,23	1,13	1,02		1,45	1,25
Casos	996	239	756	1	66	249
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR?						
Cap	756	0,0	100,0	0,0	6,9	26,2
Una	121	100,0	0,0	0,0	5,8	28,9
Dues	97	100,0	0,0	0,0	6,2	11,3
Tres	18	100,0	0,0	0,0	5,6	22,2
Quatre	2	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0
Cinc	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NC	5	0,0	0,0	100,0	0,0	20,0
Mitjana	0,38	1,60	0,00		0,333	0,293
Desviació	0,77	0,70	0,00		0,709	0,665
Casos	995	239	756	0	66	249
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR?						
No	678	25,5	74,2	0,3	5,0	23,3
Sí, a mi	142	15,5	83,8	0,7	11,3	32,4
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	23,7	75,3	1,1	8,9	24,2
NS/NC	16	12,5	81,3	6,3	6,3	56,3
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA LLAR, QUANT EN TENEN?						
Menys o igual a 800€	66	21,2	78,8	0,0	100,0	0,0
De 801 a 1.500€	250	20,4	79,2	0,4	0,0	100,0
Més de 1.500€	584	27,9	71,7	0,3	0,0	0,0
NS/NC	100	11,0	87,0	2,0	0,0	0,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	11	87	2	0	0
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALMENT ESTABLE?						
Mai	49	8,2	91,8	0,0	0,0	0,0
Sí, cada mes	11	9,1	81,8	9,1	0,0	0,0
Algunes vegades	32	12,5	84,4	3,1	0,0	0,0
NS/NC	8	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0

% Horizontals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAR		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	65,9	8,9	44,0	38,4	15,9
Femení	513	51,5	10,9	42,1	41,7	15,0
Altres	3	33,3	33,3	66,7	33,3	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	56,5	16,7	36,1	47,2	14,8
De 25 a 34 anys	142	69,7	9,9	43,0	39,4	14,8
De 35 a 49 anys	283	67,5	3,5	40,3	38,9	19,1
De 50 a 64 anys	242	58,7	9,9	35,1	46,7	17,4
De 65 anys i més	225	40,4	15,1	58,7	31,6	9,3
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	63,2	8,6	56,8	26,5	15,1
De 10.001 a 100.000 habitants	387	56,6	10,3	41,3	40,8	16,0
De 100.001 a 500.000 habitants	209	56,0	10,0	31,6	55,5	12,4
Més de 500.000 habitants	219	59,8	10,5	45,7	35,6	17,4
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	57,4	10,6	39,8	43,0	16,1
Girona	103	53,4	8,7	55,3	29,1	11,7
Lleida	57	64,9	7,0	66,7	19,3	14,0
Tarragona	107	66,4	8,4	41,1	42,1	15,0
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	48	58,3	14,6	52,1	37,5	10,4
En desacord	254	65,4	7,9	42,9	44,5	11,0
Ni d'acord ni en desacord	134	63,4	11,2	40,3	40,3	17,9
D'acord	345	53,0	10,4	44,6	37,7	16,2
Totalment d'acord	206	57,8	10,2	40,3	39,8	18,4
NS/NC	13	23,1	7,7	46,2	30,8	23,1
Mitjana	2,04	1,70	2,20	1,87	1,81	3,05
Desviació	6,02	6,11	6,13	6,08	6,08	5,70
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	45,5	9,1	9,1	63,6	18,2
En desacord	44	52,3	13,6	36,4	52,3	11,4
Ni d'acord ni en desacord	122	68,9	5,7	40,2	47,5	11,5
D'acord	485	53,6	10,5	41,2	41,2	16,1
Totalment d'acord	335	63,0	10,4	49,0	33,1	16,4
NS/NC	3	33,3	0,0	33,3	66,7	0,0
Mitjana	5,45	5,56	5,65	5,92	4,80	5,81
Desviació	4,27	4,27	4,30	3,98	4,51	4,10
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	33,3	33,3	16,7	33,3	50,0
En desacord	56	53,6	10,7	35,7	53,6	8,9
Ni d'acord ni en desacord	139	59,7	9,4	29,5	54,0	15,8
D'acord	465	53,5	9,5	40,0	41,7	16,3
Totalment d'acord	318	67,6	9,7	56,6	28,0	14,8
NS/NC	16	31,3	25,0	18,8	68,8	6,3
Mitjana	5,17	5,52	4,80	6,08	4,21	5,16
Desviació	4,33	4,32	4,76	4,13	4,35	4,37
Casos	1000	584	100	431	401	154

% Horizontals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	49,1	11,3	47,2	43,4	9,4
En desacord	170	53,5	16,5	32,9	51,2	13,5
Ni d'acord ni en desacord	92	69,6	4,3	48,9	33,7	14,1
D'acord	397	53,4	8,6	42,6	40,1	15,9
Totalment d'acord	284	66,9	9,5	47,5	34,5	17,6
NS/NC	4	25,0	25,0	25,0	75,0	0,0
Mitjana	3,45	3,84	2,40	3,86	2,77	4,22
Desviació	6,00	5,94	6,57	5,94	6,16	5,66
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	76,5	5,9	47,1	41,2	11,8
En desacord	173	51,4	10,4	41,6	44,5	13,9
Ni d'acord ni en desacord	219	62,1	8,7	47,0	27,9	22,8
D'acord	427	57,8	11,2	42,9	43,3	12,6
Totalment d'acord	161	60,2	8,7	39,8	43,5	14,9
NS/NC	3	66,7	0,0	33,3	33,3	0,0
Mitjana	-2,71	-2,79	-2,80	-2,59	-2,92	-2,40
Desviació	5,05	5,05	4,89	4,99	5,21	4,89
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	62,2	5,4	48,6	32,4	16,2
En desacord	119	52,9	12,6	39,5	42,9	15,1
Ni d'acord ni en desacord	99	61,6	8,1	39,4	40,4	20,2
D'acord	362	57,2	10,5	39,8	42,5	15,7
Totalment d'acord	352	60,8	9,1	48,6	37,2	13,4
NS/NC	31	51,6	16,1	38,7	41,9	19,4
Mitjana	4,37	4,50	4,15	4,68	4,25	3,93
Desviació	5,65	5,65	5,51	5,76	5,52	5,60
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	75,0	8,3	58,3	25,0	16,7
En desacord	132	50,0	13,6	46,2	38,6	12,9
Ni d'acord ni en desacord	175	68,0	8,6	48,6	32,6	18,3
D'acord	472	56,6	9,5	39,6	43,0	15,9
Totalment d'acord	204	59,8	9,8	43,6	41,7	13,7
NS/NC	5	20,0	20,0	40,0	40,0	0,0
Mitjana	3,62	3,66	3,25	3,36	3,94	3,57
Desviació	4,86	4,83	5,14	5,04	4,72	4,67
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	64,3	8,5	51,6	31,9	15,3
En desacord	385	54,8	12,5	39,7	44,9	14,0
Ni d'acord ni en desacord	31	61,3	6,5	35,5	58,1	6,5
D'acord	84	48,8	8,3	25,0	51,2	20,2
Totalment d'acord	38	44,7	10,5	18,4	52,6	26,3
NS/NC	5	40,0	0,0	60,0	20,0	20,0
Mitjana	-5,70	-6,20	-5,55	-6,85	-4,76	-5,10
Desviació	5,37	5,07	5,12	4,44	5,68	6,14
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						

	TOTAL	LS NETS DE LA LLAR		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
% Horitzontals						
Sí	328	50,6	10,7	34,1	47,0	17,7
No	672	62,2	9,7	47,5	36,8	14,3
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	51,5	9,2	33,1	49,2	16,5
No	740	60,8	10,3	46,6	36,9	15,0
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	51,6	8,9	32,3	49,2	16,1
No	876	59,4	10,2	44,6	38,8	15,3
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	51,7	7,3	35,8	43,7	20,5
No	849	59,6	10,5	44,4	39,5	14,5
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	53,1	9,6	35,3	46,7	16,4
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	62,6	10,3	49,2	34,9	14,6
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	68,7	7,9	100,0	0,0	0,0
Castellà	401	48,1	12,2	0,0	100,0	0,0
Tant català com castellà	154	56,5	9,1	0,0	0,0	100,0
Altres	14	57,1	21,4	0,0	0,0	0,0
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D						
0 Gens important	42	69,0	16,7	26,2	40,5	28,6
1	4	50,0	25,0	25,0	75,0	0,0
2	11	72,7	9,1	18,2	72,7	9,1
3	14	85,7	7,1	50,0	28,6	14,3
4	29	65,5	10,3	48,3	37,9	6,9
5	134	66,4	4,5	41,0	41,8	17,2
6	60	61,7	10,0	36,7	38,3	23,3
7	80	62,5	5,0	46,3	37,5	15,0
8	149	61,7	11,4	45,6	41,6	12,8
9	97	59,8	6,2	50,5	33,0	15,5
10 Molt important	373	49,6	12,6	43,7	40,8	14,2
NS/NC	7	42,9	14,3	28,6	42,9	14,3
Mitjana	7,62	7,32	7,80	7,84	7,56	7,29
Desviació	2,67	2,75	2,99	2,43	2,74	2,94
Casos	993	581	99	429	398	153
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	14,3	28,6	28,6	28,6	14,3
2	3	33,3	0,0	0,0	100,0	0,0
3	4	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
4	3	66,7	33,3	66,7	33,3	0,0
5	68	60,3	11,8	47,1	39,7	11,8
6	42	57,1	9,5	42,9	40,5	16,7
7	109	73,4	10,1	61,5	21,1	15,6
8	198	70,2	6,6	45,5	38,9	14,6
9	151	62,9	10,6	48,3	36,4	13,9
10 Molt important	410	48,3	10,7	35,1	46,6	17,1
NS/NC	5	20,0	20,0	20,0	60,0	20,0
Mitjana	8,47	8,36	8,41	8,30	8,63	8,64
Desviació	1,78	1,63	2,07	1,71	1,81	1,66
Casos	995	583	99	430	398	153
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	57,1	19,0	52,4	33,3	9,5

	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
% Horitzontals						
1	3	100,0	0,0	66,7	33,3	0,0
2	6	50,0	33,3	33,3	16,7	33,3
3	13	84,6	0,0	69,2	23,1	7,7
4	18	66,7	11,1	61,1	22,2	11,1
5	120	64,2	9,2	49,2	35,0	13,3
6	98	79,6	6,1	55,1	23,5	20,4
7	142	66,9	12,0	57,7	28,9	13,4
8	185	63,8	8,1	38,4	44,3	16,8
9	103	52,4	9,7	39,8	44,7	13,6
10 Molt important	288	41,7	11,5	30,2	52,1	16,3
NS/NC	3	33,3	0,0	66,7	33,3	0,0
Mitjana	7,62	7,27	7,62	7,17	8,08	7,74
Desviació	2,25	2,20	2,52	2,27	2,14	2,13
Casos	997	583	100	429	400	154
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	58,6	6,9	24,1	58,6	10,3
1	6	33,3	16,7	16,7	50,0	33,3
2	15	53,3	13,3	40,0	33,3	26,7
3	15	66,7	13,3	33,3	60,0	6,7
4	21	61,9	4,8	52,4	33,3	9,5
5	146	63,0	10,3	46,6	42,5	10,3
6	80	67,5	5,0	45,0	37,5	15,0
7	160	60,0	13,1	53,1	31,9	14,4
8	169	69,8	7,7	40,8	39,6	18,3
9	90	60,0	7,8	41,1	42,2	15,6
10 Molt important	237	43,9	11,8	39,7	42,6	16,5
NS/NC	32	50,0	12,5	37,5	34,4	25,0
Mitjana	7,26	7,09	7,38	7,27	7,19	7,49
Desviació	2,43	2,33	2,45	2,21	2,62	2,39
Casos	968	568	96	419	390	146
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	53,3	13,3	13,3	73,3	13,3
1	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
2	6	83,3	0,0	16,7	33,3	16,7
3	10	80,0	0,0	60,0	30,0	0,0
4	13	61,5	0,0	23,1	38,5	38,5
5	93	58,1	12,9	35,5	58,1	6,5
6	54	61,1	13,0	27,8	51,9	16,7
7	127	57,5	11,0	47,2	37,8	12,6
8	217	59,0	8,8	45,2	38,7	16,1
9	135	66,7	8,9	51,9	32,6	14,8
10 Molt important	324	53,4	10,5	44,1	36,4	18,2
NS/NC	5	60,0	0,0	0,0	60,0	20,0
Mitjana	8,00	7,94	8,00	8,24	7,68	8,29
Desviació	2,08	2,09	2,07	1,80	2,30	1,98
Casos	995	581	100	431	398	153
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	60,0	10,0	23,3	53,3	16,7
1	5	60,0	0,0	40,0	60,0	0,0
2	11	36,4	18,2	45,5	45,5	9,1
3	14	64,3	14,3	42,9	42,9	14,3
4	22	59,1	13,6	40,9	36,4	13,6
5	119	63,0	10,1	46,2	42,9	10,9
6	90	62,2	6,7	38,9	42,2	17,8
7	135	64,4	7,4	42,2	37,0	19,3
8	191	66,0	9,4	47,6	37,7	13,6

% Horizontals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
9	104	65,4	7,7	50,0	33,7	15,4
10 Molt important	241	47,3	12,0	41,5	41,5	16,2
NS/NC	38	28,9	18,4	31,6	44,7	18,4
Mitjana	7,39	7,28	7,46	7,51	7,26	7,52
Desviació	2,40	2,32	2,56	2,22	2,56	2,34
Casos	962	573	93	419	384	147
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	892	59,8	9,3	43,7	40,2	14,8
Falsa	102	47,1	16,7	36,3	39,2	21,6
NS/NC	6	50,0	0,0	66,7	33,3	0,0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	58,6	9,6	42,8	39,9	16,0
Falsa	100	53,0	15,0	46,0	43,0	9,0
NS/NC	17	82,4	0,0	41,2	35,3	23,5
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	58,6	9,2	43,9	39,6	15,6
Falsa	101	59,4	15,8	36,6	45,5	12,9
NS/NC	15	40,0	20,0	40,0	33,3	20,0
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	61,1	9,0	43,7	39,4	15,5
Falsa	184	46,2	13,0	39,7	44,0	14,7
NS/NC	27	63,0	18,5	48,1	33,3	18,5
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	57,1	9,2	41,5	42,3	15,3
Falsa	293	60,4	11,3	45,4	36,5	15,7
NS/NC	34	67,6	14,7	55,9	26,5	14,7
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	72,3	7,8	45,2	36,3	17,3
Agència Catalana de Consum	62	87,1	3,2	74,2	16,1	9,7
Associació de defensa al consumidor	26	69,2	19,2	34,6	34,6	30,8
Associació FAO	2	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	68,1	6,4	33,0	43,6	23,4
FACUA	30	76,7	10,0	46,7	36,7	13,3
Síndic de Greuges	20	80,0	0,0	45,0	30,0	25,0
Defensor del Pueblo	16	50,0	12,5	50,0	31,3	18,8
Atenció al client	5	60,0	20,0	40,0	60,0	0,0
Atenció al ciutadà	5	80,0	0,0	0,0	40,0	60,0
Ajuntament	13	69,2	7,7	61,5	15,4	23,1
Generalitat	6	83,3	16,7	66,7	0,0	33,3
Consell Comarcal	4	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Agència de consum / del consumidor	13	76,9	7,7	38,5	38,5	23,1
Associació / Organització de consumidors	11	63,6	9,1	45,5	36,4	9,1
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	35,7	7,1	14,3	64,3	21,4
Consum	4	50,0	25,0	75,0	25,0	0,0
Altres	23	91,3	0,0	47,8	34,8	13,0
Cap	363	40,8	12,9	41,0	43,8	12,9
NS/NC	72	52,8	11,1	41,7	48,6	9,7
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	52,2	10,9	44,9	40,6	13,0
Sí	446	66,4	8,7	41,0	39,2	18,4
NS/NC	2	0,0	50,0	0,0	100,0	0,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	66,4	8,7	41	39,2	18,4

% Horitzontals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	67,8	8,1	39,6	41,6	16,8
Mitjans de comunicació	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Ajuntament	25	48,0	20,0	44,0	40,0	16,0
Consell Comarcal	3	100,0	0,0	66,7	33,3	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	67,6	8,1	27,0	51,4	21,6
OCU	75	72,0	6,7	40,0	36,0	24,0
Agència Catalana de Consum	20	85,0	10,0	90,0	5,0	5,0
Associació de defensa al consumidor	9	77,8	11,1	55,6	22,2	22,2
Atenció al Ciutadà	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Cambra de Comerç	2	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0
Sindicats	2	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Generalitat	9	66,7	11,1	33,3	33,3	33,3
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	60,0	0,0	30,0	40,0	30,0
Amics, familiars, coneguts	8	62,5	0,0	62,5	12,5	25,0
Assegurança	3	100,0	0,0	66,7	0,0	33,3
Directament a la marca, establiment, etc.	10	40,0	30,0	30,0	50,0	20,0
Altres	5	40,0	20,0	60,0	40,0	0,0
NS/NC	3	100,0	0,0	33,3	66,7	0,0

Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
-------------------	-------------	-------------	-----------	-------------	-------------	-------------

P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	60,2	9,5	43,8	39,0	15,7
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	51,0	11,2	37,1	47,6	15,4
Contactaria amb un advocat	52	50,0	15,4	38,5	42,3	15,4
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	52,2	13,0	45,7	47,8	6,5
Altres	17	47,1	17,6	47,1	41,2	5,9
No faria res	3	33,3	0,0	0,0	100,0	0,0
NS/NC	8	37,5	25,0	37,5	25,0	37,5

P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	71,1	6,4	49,3	33,2	16,8
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	67,4	7,6	53,0	28,8	16,7
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	50,1	11,5	37,3	45,2	15,3
NS/NC	137	51,1	14,6	40,1	48,2	11,7

P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT						
No	201	53,7	11,4	28,4	53,2	15,9
Sí	790	59,5	9,7	46,7	36,7	15,4
NC	9	66,7	0,0	55,6	44,4	0,0

P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROBLEMATITAT						
0 Gens	77	40,3	9,1	31,2	57,1	10,4
1	9	77,8	0,0	44,4	33,3	22,2
2	29	51,7	10,3	51,7	24,1	20,7
3	62	51,6	11,3	43,5	43,5	11,3
4	107	72,9	10,3	43,9	42,1	14,0
5	240	61,3	11,7	44,2	40,8	14,2
6	184	60,9	8,7	50,5	28,8	18,5
7	143	60,1	9,1	37,8	42,7	17,5
8	83	60,2	7,2	32,5	51,8	14,5
9	24	66,7	0,0	54,2	33,3	12,5
10 Totalment	21	28,6	19,0	38,1	23,8	38,1
NS/NC	21	19,0	23,8	61,9	33,3	0,0

Mitjana	5,19	5,27	5,12	5,22	5,02	5,50
Desviació	2,28	2,08	2,22	2,13	2,42	2,26
Casos	979	580	95	418	394	154

P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
Estafa o engany	403	60,3	9,4	41,9	41,4	15,4

% Horizontals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	62,7	8,5	43,1	40,0	16,1
Clàusules abusives contracte	315	62,5	8,6	41,6	40,6	15,9
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	51,3	13,0	44,3	43,5	9,6
Indicació enganyosa del preu	233	59,7	6,9	39,5	38,6	19,3
Publicitat enganyosa	479	58,0	7,9	41,3	42,0	15,4
Manca de fulls oficials de reclamació	68	58,8	7,4	42,6	42,6	13,2
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	427	65,3	8,2	46,8	35,8	16,6
Altres	9	44,4	22,2	55,6	33,3	11,1
Cap	2	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
NS/NC	7	0,0	42,9	71,4	28,6	0,0
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	306	60,1	6,2	39,5	45,4	14,4
Intent	132	55,3	9,8	43,2	35,6	19,7
Ni ho ha patit ni intent	558	58,1	12,2	44,8	38,5	15,1
NS/NC	4	75,0	0,0	75,0	0,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	58,7	7,3	40,6	42,5	16
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	62,0	3,8	34,2	46,2	19,0
No	280	56,8	9,3	44,3	40,4	14,3
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	59,1	9,6	40,9	41,4	16,6
Intent	31	48,4	16,1	45,2	35,5	19,4
Ni ho ha patit ni intent	390	58,2	10,5	46,2	39,0	12,8
NS/NC	14	57,1	0,0	42,9	28,6	28,6
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	58,6	9,9	41,1	41,1	16,8
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	62,1	8,6	29,3	44,8	22,4
No	537	58,3	10,1	42,5	40,8	16,0
NS/NC	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	61,1	4,4	37,7	45,6	15,5
Intent	31	64,5	9,7	45,2	48,4	0,0
Ni ho ha patit ni intent	711	57,1	12,0	44,7	37,8	16,2
NS/NC	6	66,7	16,7	66,7	33,3	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	61,5	4,9	38,5	45,9	13,8
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	71,2	4,5	40,9	40,9	15,2
No	215	59,1	4,7	38,1	47,4	13,0
NS/NC	2	0,0	50,0	0,0	50,0	50,0
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	63,3	7,8	39,3	41,6	17,4
Intent	39	59,0	15,4	35,9	43,6	20,5
Ni ho ha patit ni intent	468	53,4	11,8	47,6	38,0	13,0
NS/NC	5	40,0	20,0	40,0	60,0	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	63	8,3	39,1	41,7	17,6

% Horizontals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	73,4	3,7	34,9	40,4	23,9
No	416	60,3	9,6	39,9	42,3	16,1
NS/NC	2	50,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	59,8	7,5	37,1	42,7	18,3
Intent	73	53,4	6,8	37,0	45,2	16,4
Ni ho ha patit ni intent	500	58,2	12,8	49,0	37,0	13,0
NS/NC	12	50,0	0,0	41,7	50,0	8,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	58,8	7,4	37,1	43	18
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	66,7	7,2	30,4	37,7	30,4
No	417	57,3	7,4	38,4	43,9	15,8
NS/NC	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	58,9	9,1	39,5	42,0	17,5
Intent	101	62,4	12,9	44,6	37,6	15,8
Ni ho ha patit ni intent	362	56,4	10,8	48,3	37,8	11,9
NS/NC	11	63,6	0,0	27,3	45,5	27,3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	59,5	9,7	40,4	41,3	17,2
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	68,2	9,1	31,8	43,9	24,2
No	561	58,5	9,8	41,4	41,0	16,4
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	58,4	8,7	42,2	40,4	16,1
Intent	13	53,8	7,7	46,2	46,2	7,7
Ni ho ha patit ni intent	819	58,2	10,4	43,0	40,0	15,5
NS/NC	7	85,7	0,0	71,4	28,6	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	58	8,6	42,5	40,8	15,5
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	71,2	3,8	40,4	36,5	21,2
No	122	52,5	10,7	43,4	42,6	13,1
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	67,6	7,7	41,9	39,4	17,4
Intent	19	63,2	0,0	47,4	47,4	5,3
Ni ho ha patit ni intent	516	50,6	11,8	43,8	40,5	14,3
NS/NC	11	36,4	36,4	54,5	36,4	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	67,4	7,4	42,1	39,7	16,9
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	70,7	6,1	36,6	39,0	24,4
No	389	66,6	7,7	43,2	39,8	15,4

	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
% Horitzontals						
NS/NC	2	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
La manca d'oficines	456	56,1	10,5	46,1	39,5	13,8
La manca de caixers	245	53,1	10,6	44,5	40,8	13,1
Els horaris d'atenció	439	61,0	10,0	41,0	42,4	15,5
Les comissions bancàries	497	63,8	8,7	44,7	39,8	14,5
L'atenció online	154	57,1	8,4	37,0	43,5	16,2
La necessitat de cita prèvia	326	59,8	7,7	40,5	40,8	17,5
Oferiment de productes no financers	188	71,8	4,3	44,7	36,2	18,6
Manca d'atenció personal (espontània)	65	46,2	13,8	38,5	47,7	12,3
Altres	20	60,0	10,0	35,0	55,0	10,0
Tot	5	20,0	40,0	40,0	40,0	20,0
Cap	23	43,5	13,0	39,1	39,1	13,0
NS/NC	3	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Canvis no autoritzats de companyia	256	59,4	7,4	40,2	40,6	18,0
Canvis no autoritzats de tarifes	444	63,5	8,3	42,8	38,7	17,1
La pujada dels preus	785	59,2	9,6	42,2	40,6	15,8
La pressió comercial	233	63,5	9,0	47,2	40,3	11,6
L'atenció no presencial	358	58,7	9,5	45,3	37,4	15,9
Altres	16	68,8	6,3	31,3	62,5	6,3
Tot	4	25,0	25,0	50,0	50,0	0,0
Cap	11	18,2	36,4	45,5	27,3	18,2
NS/NC	4	50,0	25,0	25,0	75,0	0,0
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S'ENTENYER?						
Més d'una vegada per setmana	102	79,4	6,9	52,0	33,3	12,7
Una vegada a la setmana	221	70,1	10,4	48,9	30,3	18,6
Una vegada cada 15 dies	209	72,7	8,1	42,1	41,1	15,8
Una vegada al mes	201	51,2	10,0	35,8	50,2	12,4
Una vegada cada 3 mesos	98	51,0	7,1	46,9	40,8	10,2
Amb menor freqüència	105	27,6	12,4	37,1	42,9	20,0
Mai	63	20,6	20,6	38,1	44,4	17,5
NS/NC	1	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3 mesos	831	65,1	8,9	44,2	39,5	14,7
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS S'ENTENYER?						
No ser atès/a en el seu idioma	127	75,6	7,1	84,3	10,2	5,5
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	77,1	12,5	83,3	14,6	2,1
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	74,1	9,4	71,2	21,6	6,5
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	92	78,3	6,5	83,7	13,0	1,1
Cap	593	62,1	9,4	32,5	47,7	17,9
NS/NC	2	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespostes]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	66,9	8,8	66,3	25,6	8,1
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	55,0	22,5	57,5	32,5	7,5
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	68,6	6,8	54,1	34,5	10,0
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	65,5	8,7	52,4	32,6	13,7
Cap	252	65,1	11,5	29,4	48,4	19,8
NS/NC	3	66,7	33,3	33,3	66,7	0,0
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D'ENTENYER?						
No	265	44,5	15,1	23,4	60,4	13,2
Sí	729	63,6	8,1	50,2	32,8	16,2

% Horitzontals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
NS/NC	6	33,3	16,7	50,0	33,3	16,7
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	559	66,0	8,1	51,7	31,7	16,1
Inspeccionar en matèria de consum	464	67,2	8,4	51,9	31,5	16,2
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	68,6	5,9	52,2	32,6	15,0
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	480	68,8	7,7	50,2	33,1	16,3
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	451	68,3	6,4	51,7	30,6	17,3
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	68,9	7,1	53,3	29,9	16,5
Desconec les seves funcions	325	43,4	15,1	29,2	55,1	12,6
NC	8	37,5	0,0	62,5	25,0	12,5
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'						
No	892	56,2	10,8	42,3	41,5	14,7
Sí	100	79,0	3,0	51,0	28,0	21,0
NS/NC	8	50,0	12,5	37,5	37,5	25,0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI						
0	14	78,6	0,0	35,7	50,0	14,3
1	3	66,7	0,0	33,3	66,7	0,0
2	4	100,0	0,0	25,0	50,0	25,0
3	11	100,0	0,0	54,5	18,2	27,3
4	13	53,8	7,7	38,5	30,8	30,8
5	97	68,0	7,2	45,4	36,1	17,5
6	57	68,4	8,8	45,6	38,6	15,8
7	111	69,4	7,2	59,5	25,2	14,4
8	109	62,4	8,3	56,0	29,4	13,8
9	21	52,4	14,3	47,6	33,3	19,0
10	42	45,2	7,1	52,4	28,6	19,0
NS/NC	518	51,9	12,4	35,5	47,9	14,5
Mitjana	6,60	6,371	7,056	6,789	6,34	6,506
Desviació	2,10	2,12	1,603	1,952	2,289	2,171
Casos	482	315	36	247	153	79
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI						
Només mediació	40	67,5	7,5	45,0	32,5	20,0
Només arbitratge	7	57,1	0,0	42,9	42,9	14,3
Sí, ambdós	88	76,1	3,4	43,2	31,8	25,0
No, cap	865	56,2	10,9	43,0	41,3	14,2
Base Coneix el sistema de mediació	128	73,4	4,7	43,8	32	23,4
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I						
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	72,8	4,9	46,6	30,1	22,3
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	82,4	5,4	44,6	31,1	24,3
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	67,6	2,9	50,0	26,5	23,5
Requereix un procediment judicial	6	50,0	16,7	33,3	33,3	33,3
No ho sé	3	66,7	0,0	66,7	33,3	0,0
NC	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	74,7	3,2	43,2	32,6	24,2
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	79,1	1,5	43,3	31,3	25,4
És gratuït	45	77,8	0,0	51,1	28,9	20,0
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	83,3	16,7	58,3	41,7	0,0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	85,7	0,0	28,6	50,0	21,4
No ho sé	7	42,9	14,3	42,9	14,3	42,9
Base Total	1000	58,4	10	43,1	40,1	15,4

% Horizontals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAR		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	54,3	7,6	33,3	46,7	17,1
De propietat	776	60,1	10,2	46,3	37,5	15,2
Altres	10	40,0	20,0	20,0	80,0	0,0
NS/NC	4	0,0	75,0	0,0	100,0	0,0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	54,9	5,2	34,6	49,7	14,7
Twitter	162	77,8	8,6	60,5	27,2	12,3
Instagram	483	67,9	8,5	44,5	38,1	15,9
TikTok	66	59,1	15,2	36,4	43,9	18,2
WhatsApp	290	59,3	11,4	42,1	39,7	16,2
Telegram	16	56,3	18,8	62,5	18,8	18,8
Linkedin	36	80,6	13,9	52,8	27,8	19,4
Youtube	32	46,9	3,1	37,5	43,8	15,6
Altres	22	59,1	9,1	40,9	40,9	13,6
Cap	210	40,0	14,8	45,2	40,0	14,3
NS/NC	19	31,6	26,3	47,4	42,1	5,3
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	21,1	31,6	26,3	57,9	10,5
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	35,9	10,3	28,2	53,8	15,4
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	31,7	12,2	33,9	51,7	13,3
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	54,8	8,4	42,2	43,4	13,3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	52,2	11,1	31,1	52,2	16,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu.	156	58,3	11,5	39,7	42,9	14,7
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	79,2	6,5	57,1	28,6	14,3
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	79,6	8,6	53,1	26,5	19,1
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màc	96	81,3	6,3	61,5	18,8	18,8
Doctorat	12	91,7	0,0	33,3	50,0	16,7
NS/NC	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	31,4	13,4	32,2	52,7	13,4
Mitjà	412	55,6	10,2	38,8	45,1	14,6
Alt	347	80,4	7,2	55,6	25,6	17,9
NS/NC	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	71,0	7,5	43,1	38,9	16,4
Jubilat/da o pensionista	252	45,6	13,5	51,2	35,3	13,1
Aturat/da	91	34,1	7,7	26,4	59,3	14,3
Estudiant	53	43,4	24,5	28,3	43,4	22,6
Treball domèstic no remunerat	30	26,7	10,0	53,3	36,7	6,7
NS/NC	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	26,7	8,4	44,3	38,2	16,0
Visc amb els meus pares	123	56,9	19,5	39,0	43,1	16,3
Comparteix pis amb altres persones	37	54,1	21,6	29,7	56,8	10,8
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	65,7	7,3	50,0	37,1	11,9
Amb parella i els fills/es	316	69,3	8,5	39,9	41,5	17,4
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	35,2	5,6	42,6	31,5	25,9
Altres	48	66,7	8,3	41,7	41,7	12,5
NS/NC	5	20,0	40,0	40,0	60,0	0,0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	26,7	8,4	44,3	38,2	16,0
Dues	345	61,4	9,0	48,1	38,3	12,8
Tres	211	58,3	10,4	36,5	43,1	19,0
Quatre	253	70,0	12,3	42,7	39,1	16,6

% Horizontals	TOTAL	LS NETS DE LA LLAR		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Cinc	41	65,9	4,9	41,5	39,0	14,6
Més de cinc	15	60,0	6,7	26,7	66,7	6,7
NC	4	25,0	50,0	25,0	75,0	0,0
Mitjana	2,79	2,97	2,86	2,71	2,86	2,82
Desviació	1,23	1,17	1,15	1,16	1,33	1,16
Casos	996	583	98	430	398	154
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR?						
Cap	756	55,4	11,5	45,5	39,7	13,4
Una	121	59,5	5,8	27,3	44,6	27,3
Dues	97	79,4	3,1	47,4	34,0	17,5
Tres	18	66,7	5,6	27,8	50,0	16,7
Quatre	2	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Cinc	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
NC	5	40,0	40,0	40,0	60,0	0,0
Mitjana	0,38	0,466	0,163	0,336	0,392	0,494
Desviació	0,77	0,833	0,512	0,733	0,789	0,769
Casos	995	582	98	429	398	154
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR UN PROBLEMA DE SALUT?						
No	678	61,9	9,7	44,8	38,1	15,3
Sí, a mi	142	47,2	9,2	36,6	39,4	22,5
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	55,3	11,6	43,2	47,4	8,9
NS/NC	16	18,8	18,8	18,8	62,5	18,8
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA LLAR, QUANT EN TENIU?						
Menys o igual a 800€	66	0,0	0,0	22,7	59,1	16,7
De 801 a 1.500€	250	0,0	0,0	34,4	48,0	16,8
Més de 1.500€	584	100,0	0,0	50,7	33,0	14,9
NS/NC	100	0,0	100,0	34,0	49,0	14,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	0	100	34	49	14
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN DE MES?						
Mai	49	0,0	100,0	42,9	40,8	16,3
Sí, cada mes	11	0,0	100,0	18,2	54,5	27,3
Algunes vegades	32	0,0	100,0	34,4	53,1	3,1
NS/NC	8	0,0	100,0	0,0	75,0	25,0

	TOTAL	
% Horizontals		Altres
Base Total	1000	1,4
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?		
Masculí	484	1,7
Femení	513	1,2
Altres	3	0,0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.		
De 16 a 24 anys	108	1,9
De 25 a 34 anys	142	2,8
De 35 a 49 anys	283	1,8
De 50 a 64 anys	242	0,8
De 65 anys i més	225	0,4
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA		
Fins a 10.000 habitants	185	1,6
De 10.001 a 100.000 habitants	387	1,8
De 100.001 a 500.000 habitants	209	0,5
Més de 500.000 habitants	219	1,4
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA		
Barcelona	733	1,1
Girona	103	3,9
Lleida	57	0,0
Tarragona	107	1,9
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMI		
Totalment en desacord	48	0,0
En desacord	254	1,6
Ni d'acord ni en desacord	134	1,5
D'acord	345	1,4
Totalment d'acord	206	1,5
NS/NC	13	0,0
Mitjana	2,04	2,50
Desviació	6,02	5,80
Casos	1000	14
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL		
Totalment en desacord	11	9,1
En desacord	44	0,0
Ni d'acord ni en desacord	122	0,8
D'acord	485	1,4
Totalment d'acord	335	1,5
NS/NC	3	0,0
Mitjana	5,45	5,36
Desviació	4,27	5,36
Casos	1000	14
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0		
Totalment en desacord	6	0,0
En desacord	56	1,8
Ni d'acord ni en desacord	139	0,7
D'acord	465	1,9
Totalment d'acord	318	0,6
NS/NC	16	6,3
Mitjana	5,17	4,29
Desviació	4,33	3,85
Casos	1000	14

	TOTAL	
% Horizontals		Altres

P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA		
Totalment en desacord	53	0,0
En desacord	170	2,4
Ni d'acord ni en desacord	92	3,3
D'acord	397	1,5
Totalment d'acord	284	0,4
NS/NC	4	0,0

Mitjana	3,45	1,43
Desviació	6,00	4,97
Casos	1000	14

P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI		
Totalment en desacord	17	0,0
En desacord	173	0,0
Ni d'acord ni en desacord	219	2,3
D'acord	427	1,2
Totalment d'acord	161	1,9
NS/NC	3	33,3

Mitjana	-2,71	-3,93
Desviació	5,05	4,01
Casos	1000	14

P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI		
Totalment en desacord	37	2,7
En desacord	119	2,5
Ni d'acord ni en desacord	99	0,0
D'acord	362	1,9
Totalment d'acord	352	0,9
NS/NC	31	0,0

Mitjana	4,37	2,86
Desviació	5,65	6,42
Casos	1000	14

P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ		
Totalment en desacord	12	0,0
En desacord	132	2,3
Ni d'acord ni en desacord	175	0,6
D'acord	472	1,5
Totalment d'acord	204	1,0
NS/NC	5	20,0

Mitjana	3,62	2,86
Desviació	4,86	5,08
Casos	1000	14

P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER		
Totalment en desacord	457	1,1
En desacord	385	1,3
Ni d'acord ni en desacord	31	0,0
D'acord	84	3,6
Totalment d'acord	38	2,6
NS/NC	5	0,0

Mitjana	-5,70	-3,57
Desviació	5,37	6,91
Casos	1000	14

P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA		
---	--	--

	TOTAL	
% Horizontals		Altres
Sí	328	1,2
No	672	1,5
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM		
Sí	260	1,2
No	740	1,5
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC		
Sí	124	2,4
No	876	1,3
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA		
Sí	151	0,0
No	849	1,6
P2.3. RESUM		
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	1,6
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	1,2
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?		
Català	431	0,0
Castellà	401	0,0
Tant català com castellà	154	0,0
Altres	14	100,0
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D		
0 Gens important	42	4,8
1	4	0,0
2	11	0,0
3	14	7,1
4	29	6,9
5	134	0,0
6	60	1,7
7	80	1,3
8	149	0,0
9	97	1,0
10 Molt important	373	1,3
NS/NC	7	14,3
Mitjana	7,62	6,39
Desviació	2,67	3,84
Casos	993	13
P2.5B. EL PREU		
0 Gens important	7	28,6
2	3	0,0
3	4	0,0
4	3	0,0
5	68	1,5
6	42	0,0
7	109	1,8
8	198	1,0
9	151	1,3
10 Molt important	410	1,2
NS/NC	5	0,0
Mitjana	8,47	7,36
Desviació	1,78	3,46
Casos	995	14
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE		
0 Gens important	21	4,8

	TOTAL	
		Altres
% Horizontals		
1	3	0,0
2	6	16,7
3	13	0,0
4	18	5,6
5	120	2,5
6	98	1,0
7	142	0,0
8	185	0,5
9	103	1,9
10 Molt important	288	1,4
NS/NC	3	0,0

Mitjana	7,62	6,64
Desviació	2,25	3,27
Casos	997	14

	TOTAL	
		Altres
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC		
0 Gens important	29	6,9
1	6	0,0
2	15	0,0
3	15	0,0
4	21	4,8
5	146	0,7
6	80	2,5
7	160	0,6
8	169	1,2
9	90	1,1
10 Molt important	237	1,3
NS/NC	32	3,1

Mitjana	7,26	6,39
Desviació	2,43	3,43
Casos	968	13

	TOTAL	
		Altres
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT		
0 Gens important	15	0,0
1	1	0,0
2	6	33,3
3	10	10,0
4	13	0,0
5	93	0,0
6	54	3,7
7	127	2,4
8	217	0,0
9	135	0,7
10 Molt important	324	1,2
NS/NC	5	20,0

Mitjana	8,00	6,85
Desviació	2,08	3,00
Casos	995	13

	TOTAL	
		Altres
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR		
0 Gens important	30	6,7
1	5	0,0
2	11	0,0
3	14	0,0
4	22	9,1
5	119	0,0
6	90	1,1
7	135	1,5
8	191	1,0

	TOTAL	Altres
% Horitzontals		
9	104	1,0
10 Molt important	241	0,8
NS/NC	38	5,3
Mitjana	7,39	6,08
Desviació	2,40	3,45
Casos	962	12
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN		
Verdadera	892	1,2
Falsa	102	2,9
NS/NC	6	0,0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO		
Verdadera	883	1,4
Falsa	100	2,0
NS/NC	17	0,0
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES		
Verdadera	884	0,9
Falsa	101	5,0
NS/NC	15	6,7
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC		
Verdadera	789	1,4
Falsa	184	1,6
NS/NC	27	0,0
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV		
Verdadera	673	0,9
Falsa	293	2,4
NS/NC	34	2,9
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D		
OCU	347	1,2
Agència Catalana de Consum	62	0,0
Associació de defensa al consumidor	26	0,0
Associació FAO	2	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	0,0
FACUA	30	3,3
Síndic de Greuges	20	0,0
Defensor del Pueblo	16	0,0
Atenció al client	5	0,0
Atenció al ciutadà	5	0,0
Ajuntament	13	0,0
Generalitat	6	0,0
Consell Comarcal	4	0,0
Agència de consum / del consumidor	13	0,0
Associació / Organització de consumidors	11	9,1
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	0,0
Consum	4	0,0
Altres	23	4,3
Cap	363	2,2
NS/NC	72	0,0
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS		
No	552	1,4
Sí	446	1,3
NS/NC	2	0,0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	1,3

	TOTAL	Altres
% Horitzontals		
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]		
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	2,0
Mitjans de comunicació	1	0,0
Ajuntament	25	0,0
Consell Comarcal	3	0,0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	0,0
OCU	75	0,0
Agència Catalana de Consum	20	0,0
Associació de defensa al consumidor	9	0,0
Atenció al Ciutadà	1	0,0
Cambra de Comerç	2	0,0
Sindicats	2	0,0
Generalitat	9	0,0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	0,0
Amics, familiars, coneguts	8	0,0
Assegurança	3	0,0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	0,0
Altres	5	0,0
NS/NC	3	0,0

Base Total	1000	1,4
-------------------	-------------	------------

P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM		
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	1,5
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	0,0
Contactaria amb un advocat	52	3,8
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	0,0
Altres	17	5,9
No faria res	3	0,0
NS/NC	8	0,0

P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL		
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	0,7
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	1,5
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	2,2
NS/NC	137	0,0

P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT		
No	201	2,5
Sí	790	1,1
NC	9	0,0

P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROTEGIT		
0 Gens	77	1,3
1	9	0,0
2	29	3,4
3	62	1,6
4	107	0,0
5	240	0,8
6	184	2,2
7	143	2,1
8	83	1,2
9	24	0,0
10 Totalment	21	0,0
NS/NC	21	4,8

Mitjana	5,19	5,23
Desviació	2,28	2,28
Casos	979	13

P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES		
Estafa o engany	403	1,2

	TOTAL	Altres
% Horitzontals		
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	0,9
Clàusules abusives contracte	315	1,9
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	2,6
Indicació enganyosa del preu	233	2,6
Publicitat enganyosa	479	1,3
Manca de fulls oficials de reclamació	68	1,5
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficien	427	0,7
Altres	9	0,0
Cap	2	0,0
NS/NC	7	0,0

P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?		
Ho ha patit	306	0,7
Intent	132	1,5
Ni ho ha patit ni intent	558	1,6
NS/NC	4	25,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	0,9
---	------------	------------

P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY		
Sí	158	0,6
No	280	1,1

Base Total	1000	1,4
-------------------	-------------	------------

P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI		
Ho ha patit	565	1,1
Intent	31	0,0
Ni ho ha patit ni intent	390	2,1
NS/NC	14	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	1
---	------------	----------

P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI		
Sí	58	3,4
No	537	0,7
NS/NC	1	0,0

Base Total	1000	1,4
-------------------	-------------	------------

P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE		
Ho ha patit	252	1,2
Intent	31	6,5
Ni ho ha patit ni intent	711	1,3
NS/NC	6	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	1,8
--	------------	------------

P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE		
Sí	66	3,0
No	215	1,4
NS/NC	2	0,0

Base Total	1000	1,4
-------------------	-------------	------------

P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE		
Ho ha patit	488	1,6
Intent	39	0,0
Ni ho ha patit ni intent	468	1,3
NS/NC	5	0,0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte/ tiquet incorrecte	527	1,5
---	------------	------------

	TOTAL	Altres
% Horizontals		
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE		
Sí	109	0,9
No	416	1,7
NS/NC	2	0,0
Base Total	1000	1,4
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU		
Ho ha patit	415	1,9
Intent	73	1,4
Ni ho ha patit ni intent	500	1,0
NS/NC	12	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	1,8
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU		
Sí	69	1,4
No	417	1,9
NS/NC	2	0,0
Base Total	1000	1,4
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA		
Ho ha patit	526	1,0
Intent	101	2,0
Ni ho ha patit ni intent	362	1,9
NS/NC	11	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat er	627	1,1
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA		
Sí	66	0,0
No	561	1,2
Base Total	1000	1,4
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ		
Ho ha patit	161	1,2
Intent	13	0,0
Ni ho ha patit ni intent	819	1,5
NS/NC	7	0,0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	1,1
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ		
Sí	52	1,9
No	122	0,8
Base Total	1000	1,4
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC		
Ho ha patit	454	1,3
Intent	19	0,0
Ni ho ha patit ni intent	516	1,4
NS/NC	11	9,1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	1,3
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC		
Sí	82	0,0
No	389	1,5

% Horizontals	TOTAL	
		Altres
NS/NC	2	0,0

Base Total	1000	1,4
-------------------	-------------	------------

P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?

La manca d'oficines	456	0,7
La manca de caixers	245	1,6
Els horaris d'atenció	439	1,1
Les comissions bancàries	497	1,0
L'atenció online	154	3,2
La necessitat de cita prèvia	326	1,2
Oferiment de productes no financers	188	0,5
Manca d'atenció personal (espontània)	65	1,5
Altres	20	0,0
Tot	5	0,0
Cap	23	8,7
NS/NC	3	33,3

P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?

Canvis no autoritzats de companyia	256	1,2
Canvis no autoritzats de tarifes	444	1,4
La pujada dels preus	785	1,4
La pressió comercial	233	0,9
L'atenció no presencial	358	1,4
Altres	16	0,0
Tot	4	0,0
Cap	11	9,1
NS/NC	4	0,0

P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S'ENVIAR?

Més d'una vegada per setmana	102	2,0
Una vegada a la setmana	221	2,3
Una vegada cada 15 dies	209	1,0
Una vegada al mes	201	1,5
Una vegada cada 3 mesos	98	2,0
Amb menor freqüència	105	0,0
Mai	63	0,0
NS/NC	1	0,0

Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	1,7
---	------------	------------

P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS S'ENVAIA?

No ser atès/a en el seu idioma	127	0,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	0,0
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	0,7
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	92	2,2
Cap	593	1,9
NS/NC	2	0,0

P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multirespostes]

No ser atès/a en el seu idioma	160	0,0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	2,5
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	1,4
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	1,3
Cap	252	2,4
NS/NC	3	0,0

Base Total	1000	1,4
-------------------	-------------	------------

P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA D'ESTADÍSTICA?

No	265	3,0
Sí	729	0,8

	TOTAL	
% Horitzontals		Altres
NS/NC	6	0,0

P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUN		
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les d	559	0,5
Inspeccionar en matèria de consum	464	0,4
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	0,2
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadan	480	0,4
Col·laborar amb les organitzacions de persones con:	451	0,4
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	0,3
Desconec les seves funcions	325	3,1
NC	8	0,0

P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'		
No	892	1,6
Sí	100	0,0
NS/NC	8	0,0

P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE COI		
0	14	0,0
1	3	0,0
2	4	0,0
3	11	0,0
4	13	0,0
5	97	1,0
6	57	0,0
7	111	0,9
8	109	0,9
9	21	0,0
10	42	0,0
NS/NC	518	2,1
Mitjana	6,60	6,667
Desviació	2,10	1,528
Casos	482	3

P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSI		
Només mediació	40	2,5
Només arbitratge	7	0,0
Sí, ambdós	88	0,0
No, cap	865	1,5

Base Coneix el sistema de mediació	128	0,8
------------------------------------	-----	-----

P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I		
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	1,0
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	0,0
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	0,0
Requereix un procediment judicial	6	0,0
No ho sé	3	0,0
NC	1	0,0

Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	0
-------------------------------------	----	---

P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS		
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	0,0
És gratuït	45	0,0
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	0,0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	0,0
No ho sé	7	0,0

Base Total	1000	1,4
------------	------	-----

% Horitzontals	TOTAL	
		Altres
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?		
De lloguer	210	2,9
De propietat	776	1,0
Altres	10	0,0
NS/NC	4	0,0

P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?		
Facebook	286	1,0
Twitter	162	0,0
Instagram	483	1,4
TikTok	66	1,5
WhatsApp	290	2,1
Telegram	16	0,0
Linkedin	36	0,0
Youtube	32	3,1
Altres	22	4,5
Cap	210	0,5
NS/NC	19	5,3

P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?		
No sap llegir ni escriure	1	0,0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	5,3
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	2,6
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	1,1
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	1,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	0,0
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	156	2,6
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	0,0
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	1,2
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	96	1,0
Doctorat	12	0,0
NS/NC	2	50,0

P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?		
Baix	239	1,7
Mitjà	412	1,5
Alt	347	0,9
NS/NC	2	50,0

P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI		
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	1,6
Jubilat/da o pensionista	252	0,4
Aturat/da	91	0,0
Estudiant	53	5,7
Treball domèstic no remunerat	30	3,3
NS/NC	1	0,0

P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?		
Visc sol/a	131	1,5
Visc amb els meus pares	123	1,6
Comparteix pis amb altres persones	37	2,7
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	1,0
Amb parella i els fills/es	316	1,3
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	0,0
Altres	48	4,2
NS/NC	5	0,0

P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ		
Una	131	1,5
Dues	345	0,9
Tres	211	1,4
Quatre	253	1,6

	TOTAL	
% Horizontals		Altres
Cinc	41	4,9
Més de cinc	15	0,0
NC	4	0,0
Mitjana	2,79	3,07
Desviació	1,23	1,33
Casos	996	14
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEU		
Cap	756	1,5
Una	121	0,8
Dues	97	1,0
Tres	18	5,6
Quatre	2	0,0
Cinc	1	0,0
NC	5	0,0
Mitjana	0,38	0,429
Desviació	0,77	0,938
Casos	995	14
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI F		
No	678	1,8
Sí, a mi	142	1,4
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	0,5
NS/NC	16	0,0
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSO		
Menys o igual a 800€	66	1,5
De 801 a 1.500€	250	0,8
Més de 1.500€	584	1,4
NS/NC	100	3,0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	3
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN		
Mai	49	0,0
Sí, cada mes	11	0,0
Algunes vegades	32	9,4
NS/NC	8	0,0

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	484	0	0	55	69
Femení	513	0	513	0	51	73
Altres	3	0	0	3	2	0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	55	51	2	108	0
De 25 a 34 anys	142	69	73	0	0	142
De 35 a 49 anys	283	146	137	0	0	0
De 50 a 64 anys	242	118	123	1	0	0
De 65 anys i més	225	96	129	0	0	0
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	93	92	0	21	23
De 10.001 a 100.000 habitants	387	191	194	2	41	52
De 100.001 a 500.000 habitants	209	104	104	1	24	35
Més de 500.000 habitants	219	96	123	0	22	32
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	343	389	1	72	99
Girona	103	51	51	1	10	10
Lleida	57	27	29	1	5	21
Tarragona	107	63	44	0	21	12
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMACIONS. ACOSTUMO A LLEGIR ELS CONTRACTES EN L						
Totalment en desacord	48	31	17	0	3	7
En desacord	254	148	106	0	17	28
Ni d'acord ni en desacord	134	65	68	1	12	24
D'acord	345	147	197	1	39	50
Totalment d'acord	206	88	117	1	34	33
NS/NC	13	5	8	0	3	0
Mitjana	2,04	1,17	2,84	5,00	3,89	2,61
Desviació	6,02	6,21	5,74	5,00	5,69	5,95
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICLABLE						
Totalment en desacord	11	10	1	0	4	2
En desacord	44	25	18	1	5	9
Ni d'acord ni en desacord	122	71	51	0	26	26
D'acord	485	221	262	2	49	59
Totalment d'acord	335	156	179	0	24	45
NS/NC	3	1	2	0	0	1
Mitjana	5,45	5,04	5,85	1,67	3,89	4,79
Desviació	4,27	4,65	3,82	5,77	4,85	4,72
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	5	1	0	2	0
En desacord	56	31	24	1	7	12
Ni d'acord ni en desacord	139	72	65	2	23	24
D'acord	465	217	248	0	50	68
Totalment d'acord	318	154	164	0	25	37
NS/NC	16	5	11	0	1	1
Mitjana	5,17	5,00	5,36	-1,67	4,12	4,58
Desviació	4,33	4,55	4,09	2,89	4,63	4,40
Casos	1000	484	513	3	108	142

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	30	23	0	11	9
En desacord	170	91	78	1	23	16
Ni d'acord ni en desacord	92	49	43	0	11	8
D'acord	397	177	219	1	40	62
Totalment d'acord	284	133	150	1	23	47
NS/NC	4	4	0	0	0	0
Mitjana	3,45	3,02	3,85	3,33	1,90	4,30
Desviació	6,00	6,21	5,78	7,64	6,55	5,91
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLE DE MENJAR						
Totalment en desacord	17	7	10	0	0	2
En desacord	173	85	88	0	14	17
Ni d'acord ni en desacord	219	99	119	1	23	41
D'acord	427	213	213	1	43	57
Totalment d'acord	161	77	83	1	28	24
NS/NC	3	3	0	0	0	1
Mitjana	-2,71	-2,77	-2,64	-5,00	-3,94	-2,96
Desviació	5,05	5,01	5,09	5,00	4,88	4,77
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMACIONS. LES FACTURES DE LA LLUM SÓN DIFÍCILS D'I						
Totalment en desacord	37	19	18	0	5	5
En desacord	119	55	63	1	16	20
Ni d'acord ni en desacord	99	50	48	1	27	25
D'acord	362	183	179	0	35	48
Totalment d'acord	352	169	183	0	13	38
NS/NC	31	8	22	1	12	6
Mitjana	4,37	4,42	4,35	-1,67	1,62	3,31
Desviació	5,65	5,63	5,67	2,89	5,11	5,61
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	9	3	0	0	3
En desacord	132	64	67	1	8	17
Ni d'acord ni en desacord	175	98	77	0	13	25
D'acord	472	221	250	1	62	54
Totalment d'acord	204	90	113	1	25	43
NS/NC	5	2	3	0	0	0
Mitjana	3,62	3,30	3,93	3,33	4,82	4,12
Desviació	4,86	4,94	4,76	7,64	4,04	5,30
Casos	1000	484	513	3	108	142
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER FER FRONT A NECESSITATS BÀSIQUES						
Totalment en desacord	457	236	219	2	56	84
En desacord	385	172	212	1	40	46
Ni d'acord ni en desacord	31	13	18	0	3	3
D'acord	84	45	39	0	6	5
Totalment d'acord	38	16	22	0	2	4
NS/NC	5	2	3	0	1	0
Mitjana	-5,70	-5,86	-5,53	-8,33	-6,57	-7,08
Desviació	5,37	5,39	5,36	2,89	4,62	4,58
Casos	1000	484	513	3	108	142

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HAGUT DE DEMANAR... AJUT AL BANC D'ALIMENTS O A SEI						
Sí	328	140	187	1	40	57
No	672	344	326	2	68	85
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	108	151	1	24	44
No	740	376	362	2	84	98
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	49	74	1	9	23
No	876	435	439	2	99	119
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	65	85	1	13	23
No	849	419	428	2	95	119
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	194	244	1	48	69
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	290	269	2	60	73
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	213	216	2	39	61
Castellà	401	186	214	1	51	56
Tant català com castellà	154	77	77	0	16	21
Altres	14	8	6	0	2	4
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ON 0 SIGNIFICA GENS IMPORTANT I 10 MOLT						
0 Gens important	42	25	17	0	9	8
1	4	2	2	0	2	0
2	11	9	2	0	4	2
3	14	7	7	0	6	3
4	29	13	16	0	4	9
5	134	73	60	1	18	30
6	60	30	30	0	15	11
7	80	38	42	0	14	8
8	149	71	78	0	17	17
9	97	44	53	0	4	19
10 Molt important	373	171	200	2	15	35
NS/NC	7	1	6	0	0	0
Mitjana	7,62	7,41	7,82	8,33	5,96	6,89
Desviació	2,67	2,80	2,53	2,89	2,87	2,80
Casos	993	483	507	3	108	142
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	6	1	0	0	2
2	3	2	1	0	0	1
3	4	2	2	0	0	1
4	3	2	1	0	0	1
5	68	38	29	1	10	6
6	42	17	25	0	1	6
7	109	58	51	0	13	20
8	198	107	90	1	23	26
9	151	63	88	0	23	27
10 Molt important	410	188	221	1	38	52
NS/NC	5	1	4	0	0	0
Mitjana	8,47	8,32	8,62	7,67	8,50	8,35
Desviació	1,78	1,92	1,63	2,52	1,54	1,92

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
Casos	995	483	509	3	108	142
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	12	9	0	1	6
1	3	3	0	0	0	2
2	6	3	3	0	1	1
3	13	10	3	0	2	1
4	18	11	7	0	1	3
5	120	62	56	2	12	18
6	98	52	46	0	16	21
7	142	74	68	0	24	26
8	185	94	91	0	20	21
9	103	40	63	0	8	20
10 Molt important	288	122	165	1	23	23
NS/NC	3	1	2	0	0	0
Mitjana	7,62	7,36	7,87	6,67	7,39	7,01
Desviació	2,25	2,33	2,14	2,89	1,99	2,43
Casos	997	483	511	3	108	142
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	19	10	0	2	6
1	6	4	2	0	3	0
2	15	9	6	0	4	1
3	15	9	6	0	5	4
4	21	14	7	0	1	4
5	146	77	67	2	31	17
6	80	36	43	1	8	15
7	160	91	69	0	21	33
8	169	82	87	0	13	34
9	90	30	60	0	9	9
10 Molt important	237	97	140	0	9	17
NS/NC	32	16	16	0	2	2
Mitjana	7,26	6,92	7,59	5,33	6,18	6,85
Desviació	2,43	2,53	2,29	0,58	2,36	2,28
Casos	968	468	497	3	106	140
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	11	4	0	4	3
1	1	1	0	0	1	0
2	6	6	0	0	2	2
3	10	6	4	0	2	3
4	13	9	4	0	3	2
5	93	49	44	0	17	10
6	54	22	32	0	15	10
7	127	66	58	3	19	32
8	217	121	96	0	17	31
9	135	49	86	0	17	16
10 Molt important	324	142	182	0	11	32
NS/NC	5	2	3	0	0	1
Mitjana	8,00	7,75	8,25	7,00	6,76	7,57
Desviació	2,08	2,25	1,87	0,00	2,37	2,16
Casos	995	482	510	3	108	141
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	22	8	0	5	6
1	5	4	1	0	2	0
2	11	7	4	0	2	2

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
3	14	4	10	0	3	3
4	22	14	7	1	3	4
5	119	62	57	0	22	17
6	90	42	48	0	14	17
7	135	76	58	1	16	27
8	191	94	97	0	14	36
9	104	38	66	0	12	8
10 Molt important	241	108	132	1	13	21
NS/NC	38	13	25	0	2	1
Mitjana	7,39	7,12	7,66	7,00	6,44	6,92
Desviació	2,40	2,56	2,20	3,00	2,56	2,34
Casos	962	471	488	3	106	141
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN VERDADERES I QUINES FALSES? TINC DRET A QUE EL						
Verdadera	892	429	460	3	98	131
Falsa	102	52	50	0	9	11
NS/NC	6	3	3	0	1	0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA UTILITZACIÓ DE PRODUCTE						
Verdadera	883	434	446	3	103	126
Falsa	100	43	57	0	5	15
NS/NC	17	7	10	0	0	1
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ESCULLI						
Verdadera	884	428	453	3	98	128
Falsa	101	49	52	0	10	13
NS/NC	15	7	8	0	0	1
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CONTRACTAT PER TELÈFON						
Verdadera	789	389	398	2	88	120
Falsa	184	84	99	1	18	21
NS/NC	27	11	16	0	2	1
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEVOL COMPRA PRESENCIAL						
Verdadera	673	326	345	2	62	93
Falsa	293	147	145	1	44	44
NS/NC	34	11	23	0	2	5
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES? QUIN CONEIXES?						
OCU	347	187	160	0	10	42
Agència Catalana de Consum	62	43	19	0	4	13
Associació de defensa al consumidor	26	14	12	0	4	2
Associació FAO	2	2	0	0	1	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	40	53	1	5	10
FACUA	30	21	9	0	2	5
Síndic de Greuges	20	14	6	0	0	3
Defensor del Pueblo	16	14	2	0	1	0
Atenció al client	5	1	4	0	0	0
Atenció al ciutadà	5	3	2	0	0	1
Ajuntament	13	3	10	0	1	0
Generalitat	6	3	3	0	0	0
Consell Comarcal	4	2	2	0	0	0
Agència de consum / del consumidor	13	8	5	0	1	3
Associació / Organització de consumidors	11	5	6	0	0	2
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	6	8	0	2	0
Consum	4	1	3	0	0	0
Altres	23	11	12	0	3	4
Cap	363	153	208	2	66	54
NS/NC	72	30	42	0	12	11

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS DRETS QUE TÉ DAVANT D'UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
No	552	248	302	2	80	73
Sí	446	234	211	1	28	69
NS/NC	2	2	0	0	0	0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	234	211	1	28	69
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	170	127	1	19	62
Mitjans de comunicació	1	1	0	0	0	0
Ajuntament	25	13	12	0	0	1
Consell Comarcal	3	2	1	0	0	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	10	27	0	4	1
OCU	75	35	40	0	1	5
Agència Catalana de Consum	20	13	7	0	2	1
Associació de defensa al consumidor	9	7	2	0	1	0
Atenció al Ciutadà	1	1	0	0	0	0
Cambrà de Comerç	2	0	2	0	0	0
Sindicats	2	1	1	0	0	1
Generalitat	9	5	4	0	0	0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	6	4	0	1	0
Amics, familiars, coneguts	8	4	4	0	1	0
Assegurança	3	0	3	0	0	0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	4	6	0	0	1
Altres	5	1	4	0	0	0
NS/NC	3	2	1	0	0	1
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM COM PER EXEMPLE REBRE UNA FACTURA TELEFÒNICA						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	439	470	3	100	135
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	68	75	0	16	12
Contactaria amb un advocat	52	32	20	0	7	7
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	27	19	0	5	7
Altres	17	5	12	0	1	3
No faria res	3	2	1	0	0	0
NS/NC	8	3	5	0	0	1
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL PREU DE L'HABITATGE DE LLOGUER A CATALUNYA?						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	157	121	2	49	59
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	73	58	1	18	18
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	199	252	0	36	56
NS/NC	137	55	82	0	5	9
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT ECONÒMICA PODRIEN TENIR DRET UN LLOGUER SUBSIDIAT?						
No	201	104	95	2	39	22
Sí	790	375	414	1	69	120
NC	9	5	4	0	0	0
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROTEGIT/DA DAVANT DE POSSIBLES INCIDÈNCIES QUE FAN DAUJAR A LA SALUT?						
0 Gens	77	33	44	0	4	11
1	9	4	5	0	1	2
2	29	16	13	0	1	5
3	62	25	37	0	7	5
4	107	52	55	0	9	19
5	240	109	131	0	25	25
6	184	97	86	1	23	25
7	143	77	66	0	22	28
8	83	45	36	2	13	15

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
9	24	10	14	0	2	3
10 Totalment	21	12	9	0	1	2
NS/NC	21	4	17	0	0	2
Mitjana	5,19	5,32	5,04	7,33	5,64	5,29
Desviació	2,28	2,24	2,30	1,16	1,94	2,32
Casos	979	480	496	3	108	140

P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES QUE MÉS LI PREOCUPEN COM A CONSUMIDOR

Estafa o engany	403	208	192	3	53	64
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	196	252	0	53	75
Clàusules abusives contracte	315	157	156	2	35	55
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	44	70	1	17	17
Indicació enganyosa del preu	233	107	125	1	29	36
Publicitat enganyosa	479	232	247	0	43	61
Manca de fulls oficials de reclamació	68	29	39	0	3	8
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficièn	427	221	205	1	34	63
Altres	9	6	3	0	1	0
Cap	2	1	1	0	0	0
NS/NC	7	1	6	0	0	0

P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT EN ALGUNA OCASIÓ O HA ESTAT A PUNT DE PATIR (INT

Ho ha patit	306	141	164	1	35	42
Intent	132	73	59	0	12	19
Ni ho ha patit ni intent	558	270	286	2	61	81
NS/NC	4	0	4	0	0	0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	214	223	1	47	61
--	-----	-----	-----	---	----	----

P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY

Sí	158	74	83	1	16	17
No	280	140	140	0	31	44

Base Total

Base Total	1000	484	513	3	108	142
------------	------	-----	-----	---	-----	-----

P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI

Ho ha patit	565	261	304	0	64	94
Intent	31	15	16	0	5	5
Ni ho ha patit ni intent	390	201	186	3	39	42
NS/NC	14	7	7	0	0	1

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	276	320	0	69	99
--	-----	-----	-----	---	----	----

P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI

Sí	58	27	31	0	5	13
No	537	249	288	0	63	86
NS/NC	1	0	1	0	1	0

Base Total

Base Total	1000	484	513	3	108	142
------------	------	-----	-----	---	-----	-----

P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE

Ho ha patit	252	132	119	1	19	38
Intent	31	20	11	0	7	5
Ni ho ha patit ni intent	711	329	380	2	82	99
NS/NC	6	3	3	0	0	0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives contracte

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives contracte	283	152	130	1	26	43
---	-----	-----	-----	---	----	----

P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE

Sí	66	41	24	1	9	9
----	----	----	----	---	---	---

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
No	215	110	105	0	17	34
NS/NC	2	1	1	0	0	0
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	229	257	2	51	85
Intent	39	20	19	0	5	5
Ni ho ha patit ni intent	468	233	234	1	51	51
NS/NC	5	2	3	0	1	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/comp	527	249	276	2	56	90
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	52	56	1	20	24
No	416	196	219	1	36	65
NS/NC	2	1	1	0	0	1
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	206	209	0	45	61
Intent	73	37	36	0	11	10
Ni ho ha patit ni intent	500	235	262	3	52	71
NS/NC	12	6	6	0	0	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	243	245	0	56	71
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	33	36	0	10	16
No	417	208	209	0	46	55
NS/NC	2	2	0	0	0	0
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	261	263	2	53	83
Intent	101	57	44	0	14	12
Ni ho ha patit ni intent	362	164	197	1	38	44
NS/NC	11	2	9	0	3	3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	318	307	2	67	95
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	34	31	1	10	13
No	561	284	276	1	57	82
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	77	83	1	12	28
Intent	13	7	6	0	0	0
Ni ho ha patit ni intent	819	396	421	2	96	114
NS/NC	7	4	3	0	0	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	84	89	1	12	28
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	26	26	0	3	8
No	122	58	63	1	9	20

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFICIENT						
Ho ha patit	454	245	208	1	54	86
Intent	19	10	9	0	1	1
Ni ho ha patit ni intent	516	228	286	2	52	55
NS/NC	11	1	10	0	1	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'atenció	473	255	217	1	55	87
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFICIENT						
Sí	82	41	40	1	10	12
No	389	213	176	0	45	74
NS/NC	2	1	1	0	0	1
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES QUE MÉS LI PREOCUPEN EN RELACIÓ ALS SERVEIS?						
La manca d'oficines	456	219	237	0	33	53
La manca de caixers	245	112	133	0	27	33
Els horaris d'atenció	439	212	225	2	72	71
Les comissions bancàries	497	237	258	2	35	83
L'atenció online	154	66	88	0	19	25
La necessitat de cita prèvia	326	149	175	2	34	44
Oferiment de productes no financers	188	107	81	0	17	29
Manca d'atenció personal (espontània)	65	27	38	0	1	3
Altres	20	14	6	0	0	1
Tot	5	3	2	0	1	0
Cap	23	11	12	0	2	2
NS/NC	3	0	3	0	0	0
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES QUE MÉS LI PREOCUPEN EN RELACIÓ AMB LA COMPRA?						
Canvis no autoritzats de companyia	256	119	137	0	25	28
Canvis no autoritzats de tarifes	444	222	221	1	55	77
La pujada dels preus	785	371	412	2	93	121
La pressió comercial	233	121	111	1	19	35
L'atenció no presencial	358	157	200	1	38	45
Altres	16	11	5	0	0	1
Tot	4	2	2	0	0	1
Cap	11	4	7	0	0	2
NS/NC	4	1	3	0	1	0
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A SOPAR A RESTAURANTS?						
Més d'una vegada per setmana	102	72	30	0	17	31
Una vegada a la setmana	221	116	103	2	40	52
Una vegada cada 15 dies	209	111	97	1	25	23
Una vegada al mes	201	91	110	0	17	25
Una vegada cada 3 mesos	98	37	61	0	4	8
Amb menor freqüència	105	29	76	0	5	2
Mai	63	27	36	0	0	1
NS/NC	1	1	0	0	0	0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3 mesos	831	427	401	3	103	139
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS SITUACIONS ACOSTUMA A TROBAR-SE? [Multiresposta]						
No ser atès/a en el seu idioma	127	75	52	0	13	19
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	27	21	0	6	9
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	76	63	0	14	26
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	92	57	35	0	12	19

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
Cap	593	288	302	3	77	99
NS/NC	2	2	0	0	0	0
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	72	86	2	23	27
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	20	19	1	7	5
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	118	100	2	29	42
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	196	182	2	64	75
Cap	252	125	127	0	13	35
NS/NC	3	2	1	0	0	0
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM?						
No	265	118	145	2	61	38
Sí	729	366	362	1	47	102
NS/NC	6	0	6	0	0	2
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIONS DE L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM? [Multiresposta]						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denuncies	559	282	276	1	33	79
Inspeccionar en matèria de consum	464	243	220	1	36	65
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	230	208	1	30	63
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadania	480	251	228	1	39	74
Col·laborar amb les organitzacions de persones consumidores	451	239	211	1	34	73
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	205	146	0	19	59
Desconec les seves funcions	325	142	181	2	62	47
NC	8	4	4	0	0	1
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM?						
No	892	428	462	2	103	127
Sí	100	53	46	1	5	15
NS/NC	8	3	5	0	0	0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM?						
0	14	6	8	0	0	6
1	3	2	1	0	1	0
2	4	3	1	0	0	1
3	11	8	3	0	1	3
4	13	6	7	0	0	3
5	97	56	41	0	7	10
6	57	30	27	0	4	3
7	111	54	57	0	13	20
8	109	59	50	0	6	16
9	21	11	9	1	2	1
10	42	17	25	0	2	2
NS/NC	518	232	284	2	72	77
Mitjana	6,60	6,49	6,71	9,00	6,67	5,97
Desviació	2,10	2,06	2,14		1,79	2,52
Casos	482	252	229	1	36	65
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Només mediació	40	27	13	0	2	7
Només arbitratge	7	4	3	0	0	0
Sí, ambdós	88	52	35	1	5	7
No, cap	865	401	462	2	101	128
Base Coneix el sistema de mediació	128	79	48	1	7	14
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS DEL SISTEMA DE MEDIACIÓ EN LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES?						

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	62	40	1	7	13
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	51	22	1	5	9
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	21	13	0	2	3
Requereix un procediment judicial	6	4	2	0	0	0
No ho sé	3	1	2	0	0	0
NC	1	0	1	0	0	0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	56	38	1	5	7
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS DEL SISTEMA D'ARBITRATGE EN LA RESOLUCIÓ DE CO						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptin	67	44	22	1	4	5
És gratuït	45	26	18	1	1	1
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	8	4	0	2	2
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	7	7	0	3	0
No ho sé	7	2	5	0	0	1
Base Total	1000	484	513	3	108	142
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	95	114	1	37	57
De propietat	776	382	392	2	69	83
Altres	10	4	6	0	2	1
NS/NC	4	3	1	0	0	1
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL? [Multiresposta]						
Facebook	286	126	159	1	3	38
Twitter	162	95	65	2	35	29
Instagram	483	208	272	3	94	116
TikTok	66	21	43	2	34	12
WhatsApp	290	138	151	1	47	38
Telegram	16	8	8	0	0	2
Linkedin	36	24	12	0	5	7
Youtube	32	21	11	0	10	5
Altres	22	12	10	0	5	6
Cap	210	106	104	0	2	6
NS/NC	19	7	12	0	0	1
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0	1	0	0	0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	6	13	0	0	0
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet	39	18	21	0	4	0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	80	98	2	15	10
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	84	82	0	28	14
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	49	41	0	9	14
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu	156	79	77	0	26	20
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	34	43	0	2	6
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv	162	83	79	0	17	32
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màs	96	42	53	1	7	44
Doctorat	12	8	4	0	0	2
NS/NC	2	1	1	0	0	0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT? [Agrupada]						
Baix	239	104	133	2	19	10
Mitjà	412	212	200	0	63	48
Alt	347	167	179	1	26	84
NS/NC	2	1	1	0	0	0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	301	270	2	52	122
Jubilat/da o pensionista	252	122	130	0	0	1

Absoluts	TOTAL	GÈNERE			16-24	25-34
		Masculí	Femení	Altres		
Base Total	1000	484	513	3	108	142
Aturat/da	91	38	53	0	11	11
Estudiant	53	22	30	1	45	6
Treball domèstic no remunerat	30	1	29	0	0	2
NS/NC	1	0	1	0	0	0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	57	74	0	7	13
Visc amb els meus pares	123	70	52	1	71	33
Comparteix pis amb altres persones	37	16	20	1	12	12
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	144	142	0	6	48
Amb parella i els fills/es	316	166	149	1	3	25
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	10	44	0	2	3
Altres	48	21	27	0	7	8
NS/NC	5	0	5	0	0	0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒS/A?						
Una	131	57	74	0	7	13
Dues	345	163	181	1	18	61
Tres	211	106	105	0	24	32
Quatre	253	129	122	2	47	28
Cinc	41	21	20	0	6	6
Més de cinc	15	7	8	0	6	2
NC	4	1	3	0	0	0
Mitjana	2,79	2,85	2,73	3,33	3,48	2,72
Desviació	1,23	1,26	1,21	1,16	1,38	1,13
Casos	996	483	510	3	108	142
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR?						
Cap	756	360	394	2	86	113
Una	121	59	62	0	14	13
Dues	97	56	40	1	6	12
Tres	18	5	13	0	2	3
Quatre	2	1	1	0	0	1
Cinc	1	1	0	0	0	0
NC	5	2	3	0	0	0
Mitjana	0,38	0,41	0,36	0,67	0,30	0,35
Desviació	0,77	0,78	0,75	1,16	0,66	0,78
Casos	995	482	510	3	108	142
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR ALGUNA MALALTIA CRÒNICA GREU, DEFICIÈNCIA O ALTRE PROBLEMA DE SA?						
No	678	342	335	1	72	111
Sí, a mi	142	66	76	0	6	11
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	73	115	2	32	21
NS/NC	16	9	7	0	0	2
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES QUE VIUEN A LA SEVA LLAR, APROXIMADAMENT, QUANT EN TENIU?						
Menys o igual a 800€	66	21	44	1	5	4
De 801 a 1.500€	250	101	149	0	24	25
Més de 1.500€	584	319	264	1	61	99
NS/NC	100	43	56	1	18	14
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	43	56	1	18	14
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINALS DE MES?						
Mai	49	20	28	1	4	7
Sí, cada mes	11	5	6	0	0	3
Algunes vegades	32	13	19	0	9	2
NS/NC	8	5	3	0	5	2

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	146	118	96	104	212
Femení	513	137	123	129	133	200
Altres	3	0	1	0	2	0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	0	0	0	19	63
De 25 a 34 anys	142	0	0	0	10	48
De 35 a 49 anys	283	283	0	0	40	122
De 50 a 64 anys	242	0	242	0	62	105
De 65 anys i més	225	0	0	225	108	74
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	53	46	42	50	80
De 10.001 a 100.000 habitants	387	116	97	81	95	163
De 100.001 a 500.000 habitants	209	58	48	44	60	83
Més de 500.000 habitants	219	56	51	58	34	86
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	206	188	168	175	293
Girona	103	28	29	26	24	53
Lleida	57	13	9	9	12	22
Tarragona	107	36	16	22	28	44
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMA LA SEVA TOTALITAT						
Totalment en desacord	48	18	12	8	13	18
En desacord	254	74	63	72	76	97
Ni d'acord ni en desacord	134	42	34	22	20	64
D'acord	345	84	88	84	89	136
Totalment d'acord	206	63	44	32	31	94
NS/NC	13	2	1	7	10	3
Mitjana	2,04	1,77	1,84	1,33	1,03	2,32
Desviació	6,02	6,29	5,96	5,79	5,90	6,00
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	2	2	1	4	3
En desacord	44	11	10	9	13	24
Ni d'acord ni en desacord	122	34	19	17	16	63
D'acord	485	120	133	124	141	191
Totalment d'acord	335	116	77	73	64	130
NS/NC	3	0	1	1	1	1
Mitjana	5,45	5,95	5,64	5,76	5,19	5,11
Desviació	4,27	4,23	3,96	3,82	4,21	4,39
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	2	1	1	1	2
En desacord	56	12	16	9	18	23
Ni d'acord ni en desacord	139	47	25	20	25	64
D'acord	465	115	111	121	134	193
Totalment d'acord	318	104	88	64	51	124
NS/NC	16	3	1	10	10	6
Mitjana	5,17	5,42	5,56	5,29	4,52	5,02
Desviació	4,33	4,40	4,37	3,93	4,16	4,30
Casos	1000	283	242	225	239	412

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	13	4	16	17	19
En desacord	170	39	46	46	48	80
Ni d'acord ni en desacord	92	32	24	17	14	39
D'acord	397	103	94	98	113	155
Totalment d'acord	284	95	72	47	45	117
NS/NC	4	1	2	1	2	2
Mitjana	3,45	4,03	3,80	2,53	2,53	3,29
Desviació	6,00	5,88	5,62	6,14	6,04	6,05
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	6	5	4	4	7
En desacord	173	53	37	52	43	70
Ni d'acord ni en desacord	219	65	51	39	43	82
D'acord	427	115	115	97	112	173
Totalment d'acord	161	43	33	33	37	78
NS/NC	3	1	1	0	0	2
Mitjana	-2,71	-2,40	-2,77	-2,29	-2,82	-2,97
Desviació	5,05	5,15	4,88	5,28	5,05	5,16
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRINTERPRETAR						
Totalment en desacord	37	7	13	7	7	13
En desacord	119	30	27	26	29	51
Ni d'acord ni en desacord	99	26	15	6	14	47
D'acord	362	94	85	100	106	129
Totalment d'acord	352	122	98	81	71	160
NS/NC	31	4	4	5	12	12
Mitjana	4,37	5,19	4,71	4,93	4,29	4,52
Desviació	5,65	5,45	5,95	5,38	5,34	5,71
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	4	2	3	2	5
En desacord	132	23	37	47	49	44
Ni d'acord ni en desacord	175	51	47	39	30	67
D'acord	472	133	111	112	124	204
Totalment d'acord	204	71	44	21	30	91
NS/NC	5	1	1	3	4	1
Mitjana	3,62	4,31	3,26	2,24	2,74	4,03
Desviació	4,86	4,67	4,87	4,84	4,91	4,71
Casos	1000	283	242	225	239	412
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	135	98	84	78	175
En desacord	385	94	96	109	104	173
Ni d'acord ni en desacord	31	9	9	7	9	10
D'acord	84	25	29	19	36	38
Totalment d'acord	38	19	10	3	9	15
NS/NC	5	1	0	3	3	1
Mitjana	-5,70	-5,32	-5,02	-5,60	-4,31	-5,52
Desviació	5,37	6,06	5,70	4,65	5,71	5,34
Casos	1000	283	242	225	239	412

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HARVEIS SOCIALS						
Sí	328	92	91	48	69	158
No	672	191	151	177	170	254
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	87	68	37	59	127
No	740	196	174	188	180	285
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	47	31	14	25	56
No	876	236	211	211	214	356
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	60	31	24	27	72
No	849	223	211	201	212	340
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	134	119	69	95	208
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	149	123	156	144	204
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	114	85	132	77	160
Castellà	401	110	113	71	126	186
Tant català com castellà	154	54	42	21	32	60
Altres	14	5	2	1	4	6
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D' IMPORTANT, QUINA IMPORTÀNCIA TENEN ELS SEGÜ						
0 Gens important	42	14	8	3	5	17
1	4	1	0	1	0	3
2	11	3	1	1	0	6
3	14	3	2	0	2	6
4	29	13	0	3	5	11
5	134	37	26	23	23	59
6	60	20	10	4	7	23
7	80	33	13	12	16	28
8	149	40	43	32	36	57
9	97	30	22	22	17	47
10 Molt important	373	87	117	119	125	152
NS/NC	7	2	0	5	3	3
Mitjana	7,62	7,35	8,27	8,56	8,42	7,59
Desviació	2,67	2,70	2,37	2,13	2,24	2,72
Casos	993	281	242	220	236	409
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	2	1	2	3	3
2	3	0	0	2	3	0
3	4	1	1	1	1	2
4	3	1	0	1	1	1
5	68	16	15	21	21	23
6	42	12	10	13	10	16
7	109	29	21	26	15	40
8	198	63	49	37	34	73
9	151	41	36	24	23	57
10 Molt important	410	116	109	95	124	196
NS/NC	5	2	0	3	4	1
Mitjana	8,47	8,52	8,64	8,28	8,52	8,66
Desviació	1,78	1,71	1,65	2,01	2,11	1,73

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
Casos	995	281	242	222	235	411
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	1	5	8	3	8
1	3	1	0	0	0	1
2	6	1	2	1	2	2
3	13	4	3	3	1	3
4	18	6	3	5	7	3
5	120	29	30	31	29	43
6	98	32	14	15	8	32
7	142	36	27	29	24	54
8	185	60	42	42	35	82
9	103	26	22	27	21	49
10 Molt important	288	86	94	62	107	135
NS/NC	3	1	0	2	2	0
Mitjana	7,62	7,81	7,94	7,53	8,17	7,91
Desviació	2,25	2,01	2,29	2,42	2,22	2,16
Casos	997	282	242	223	237	412
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	6	4	11	10	8
1	6	0	2	1	3	2
2	15	4	2	4	4	9
3	15	4	1	1	1	11
4	21	9	3	4	8	3
5	146	34	35	29	41	62
6	80	30	17	10	8	35
7	160	46	34	26	24	62
8	169	61	35	26	34	69
9	90	27	17	28	22	32
10 Molt important	237	56	81	74	73	111
NS/NC	32	6	11	11	11	8
Mitjana	7,26	7,29	7,70	7,55	7,31	7,35
Desviació	2,43	2,22	2,32	2,74	2,75	2,40
Casos	968	277	231	214	228	404
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	4	1	3	5	6
1	1	0	0	0	1	0
2	6	1	1	0	1	2
3	10	2	1	2	1	5
4	13	4	1	3	4	7
5	93	26	22	18	23	43
6	54	11	12	6	13	21
7	127	36	24	16	28	45
8	217	78	45	46	37	92
9	135	44	27	31	27	50
10 Molt important	324	75	107	99	97	139
NS/NC	5	2	1	1	2	2
Mitjana	8,00	7,98	8,43	8,45	8,10	8,00
Desviació	2,08	1,95	1,85	1,98	2,25	2,11
Casos	995	281	241	224	237	410
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	7	2	10	10	9
1	5	0	3	0	3	1
2	11	5	2	0	2	6

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
3	14	2	3	3	2	7
4	22	9	3	3	5	11
5	119	33	26	21	29	56
6	90	34	12	13	16	31
7	135	45	25	22	25	52
8	191	57	46	38	31	70
9	104	31	26	27	19	46
10 Molt important	241	57	85	65	78	110
NS/NC	38	3	9	23	19	13
Mitjana	7,39	7,29	7,97	7,70	7,49	7,47
Desviació	2,40	2,25	2,22	2,54	2,71	2,38
Casos	962	280	233	202	220	399
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓNS PRODUCTES NO COMPORTIN RISCOS PER A LA SA						
Verdadera	892	252	219	192	197	374
Falsa	102	30	22	30	38	38
NS/NC	6	1	1	3	4	0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI COS DEFECTUOSOS						
Verdadera	883	249	216	189	205	365
Falsa	100	28	20	32	32	39
NS/NC	17	6	6	4	2	8
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	248	213	197	212	359
Falsa	101	33	24	21	24	50
NS/NC	15	2	5	7	3	3
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	233	194	154	173	318
Falsa	184	43	44	58	56	88
NS/NC	27	7	4	13	10	6
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	186	177	155	172	284
Falsa	293	89	54	62	62	115
NS/NC	34	8	11	8	5	13
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS DEIX? [Multiresposta]						
OCU	347	121	109	65	38	129
Agència Catalana de Consum	62	27	15	3	0	22
Associació de defensa al consumidor	26	8	7	5	4	13
Associació FAO	2	1	0	0	0	1
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	40	30	9	12	47
FACUA	30	17	4	2	5	10
Síndic de Greuges	20	10	7	0	1	10
Defensor del Pueblo	16	3	5	7	3	7
Atenció al client	5	2	1	2	2	0
Atenció al ciutadà	5	3	0	1	0	2
Ajuntament	13	1	9	2	1	9
Generalitat	6	1	4	1	0	3
Consell Comarcal	4	0	3	1	0	2
Agència de consum / del consumidor	13	2	5	2	2	4
Associació / Organització de consumidors	11	4	1	4	1	6
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	6	4	2	4	8
Consum	4	3	1	0	1	2
Altres	23	10	5	1	3	5
Cap	363	76	55	112	143	156
NS/NC	72	12	15	22	25	25

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS ?						
No	552	122	119	158	177	228
Sí	446	160	123	66	61	183
NS/NC	2	1	0	1	1	1
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	160	123	66	61	183
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	120	65	32	38	119
Mitjans de comunicació	1	1	0	0	0	0
Ajuntament	25	4	11	9	4	13
Consell Comarcal	3	1	2	0	0	1
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	15	12	5	5	19
OCU	75	21	35	13	5	27
Agència Catalana de Consum	20	5	10	2	1	8
Associació de defensa al consumidor	9	1	5	2	1	4
Atenció al Ciutadà	1	1	0	0	0	0
Cambrà de Comerç	2	0	2	0	1	1
Sindicats	2	0	1	0	1	0
Generalitat	9	2	4	3	2	2
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	5	1	3	1	7
Amics, familiars, coneguts	8	3	1	3	2	2
Assegurança	3	2	1	0	0	0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	2	3	4	5	0
Altres	5	0	2	3	3	1
NS/NC	3	1	0	1	0	2
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM (INCORRECTA, QUÈ FARIA? [Multiresposta]						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	267	218	192	198	388
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	37	40	38	45	50
Contactaria amb un advocat	52	14	14	10	16	20
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	9	11	14	15	17
Altres	17	3	5	5	2	3
No faria res	3	1	1	1	1	2
NS/NC	8	1	3	3	3	2
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	75	52	45	50	102
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	44	27	25	22	55
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	133	114	112	134	188
NS/NC	137	31	49	43	33	67
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT A CATALUNYA?						
No	201	50	43	47	63	86
Sí	790	231	197	173	175	321
NC	9	2	2	5	1	5
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PRUGUI TENIR A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE						
0 Gens	77	18	20	24	32	29
1	9	4	1	1	0	5
2	29	8	10	5	5	14
3	62	23	12	15	15	26
4	107	32	24	23	17	47
5	240	67	69	54	56	99
6	184	58	43	35	29	83
7	143	42	28	23	24	57
8	83	19	19	17	25	31

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
9	24	6	6	7	8	11
10 Totalment	21	4	8	6	13	5
NS/NC	21	2	2	15	15	5
Mitjana	5,19	5,13	5,16	4,99	5,12	5,13
Desviació	2,28	2,15	2,33	2,48	2,78	2,20
Casos	979	281	240	210	224	407

P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEDR/A? [Multiresposta]						
Estafa o engany	403	114	99	73	90	169
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	133	103	84	85	196
Clàusules abusives contracte	315	106	72	47	60	130
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	29	27	25	30	43
Indicació enganyosa del preu	233	56	53	59	62	95
Publicitat enganyosa	479	130	129	116	116	202
Manca de fulls oficials de reclamació	68	18	23	16	18	29
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficien	427	146	98	86	81	171
Altres	9	2	3	3	2	4
Cap	2	0	1	1	2	0
NS/NC	7	0	1	6	5	1

P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATITENT)? ESTAFA O ENGANY						
Ho ha patit	306	100	81	48	67	136
Intent	132	37	27	37	39	50
Ni ho ha patit ni intent	558	145	133	138	132	226
NS/NC	4	1	1	2	1	0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	137	108	85	106	186
--	-----	-----	-----	----	-----	-----

P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	65	35	25	35	64
No	280	72	73	60	71	122

Base Total	1000	283	242	225	239	412
------------	------	-----	-----	-----	-----	-----

P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	174	141	92	113	254
Intent	31	8	6	7	9	9
Ni ho ha patit ni intent	390	99	91	119	113	144
NS/NC	14	2	4	7	4	5

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	182	147	99	122	263
--	-----	-----	-----	----	-----	-----

P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	19	13	8	12	21
No	537	163	134	91	110	241
NS/NC	1	0	0	0	0	1

Base Total	1000	283	242	225	239	412
------------	------	-----	-----	-----	-----	-----

P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	104	64	27	43	115
Intent	31	6	5	8	8	12
Ni ho ha patit ni intent	711	173	170	187	186	283
NS/NC	6	0	3	3	2	2

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives al contracte	283	110	69	35	51	127
--	-----	-----	----	----	----	-----

P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	25	16	7	12	30

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
No	215	83	53	28	39	95
NS/NC	2	2	0	0	0	2
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	161	122	69	92	199
Intent	39	14	9	6	5	17
Ni ho ha patit ni intent	468	108	110	148	140	195
NS/NC	5	0	1	2	2	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/comp	527	175	131	75	97	216
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	31	21	13	14	42
No	416	144	110	61	82	173
NS/NC	2	0	0	1	1	1
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	132	111	66	80	187
Intent	73	18	18	16	21	29
Ni ho ha patit ni intent	500	130	110	137	133	193
NS/NC	12	3	3	6	5	3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	150	129	82	101	216
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	21	16	6	10	28
No	417	128	112	76	90	188
NS/NC	2	1	1	0	1	0
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	154	142	94	104	228
Intent	101	30	22	23	19	44
Ni ho ha patit ni intent	362	97	77	106	113	135
NS/NC	11	2	1	2	3	5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	184	164	117	123	272
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	19	17	7	12	27
No	561	165	147	110	111	245
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	40	51	30	26	63
Intent	13	6	3	4	5	3
Ni ho ha patit ni intent	819	237	186	186	206	343
NS/NC	7	0	2	5	2	3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	46	54	34	31	66
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	21	13	7	9	13
No	122	25	41	27	22	53

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	150	112	52	63	186
Intent	19	7	7	3	6	6
Ni ho ha patit ni intent	516	124	121	164	165	216
NS/NC	11	2	2	6	5	4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	157	119	55	69	192
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	26	23	11	13	30
No	389	130	96	44	56	162
NS/NC	2	1	0	0	0	0
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEIERVEIS BANCARIS? [Multiresposta]						
La manca d'oficines	456	122	126	122	110	195
La manca de caixers	245	67	63	55	63	113
Els horaris d'atenció	439	127	92	77	92	176
Les comissions bancàries	497	169	124	86	92	205
L'atenció online	154	32	45	33	41	62
La necessitat de cita prèvia	326	82	86	80	87	124
Oferiment de productes no financers	188	70	43	29	23	81
Manca d'atenció personal (espontània)	65	15	17	29	20	29
Altres	20	5	9	5	11	5
Tot	5	3	1	0	0	5
Cap	23	6	6	7	7	8
NS/NC	3	2	1	0	3	0
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEELS PROVEÏDORS ENERGÈTICS? [Multiresposta]						
Canvis no autoritzats de companyia	256	78	68	57	57	103
Canvis no autoritzats de tarifes	444	153	101	58	81	189
La pujada dels preus	785	218	190	163	180	330
La pressió comercial	233	72	58	49	38	79
L'atenció no presencial	358	105	89	81	83	156
Altres	16	3	3	9	6	5
Tot	4	1	1	1	1	2
Cap	11	2	1	6	8	2
NS/NC	4	1	0	2	3	0
P4.6. AMB QUINA FREQÜÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S						
Més d'una vegada per setmana	102	34	14	6	8	39
Una vegada a la setmana	221	62	43	24	26	84
Una vegada cada 15 dies	209	69	65	27	28	89
Una vegada al mes	201	53	60	46	53	99
Una vegada cada 3 mesos	98	25	25	36	31	42
Amb menor freqüència	105	27	21	50	60	34
Mai	63	13	13	36	33	24
NS/NC	1	0	1	0	0	1
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	243	207	139	146	353
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS]						
No ser atès/a en el seu idioma	127	44	27	24	15	34
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	16	8	9	6	10
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	37	35	27	15	42
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	92	27	21	13	9	27

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
Cap	593	176	146	95	116	274
NS/NC	2	0	1	1	1	1
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	45	34	31	21	56
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	5	13	10	9	15
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	59	54	36	37	83
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	107	77	57	61	166
Cap	252	85	76	43	51	103
NS/NC	3	0	2	1	0	1
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM? [Multiresposta]						
No	265	69	46	51	82	115
Sí	729	213	195	172	155	294
NS/NC	6	1	1	2	2	3
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIÓNS MÉS IMPORTANTS? [Multiresposta]						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denunciacions	559	176	148	123	106	229
Inspeccionar en matèria de consum	464	140	128	95	85	177
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	147	118	81	74	186
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadania	480	156	115	96	87	185
Col·laborar amb les organitzacions de persones consumidores	451	145	112	87	76	180
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	108	94	71	60	149
Desconec les seves funcions	325	77	61	78	108	133
NC	8	2	2	3	2	3
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM? [Multiresposta]						
No	892	238	209	215	228	371
Sí	100	42	30	8	9	40
NS/NC	8	3	3	2	2	1
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM? [Multiresposta]						
0	14	3	4	1	3	6
1	3	1	0	1	0	2
2	4	0	2	1	1	0
3	11	4	2	1	0	2
4	13	4	1	5	2	3
5	97	33	29	18	18	37
6	57	25	13	12	13	24
7	111	34	22	22	14	46
8	109	22	37	28	29	40
9	21	3	7	8	4	12
10	42	13	12	13	15	21
NS/NC	518	141	113	115	140	219
Mitjana	6,60	6,44	6,74	6,98	7,01	6,78
Desviació	2,10	1,97	2,13	1,99	2,16	2,12
Casos	482	142	129	110	99	193
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM? [Multiresposta]						
Només mediació	40	12	11	8	4	18
Només arbitratge	7	3	2	2	2	3
Sí, ambdós	88	28	33	15	8	31
No, cap	865	240	196	200	225	360
Base Coneix el sistema de mediació	128	40	44	23	12	49
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS MÉS IMPORTANTS DE CONSUM? [Multiresposta]						

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	30	34	19	9	39
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	24	26	10	7	21
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	14	8	7	1	21
Requereix un procediment judicial	6	2	4	0	2	3
No ho sé	3	1	1	1	1	1
NC	1	0	0	1	0	1
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	31	35	17	10	34
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS NFLICTES DE CONSUM? [Multiresposta]						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	22	26	10	4	22
És gratuït	45	16	19	8	4	15
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	4	3	1	2	3
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	7	2	2	2	4
No ho sé	7	0	2	4	1	3
Base Total	1000	283	242	225	239	412
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	73	21	22	46	90
De propietat	776	204	217	203	192	311
Altres	10	5	2	0	1	8
NS/NC	4	1	2	0	0	3
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	102	87	56	61	140
Twitter	162	53	34	11	17	54
Instagram	483	166	81	26	58	222
TikTok	66	11	8	1	11	32
WhatsApp	290	62	79	64	52	144
Telegram	16	5	8	1	1	4
Linkedin	36	17	5	2	1	6
Youtube	32	5	7	5	8	14
Altres	22	6	4	1	1	10
Cap	210	41	54	107	94	63
NS/NC	19	2	3	13	16	2
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0	0	1	1	0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	4	3	12	19	0
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	4	12	19	39	0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	32	47	76	180	0
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	39	43	42	0	166
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	29	28	10	0	90
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	156	54	34	22	0	156
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	33	24	12	0	0
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	58	31	24	0	0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà:	96	26	16	3	0	0
Doctorat	12	4	3	3	0	0
NS/NC	2	0	1	1	0	0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	40	62	108	239	0
Mitjà	412	122	105	74	0	412
Alt	347	121	74	42	0	0
NS/NC	2	0	1	1	0	0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en EERTO / temporalment de baixa	573	242	150	7	77	237
Jubilat/da o pensionista	252	9	43	199	108	89

Absoluts	TOTAL	EDAT			NIVELL D	
		35-49	50-64	65 i més	Baix	Mitjà
Base Total	1000	283	242	225	239	412
Aturat/da	91	26	40	3	29	38
Estudiant	53	2	0	0	10	33
Treball domèstic no remunerat	30	3	9	16	15	14
NS/NC	1	1	0	0	0	1
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	33	29	49	41	54
Visc amb els meus pares	123	10	8	1	19	64
Comparteix pis amb altres persones	37	9	3	1	7	12
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	36	74	122	82	92
Amb parella i els fills/es	316	155	100	33	64	139
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	27	15	7	13	22
Altres	48	11	11	11	12	26
NS/NC	5	2	2	1	1	3
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	33	29	49	41	54
Dues	345	54	82	130	92	119
Tres	211	66	58	31	46	89
Quatre	253	106	61	11	44	116
Cinc	41	20	6	3	7	24
Més de cinc	15	2	4	1	9	6
NC	4	2	2	0	0	4
Mitjana	2,79	3,12	2,80	2,08	2,67	2,90
Desviació	1,23	1,19	1,26	0,86	1,42	1,25
Casos	996	281	240	225	239	408
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Cap	756	126	212	219	199	298
Una	121	69	22	3	21	58
Dues	97	73	4	2	14	39
Tres	18	12	1	0	4	10
Quatre	2	1	0	0	0	2
Cinc	1	0	1	0	1	0
NC	5	2	2	1	0	5
Mitjana	0,38	0,91	0,16	0,03	0,28	0,43
Desviació	0,77	0,95	0,53	0,22	0,71	0,80
Casos	995	281	240	224	239	407
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FIA O DISCAPACITAT? [Multiresposta]						
No	678	199	155	141	147	267
Sí, a mi	142	27	47	51	47	61
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	57	45	35	45	92
NS/NC	16	4	4	6	8	6
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES SÓN ELS INGRESSOS FAMILIARS QUE ENTREN						
Menys o igual a 800€	66	18	17	22	34	24
De 801 a 1.500€	250	64	59	78	98	117
Més de 1.500€	584	191	142	91	75	229
NS/NC	100	10	24	34	32	42
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	10	24	34	32	42
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FIN						
Mai	49	2	11	25	19	16
Sí, cada mes	11	2	4	2	4	6
Algunes vegades	32	6	9	6	8	14
NS/NC	8	0	0	1	1	6

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	167	1	301	38	122
Femení	513	179	1	270	53	130
Altres	3	1	0	2	0	0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	26	0	52	11	0
De 25 a 34 anys	142	84	0	122	11	1
De 35 a 49 anys	283	121	0	242	26	9
De 50 a 64 anys	242	74	1	150	40	43
De 65 anys i més	225	42	1	7	3	199
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	53	2	103	17	49
De 10.001 a 100.000 habitants	387	129	0	223	36	93
De 100.001 a 500.000 habitants	209	66	0	118	24	49
Més de 500.000 habitants	219	99	0	129	14	61
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	265	0	424	59	190
Girona	103	25	1	56	12	28
Lleida	57	23	0	32	7	11
Tarragona	107	34	1	61	13	23
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMI						
Totalment en desacord	48	17	0	36	3	8
En desacord	254	80	1	133	24	85
Ni d'acord ni en desacord	134	50	0	87	11	30
D'acord	345	119	1	190	24	92
Totalment d'acord	206	81	0	126	27	33
NS/NC	13	0	0	1	2	4
Mitjana	2,04	2,41	0,00	2,07	2,64	1,13
Desviació	6,02	6,07	7,07	6,18	6,30	5,72
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	4	0	8	1	1
En desacord	44	7	0	28	4	10
Ni d'acord ni en desacord	122	43	0	79	9	19
D'acord	485	152	1	247	49	144
Totalment d'acord	335	140	1	209	28	77
NS/NC	3	1	0	2	0	1
Mitjana	5,45	6,01	7,50	5,42	5,44	5,68
Desviació	4,27	4,11	3,54	4,53	4,13	3,75
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	3	0	4	1	1
En desacord	56	15	0	29	9	11
Ni d'acord ni en desacord	139	50	0	87	12	26
D'acord	465	137	1	249	45	132
Totalment d'acord	318	142	1	202	22	72
NS/NC	16	0	0	2	2	10
Mitjana	5,17	5,76	7,50	5,38	4,29	5,22
Desviació	4,33	4,42	3,54	4,38	4,69	4,00
Casos	1000	347	2	573	91	252

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	17	0	31	3	12
En desacord	170	42	0	82	15	53
Ni d'acord ni en desacord	92	39	0	54	10	21
D'acord	397	127	2	214	42	109
Totalment d'acord	284	122	0	190	21	55
NS/NC	4	0	0	2	0	2
Mitjana	3,45	4,25	5,00	3,93	3,46	2,82
Desviació	6,00	5,85	0,00	6,01	5,51	5,90
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	6	0	12	0	5
En desacord	173	59	1	84	21	59
Ni d'acord ni en desacord	219	94	0	140	17	38
D'acord	427	141	1	241	38	114
Totalment d'acord	161	46	0	94	15	35
NS/NC	3	1	0	2	0	1
Mitjana	-2,71	-2,33	0,00	-2,80	-2,58	-2,28
Desviació	5,05	4,90	7,07	4,99	5,13	5,29
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	17	0	18	5	12
En desacord	119	38	1	68	9	31
Ni d'acord ni en desacord	99	38	0	60	8	12
D'acord	362	127	0	185	43	110
Totalment d'acord	352	120	1	229	24	81
NS/NC	31	7	0	13	2	6
Mitjana	4,37	4,25	2,50	4,70	3,96	4,31
Desviació	5,65	5,78	10,61	5,66	5,55	5,70
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	5	0	7	0	5
En desacord	132	39	0	62	7	54
Ni d'acord ni en desacord	175	78	0	110	14	41
D'acord	472	142	2	253	47	123
Totalment d'acord	204	83	0	141	23	25
NS/NC	5	0	0	0	0	4
Mitjana	3,62	3,73	5,00	4,01	4,73	2,16
Desviació	4,86	4,95	0,00	4,86	4,24	4,99
Casos	1000	347	2	573	91	252
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	204	0	286	39	92
En desacord	385	107	1	198	32	121
Ni d'acord ni en desacord	31	12	0	19	2	8
D'acord	84	9	1	44	11	24
Totalment d'acord	38	14	0	26	6	5
NS/NC	5	1	0	0	1	2
Mitjana	-5,70	-6,89	0,00	-5,88	-4,78	-5,38
Desviació	5,37	4,88	7,07	5,52	6,23	4,91
Casos	1000	347	2	573	91	252

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						
Sí	328	101	0	197	42	61
No	672	246	2	376	49	191
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	73	1	151	36	50
No	740	274	1	422	55	202
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	43	0	82	14	21
No	876	304	2	491	77	231
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	52	0	99	18	27
No	849	295	2	474	73	225
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	135	1	260	55	87
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	212	1	313	36	165
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	193	1	247	24	129
Castellà	401	89	0	223	54	89
Tant català com castellà	154	62	0	94	13	33
Altres	14	3	1	9	0	1
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA DENTS ASPECTES? QUE ESTIGUI ETIQUETAT EN EL SE						
0 Gens important	42	20	0	31	2	6
1	4	1	0	0	1	1
2	11	5	0	8	1	1
3	14	6	0	10	1	0
4	29	13	0	22	2	3
5	134	52	0	89	12	22
6	60	30	0	45	6	4
7	80	36	0	51	8	9
8	149	56	0	88	9	41
9	97	33	0	60	7	27
10 Molt important	373	94	2	168	42	134
NS/NC	7	1	0	1	0	4
Mitjana	7,62	7,10	10,00	7,22	7,92	8,56
Desviació	2,67	2,76	0,00	2,74	2,55	2,23
Casos	993	346	2	572	91	248
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	1	0	4	0	2
2	3	0	0	1	0	2
3	4	1	0	2	1	1
4	3	1	0	2	0	1
5	68	24	0	38	4	21
6	42	16	0	26	1	14
7	109	52	2	64	9	25
8	198	91	0	113	16	49
9	151	71	0	104	11	27
10 Molt important	410	90	0	217	49	107
NS/NC	5	0	0	2	0	3
Mitjana	8,47	8,23	7,00	8,44	8,89	8,35
Desviació	1,78	1,57	0,00	1,75	1,52	1,94

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
Casos	995	347	2	571	91	249
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	10	0	12	1	7
1	3	2	0	3	0	0
2	6	2	0	5	0	1
3	13	9	0	6	0	5
4	18	8	0	11	1	6
5	120	48	0	71	9	35
6	98	58	0	65	8	14
7	142	63	1	91	10	32
8	185	68	0	107	13	48
9	103	33	0	59	7	26
10 Molt important	288	45	1	142	42	76
NS/NC	3	1	0	1	0	2
Mitjana	7,62	6,89	8,50	7,46	8,29	7,61
Desviació	2,25	2,21	2,12	2,24	2,03	2,37
Casos	997	346	2	572	91	250
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	11	0	12	4	10
1	6	1	0	3	1	1
2	15	2	0	10	0	4
3	15	3	0	13	1	1
4	21	10	0	14	1	5
5	146	43	0	79	16	33
6	80	37	0	59	4	11
7	160	74	0	101	11	33
8	169	65	1	117	16	27
9	90	36	0	49	9	26
10 Molt important	237	52	1	101	25	89
NS/NC	32	13	0	15	3	12
Mitjana	7,26	7,11	9,00	7,10	7,36	7,64
Desviació	2,43	2,22	1,41	2,27	2,61	2,64
Casos	968	334	2	558	88	240
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	4	0	9	2	3
1	1	0	0	1	0	0
2	6	3	0	5	0	0
3	10	4	0	5	1	3
4	13	2	0	9	0	4
5	93	27	0	56	10	18
6	54	19	1	34	3	8
7	127	54	0	88	10	18
8	217	88	0	135	18	52
9	135	58	0	80	12	32
10 Molt important	324	87	1	150	34	112
NS/NC	5	1	0	1	1	2
Mitjana	8,00	7,95	8,00	7,80	8,14	8,45
Desviació	2,08	1,92	2,83	2,08	2,15	1,98
Casos	995	346	2	572	90	250
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	11	0	16	2	10
1	5	1	0	3	2	0
2	11	3	0	7	2	0

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
3	14	5	0	11	1	2
4	22	6	0	12	0	6
5	119	34	0	78	5	24
6	90	42	1	59	4	16
7	135	58	0	95	12	20
8	191	90	0	120	19	42
9	104	39	0	55	12	28
10 Molt important	241	52	1	111	29	82
NS/NC	38	6	0	6	3	22
Mitjana	7,39	7,23	8,00	7,18	7,86	7,80
Desviació	2,40	2,21	2,83	2,32	2,45	2,50
Casos	962	341	2	567	88	230
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓLUT						
Verdadera	892	319	2	521	85	210
Falsa	102	26	0	50	6	38
NS/NC	6	2	0	2	0	4
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	311	2	513	82	211
Falsa	100	29	0	49	9	36
NS/NC	17	7	0	11	0	5
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	312	1	502	86	222
Falsa	101	27	0	64	5	23
NS/NC	15	8	1	7	0	7
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	296	2	479	72	174
Falsa	184	40	0	85	15	69
NS/NC	27	11	0	9	4	9
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	216	1	387	60	172
Falsa	293	115	1	169	28	69
NS/NC	34	16	0	17	3	11
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	179	1	236	21	78
Agència Catalana de Consum	62	40	0	49	5	7
Associació de defensa al consumidor	26	9	0	17	2	5
Associació FAO	2	1	0	2	0	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	35	0	65	9	16
FACUA	30	15	0	26	0	3
Síndic de Greuges	20	9	0	19	1	0
Defensor del Pueblo	16	6	0	5	2	8
Atenció al client	5	3	0	3	0	2
Atenció al ciutadà	5	3	0	3	1	1
Ajuntament	13	3	0	7	2	4
Generalitat	6	3	0	4	0	2
Consell Comarcal	4	2	0	2	0	2
Agència de consum / del consumidor	13	7	0	10	1	2
Associació / Organització de consumidors	11	4	0	6	1	4
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	2	0	6	3	2
Consum	4	1	0	3	1	0
Altres	23	15	0	17	1	3
Cap	363	63	1	162	37	113
NS/NC	72	22	0	27	11	25

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	145	2	271	54	166
Sí	446	202	0	302	36	85
NS/NC	2	0	0	0	1	1
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	202	0	302	36	85
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	141	0	215	25	42
Mitjans de comunicació	1	1	0	1	0	0
Ajuntament	25	8	0	11	2	10
Consell Comarcal	3	2	0	2	0	1
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	13	0	24	2	9
OCU	75	43	0	49	5	19
Agència Catalana de Consum	20	11	0	14	2	3
Associació de defensa al consumidor	9	4	0	6	0	3
Atenció al Ciutadà	1	1	0	1	0	0
Cambrà de Comerç	2	0	0	1	1	0
Sindicats	2	1	0	2	0	0
Generalitat	9	5	0	1	3	5
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	2	0	6	1	3
Amics, familiars, coneguts	8	4	0	4	0	4
Assegurança	3	3	0	2	1	0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	5	0	5	1	4
Altres	5	1	0	0	1	3
NS/NC	3	1	0	2	0	1
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	324	2	539	82	216
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	48	0	71	15	48
Contactaria amb un advocat	52	16	0	30	6	11
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	14	0	18	5	20
Altres	17	12	0	8	2	5
No faria res	3	0	0	1	0	2
NS/NC	8	3	0	3	0	4
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	128	0	188	15	49
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	54	1	76	16	27
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	128	1	240	44	132
NS/NC	137	37	0	69	16	44
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABIL						
No	201	51	1	102	23	50
Sí	790	293	1	467	68	197
NC	9	3	0	4	0	5
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PRO CONTRACTAR UN SERVEI?						
0 Gens	77	16	0	38	10	27
1	9	4	0	7	0	2
2	29	10	0	23	1	4
3	62	21	0	31	3	17
4	107	43	0	63	8	25
5	240	84	1	148	20	59
6	184	71	1	104	19	42
7	143	62	0	90	13	27
8	83	27	0	47	7	19

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
9	24	5	0	11	4	8
10 Totalment	21	3	0	8	4	9
NS/NC	21	1	0	3	2	13
Mitjana	5,19	5,29	5,50	5,17	5,39	5,07
Desviació	2,28	1,99	0,71	2,18	2,53	2,52
Casos	979	346	2	570	89	239
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Estafa o engany	403	143	1	245	29	89
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	166	1	277	44	95
Clàusules abusives contracte	315	125	0	210	25	59
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	41	1	66	9	21
Indicació enganyosa del preu	233	76	0	128	23	58
Publicitat enganyosa	479	160	1	270	43	132
Manca de fulls oficials de reclamació	68	21	0	35	9	21
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficiente	427	175	0	260	43	95
Altres	9	3	0	5	1	3
Cap	2	0	0	0	1	1
NS/NC	7	1	0	1	0	6
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	306	103	0	185	29	63
Intent	132	42	1	72	17	34
Ni ho ha patit ni intent	558	199	1	315	44	154
NS/NC	4	3	0	1	1	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	145	1	257	46	97
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	58	1	94	20	30
No	280	87	0	163	26	67
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	197	1	354	54	110
Intent	31	13	0	17	3	8
Ni ho ha patit ni intent	390	132	1	197	34	125
NS/NC	14	5	0	5	0	9
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	210	1	371	57	118
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	24	1	40	9	7
No	537	186	0	331	48	111
NS/NC	1	0	0	0	0	0
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	94	0	169	33	36
Intent	31	11	0	16	3	8
Ni ho ha patit ni intent	711	240	2	386	55	205
NS/NC	6	2	0	2	0	3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives al contracte	283	105	0	185	36	44
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	24	0	49	9	6

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
No	215	81	0	134	27	38
NS/NC	2	0	0	2	0	0
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	196	1	326	44	81
Intent	39	17	0	19	4	9
Ni ho ha patit ni intent	468	132	1	226	42	160
NS/NC	5	2	0	2	1	2
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/comp	527	213	1	345	48	90
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	52	1	76	8	12
No	416	161	0	268	40	77
NS/NC	2	0	0	1	0	1
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	148	0	260	42	82
Intent	73	23	0	43	6	14
Ni ho ha patit ni intent	500	172	2	267	42	148
NS/NC	12	4	0	3	1	8
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	171	0	303	48	96
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	31	0	46	7	9
No	417	139	0	256	41	86
NS/NC	2	1	0	1	0	1
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	194	0	328	45	113
Intent	101	37	1	55	9	27
Ni ho ha patit ni intent	362	113	1	184	35	111
NS/NC	11	3	0	6	2	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	231	1	383	54	140
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	27	0	41	10	11
No	561	204	1	342	44	129
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	72	0	99	15	40
Intent	13	5	0	6	1	5
Ni ho ha patit ni intent	819	268	2	466	75	203
NS/NC	7	2	0	2	0	4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	77	0	105	16	45
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	30	0	34	7	9
No	122	47	0	71	9	36

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	204	1	316	38	71
Intent	19	7	0	10	4	4
Ni ho ha patit ni intent	516	134	1	244	47	172
NS/NC	11	2	0	3	2	5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	211	1	326	42	75
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	39	0	52	9	17
No	389	170	1	272	33	58
NS/NC	2	2	0	2	0	0
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
La manca d'oficines	456	149	2	236	54	130
La manca de caixers	245	69	0	135	22	65
Els horaris d'atenció	439	171	0	285	33	80
Les comissions bancàries	497	199	1	319	44	107
L'atenció online	154	51	0	89	11	37
La necessitat de cita prèvia	326	115	0	176	30	90
Oferiment de productes no financers	188	84	0	129	13	32
Manca d'atenció personal (espontània)	65	16	0	25	5	32
Altres	20	3	1	12	1	5
Tot	5	0	0	4	0	0
Cap	23	8	0	11	3	7
NS/NC	3	0	0	1	0	1
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
Canvis no autoritzats de companyia	256	96	0	153	21	62
Canvis no autoritzats de tarifes	444	174	0	303	35	72
La pujada dels preus	785	273	2	461	74	186
La pressió comercial	233	116	0	145	21	56
L'atenció no presencial	358	119	0	202	27	95
Altres	16	4	1	5	0	8
Tot	4	1	0	3	0	1
Cap	11	1	0	4	1	5
NS/NC	4	1	0	0	1	2
P4.6. AMB QUINA FREQÜÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S						
Més d'una vegada per setmana	102	55	0	84	3	7
Una vegada a la setmana	221	111	0	151	18	32
Una vegada cada 15 dies	209	92	0	140	17	37
Una vegada al mes	201	48	1	110	23	56
Una vegada cada 3 mesos	98	24	1	45	11	32
Amb menor freqüència	105	11	0	27	12	54
Mai	63	6	0	16	7	33
NS/NC	1	0	0	0	0	1
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	330	2	530	72	164
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS:						
No ser atès/a en el seu idioma	127	78	0	86	7	28
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	32	0	31	3	12
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	82	0	92	5	32
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	92	56	0	68	4	13

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
Cap	593	201	2	372	60	114
NS/NC	2	0	0	1	0	1
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	82	1	95	7	40
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	16	0	15	2	16
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	100	0	135	20	46
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	153	0	241	38	69
Cap	252	97	1	169	20	49
NS/NC	3	2	0	2	1	0
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
No	265	67	1	140	25	58
Sí	729	279	1	430	65	192
NS/NC	6	1	0	3	1	2
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIÓNS QUE SÓN MÉS IMPORTANTS PER A LA MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denuncies	559	223	1	345	50	136
Inspeccionar en matèria de consum	464	201	1	291	39	106
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	178	1	282	40	95
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadania	480	208	0	307	39	106
Col·laborar amb les organitzacions de persones consumidores	451	194	1	289	38	94
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	141	1	232	29	75
Desconec les seves funcions	325	83	1	162	28	87
NC	8	3	0	3	1	3
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
No	892	291	2	492	83	236
Sí	100	51	0	75	8	14
NS/NC	8	5	0	6	0	2
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
0	14	5	0	11	0	3
1	3	1	0	2	0	1
2	4	3	0	2	0	2
3	11	9	0	8	0	3
4	13	8	0	8	0	4
5	97	42	0	68	6	21
6	57	20	0	34	11	11
7	111	51	0	66	12	24
8	109	40	0	56	13	31
9	21	5	0	10	2	6
10	42	6	0	20	5	14
NS/NC	518	157	2	288	42	132
Mitjana	6,60	6,20		6,337	7,184	6,758
Desviació	2,10	2,00		2,154	1,439	2,219
Casos	482	190	0	285	49	120
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Només mediació	40	18	0	23	4	12
Només arbitratge	7	2	0	5	1	1
Sí, ambdós	88	49	0	61	7	16
No, cap	865	278	2	484	79	223
Base Coneix el sistema de mediació	128	67	0	84	11	28
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	55	0	66	9	24
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	46	0	50	6	15
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	12	0	22	2	8
Requereix un procediment judicial	6	1	0	4	0	1
No ho sé	3	1	0	2	0	1
NC	1	0	0	0	0	0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	51	0	66	8	17
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	41	0	50	5	11
És gratuït	45	26	0	34	4	7
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	7	0	10	0	2
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	8	0	9	1	2
No ho sé	7	3	0	2	0	4
Base Total	1000	347	2	573	91	252
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	73	1	146	21	28
De propietat	776	272	1	418	69	223
Altres	10	1	0	6	0	1
NS/NC	4	1	0	3	1	0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	83	2	175	33	64
Twitter	162	91	0	120	10	18
Instagram	483	202	1	346	44	40
TikTok	66	23	0	43	6	2
WhatsApp	290	93	1	152	28	71
Telegram	16	11	0	10	2	3
Linkedin	36	29	0	31	2	1
Youtube	32	10	0	18	1	8
Altres	22	11	0	15	3	2
Cap	210	53	0	71	17	110
NS/NC	19	1	0	3	2	14
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0	0	0	0	0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	0	0	5	2	10
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	0	0	9	7	23
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	0	0	63	20	75
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	0	0	86	13	41
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	0	0	47	15	21
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	156	0	0	104	10	27
Diplomatatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	77	0	54	4	18
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	162	0	109	16	29
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màs	96	96	0	86	4	4
Doctorat	12	12	0	9	0	3
NS/NC	2	0	2	1	0	1
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	0	0	77	29	108
Mitjà	412	0	0	237	38	89
Alt	347	347	0	258	24	54
NS/NC	2	0	2	1	0	1
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	258	1	573	0	0
Jubilat/da o pensionista	252	54	1	0	0	252

Absoluts	TOTAL	ESTUDIS		SITUACIÓ		
		Alt	NS/NC	Treballa	Aturat/da	Jubilat, pens.
Base Total	1000	347	2	573	91	252
Aturat/da	91	24	0	0	91	0
Estudiant	53	10	0	0	0	0
Treball domèstic no remunerat	30	1	0	0	0	0
NS/NC	1	0	0	0	0	0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	36	0	60	10	52
Visc amb els meus pares	123	40	0	65	14	4
Comparteix pis amb altres persones	37	18	0	30	1	4
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	110	2	125	22	125
Amb parella i els fills/es	316	113	0	231	36	38
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	19	0	35	3	12
Altres	48	10	0	23	5	16
NS/NC	5	1	0	4	0	1
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	36	0	60	10	52
Dues	345	132	2	158	26	140
Tres	211	76	0	128	26	39
Quatre	253	93	0	190	20	14
Cinc	41	10	0	27	7	3
Més de cinc	15	0	0	6	2	4
NC	4	0	0	4	0	0
Mitjana	2,79	2,74	2,00	2,98	2,96	2,19
Desviació	1,23	1,06	0,00	1,18	1,27	1,12
Casos	996	347	2	569	91	252
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Cap	756	257	2	382	65	240
Una	121	42	0	93	15	5
Dues	97	44	0	81	7	4
Tres	18	4	0	11	4	1
Quatre	2	0	0	2	0	0
Cinc	1	0	0	0	0	1
NC	5	0	0	4	0	1
Mitjana	0,38	0,41	0,00	0,52	0,45	0,08
Desviació	0,77	0,75	0,00	0,83	0,82	0,46
Casos	995	347	2	569	91	251
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR UN PROBLEMA DE SALUT MENTAL?						
No	678	263	1	417	63	138
Sí, a mi	142	33	1	48	7	77
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	53	0	112	21	42
NS/NC	16	2	0	8	2	5
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES QUE VIUEN A LA SEVA LLAR, QUANT EN TENEN?						
Menys o igual a 800€	66	8	0	12	19	25
De 801 a 1.500€	250	35	0	111	34	78
Més de 1.500€	584	279	1	407	31	115
NS/NC	100	25	1	43	7	34
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	25	1	43	7	34
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALMENT A LA SEVA LLAR?						
Mai	49	14	0	17	4	22
Sí, cada mes	11	1	0	8	1	2
Algunes vegades	32	9	1	15	2	8
NS/NC	8	1	0	3	0	2

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO D	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	22	1	0	93	191
Femení	513	30	29	1	92	194
Altres	3	1	0	0	0	2
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	45	0	0	21	41
De 25 a 34 anys	142	6	2	0	23	52
De 35 a 49 anys	283	2	3	1	53	116
De 50 a 64 anys	242	0	9	0	46	97
De 65 anys i més	225	0	16	0	42	81
P1.3. DIMENSIO DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	9	7	0	185	0
De 10.001 a 100.000 habitants	387	24	10	1	0	387
De 100.001 a 500.000 habitants	209	12	6	0	0	0
Més de 500.000 habitants	219	8	7	0	0	0
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	38	21	1	85	293
Girona	103	3	4	0	39	45
Lleida	57	4	3	0	28	5
Tarragona	107	8	2	0	33	44
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMI						
Totalment en desacord	48	0	1	0	8	16
En desacord	254	8	4	0	39	103
Ni d'acord ni en desacord	134	4	2	0	18	59
D'acord	345	21	17	1	78	120
Totalment d'acord	206	17	3	0	42	85
NS/NC	13	3	3	0	0	4
Mitjana	2,04	4,43	2,83	5,00	2,89	2,00
Desviació	6,02	5,16	4,86		5,89	6,05
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	1	0	0	3	2
En desacord	44	2	0	0	10	16
Ni d'acord ni en desacord	122	12	3	0	22	51
D'acord	485	26	18	1	84	178
Totalment d'acord	335	12	9	0	65	138
NS/NC	3	0	0	0	1	2
Mitjana	5,45	4,34	6,00	5,00	5,35	5,61
Desviació	4,27	4,39	3,05		4,58	4,16
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	0	0	0	2	2
En desacord	56	6	1	0	7	23
Ni d'acord ni en desacord	139	10	4	0	17	58
D'acord	465	24	14	1	81	166
Totalment d'acord	318	12	10	0	76	132
NS/NC	16	1	1	0	2	6
Mitjana	5,17	3,96	5,50	5,00	6,00	5,21
Desviació	4,33	4,64	4,02		4,26	4,45
Casos	1000	53	30	1	185	387

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	4	3	0	14	21
En desacord	170	13	7	0	25	62
Ni d'acord ni en desacord	92	3	4	0	20	37
D'acord	397	21	10	1	66	155
Totalment d'acord	284	12	6	0	59	110
NS/NC	4	0	0	0	1	2
Mitjana	3,45	2,26	1,50	5,00	3,54	3,50
Desviació	6,00	6,47	6,59		6,28	5,98
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	0	0	0	5	5
En desacord	173	6	3	0	26	60
Ni d'acord ni en desacord	219	16	8	0	46	90
D'acord	427	18	15	1	78	168
Totalment d'acord	161	13	4	0	30	62
NS/NC	3	0	0	0	0	2
Mitjana	-2,71	-3,59	-3,33	-5,00	-2,76	-2,87
Desviació	5,05	4,84	4,22		5,05	4,89
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	2	0	0	5	16
En desacord	119	8	3	0	23	43
Ni d'acord ni en desacord	99	17	2	0	18	36
D'acord	362	12	11	1	60	147
Totalment d'acord	352	5	13	0	74	135
NS/NC	31	9	1	0	5	10
Mitjana	4,37	0,94	5,67	5,00	4,73	4,42
Desviació	5,65	4,71	4,87		5,63	5,64
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	0	0	0	5	3
En desacord	132	4	5	0	24	46
Ni d'acord ni en desacord	175	4	6	0	32	70
D'acord	472	32	16	1	84	194
Totalment d'acord	204	12	3	0	40	71
NS/NC	5	1	0	0	0	3
Mitjana	3,62	4,91	2,83	5,00	3,51	3,67
Desviació	4,86	3,98	4,49		5,17	4,61
Casos	1000	53	30	1	185	387
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	30	10	0	85	185
En desacord	385	17	16	1	72	141
Ni d'acord ni en desacord	31	2	0	0	5	13
D'acord	84	3	2	0	17	31
Totalment d'acord	38	0	1	0	4	17
NS/NC	5	1	1	0	2	0
Mitjana	-5,70	-6,98	-5,33	-5,00	-5,87	-5,76
Desviació	5,37	4,20	4,90		5,09	5,49
Casos	1000	53	30	1	185	387

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						
Sí	328	19	8	1	60	121
No	672	34	22	0	125	266
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	9	13	1	45	103
No	740	44	17	0	140	284
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	2	5	0	21	55
No	876	51	25	1	164	332
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	3	3	1	16	62
No	849	50	27	0	169	325
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	21	15	1	77	169
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	32	15	0	108	218
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	15	16	0	105	160
Castellà	401	23	11	1	49	158
Tant català com castellà	154	12	2	0	28	62
Altres	14	3	1	0	3	7
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA EU IDIOMA HABITUAL						
0 Gens important	42	3	0	0	9	15
1	4	2	0	0	0	4
2	11	1	0	0	2	5
3	14	3	0	0	2	9
4	29	2	0	0	7	8
5	134	9	2	0	25	45
6	60	5	0	0	3	25
7	80	9	3	0	16	39
8	149	8	3	0	28	53
9	97	2	1	0	11	43
10 Molt important	373	8	20	1	81	137
NS/NC	7	1	1	0	1	4
Mitjana	7,62	6,17	9,10	10,00	7,75	7,58
Desviació	2,67	2,81	1,54		2,75	2,69
Casos	993	52	29	1	184	383
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	0	1	0	0	4
2	3	0	0	0	1	1
3	4	0	0	0	0	3
4	3	0	0	0	1	2
5	68	3	2	0	8	35
6	42	1	0	0	7	18
7	109	7	4	0	24	38
8	198	16	3	1	31	84
9	151	8	1	0	25	54
10 Molt important	410	18	19	0	85	147
NS/NC	5	0	0	0	3	1
Mitjana	8,47	8,49	8,70	8,00	8,68	8,28
Desviació	1,78	1,42	2,26		1,59	1,93

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
Casos	995	53	30	1	182	386
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	0	1	0	5	9
1	3	0	0	0	1	1
2	6	0	0	0	2	2
3	13	2	0	0	2	4
4	18	0	0	0	3	9
5	120	5	0	0	27	47
6	98	9	2	0	14	42
7	142	7	2	0	31	44
8	185	11	6	0	38	85
9	103	6	5	0	12	36
10 Molt important	288	13	14	1	49	107
NS/NC	3	0	0	0	1	1
Mitjana	7,62	7,66	8,63	10,00	7,40	7,57
Desviació	2,25	1,91	2,06		2,35	2,26
Casos	997	53	30	1	184	386
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	1	2	0	8	7
1	6	1	0	0	0	2
2	15	1	0	0	6	6
3	15	0	0	0	2	7
4	21	1	0	0	4	6
5	146	16	2	0	30	58
6	80	3	3	0	12	31
7	160	13	2	0	30	57
8	169	6	3	0	28	72
9	90	2	4	0	11	37
10 Molt important	237	8	13	1	45	94
NS/NC	32	1	1	0	9	10
Mitjana	7,26	6,58	8,00	10,00	7,04	7,38
Desviació	2,43	2,27	2,78		2,64	2,31
Casos	968	52	29	1	176	377
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	1	0	0	7	4
1	1	0	0	0	0	0
2	6	1	0	0	2	1
3	10	1	0	0	0	7
4	13	0	0	0	2	5
5	93	7	2	0	15	30
6	54	9	0	0	5	21
7	127	10	1	0	20	53
8	217	8	4	0	31	84
9	135	7	4	0	33	49
10 Molt important	324	8	19	1	70	131
NS/NC	5	1	0	0	0	2
Mitjana	8,00	7,14	9,17	10,00	8,12	8,09
Desviació	2,08	2,14	1,42		2,37	1,99
Casos	995	52	30	1	185	385
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	2	0	0	5	11
1	5	0	0	0	2	0
2	11	1	1	0	3	2

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
3	14	0	0	0	2	3
4	22	3	1	0	5	8
5	119	11	1	0	23	48
6	90	10	1	0	15	36
7	135	6	2	0	21	52
8	191	5	5	0	32	79
9	104	5	4	0	20	35
10 Molt important	241	8	10	1	50	99
NS/NC	38	2	5	0	7	14
Mitjana	7,39	6,59	8,28	10,00	7,43	7,51
Desviació	2,40	2,42	2,13		2,50	2,29
Casos	962	51	25	1	178	373
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	892	48	27	1	159	350
Falsa	102	5	3	0	25	35
NS/NC	6	0	0	0	1	2
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	50	26	1	167	336
Falsa	100	3	3	0	18	40
NS/NC	17	0	1	0	0	11
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	47	27	0	162	339
Falsa	101	6	2	1	20	42
NS/NC	15	0	1	0	3	6
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	42	21	1	144	311
Falsa	184	10	5	0	34	66
NS/NC	27	1	4	0	7	10
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	30	24	0	128	267
Falsa	293	21	5	1	49	112
NS/NC	34	2	1	0	8	8
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	6	6	0	53	135
Agència Catalana de Consum	62	1	0	0	14	19
Associació de defensa al consumidor	26	1	1	0	8	11
Associació FAO	2	0	0	0	0	1
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	4	0	0	17	41
FACUA	30	1	0	0	1	14
Síndic de Greuges	20	0	0	0	5	4
Defensor del Pueblo	16	1	0	0	1	5
Atenció al client	5	0	0	0	3	2
Atenció al ciutadà	5	0	0	0	1	3
Ajuntament	13	0	0	0	3	8
Generalitat	6	0	0	0	2	3
Consell Comarcal	4	0	0	0	2	2
Agència de consum / del consumidor	13	0	0	0	1	4
Associació / Organització de consumidors	11	0	0	0	1	5
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	2	1	0	2	5
Consum	4	0	0	0	1	1
Altres	23	2	0	0	6	8
Cap	363	32	19	0	76	135
NS/NC	72	5	3	1	16	23

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIO E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	38	22	1	120	205
Sí	446	15	8	0	65	181
NS/NC	2	0	0	0	0	1
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	15	8	0	65	181
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	11	5	0	45	119
Mitjans de comunicació	1	0	0	0	0	0
Ajuntament	25	0	2	0	0	15
Consell Comarcal	3	0	0	0	3	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	2	0	0	3	22
OCU	75	1	1	0	14	26
Agència Catalana de Consum	20	1	0	0	4	6
Associació de defensa al consumidor	9	0	0	0	1	2
Atenció al Ciutadà	1	0	0	0	0	1
Cambrà de Comerç	2	0	0	0	0	2
Sindicats	2	0	0	0	1	1
Generalitat	9	0	0	0	1	3
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	0	0	0	0	4
Amics, familiars, coneguts	8	0	0	0	3	1
Assegurança	3	0	0	0	1	1
Directament a la marca, establiment, etc.	10	0	0	0	1	6
Altres	5	0	1	0	0	1
NS/NC	3	0	0	0	1	0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	48	26	1	171	353
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	6	3	0	22	73
Contactaria amb un advocat	52	3	2	0	13	19
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	2	1	0	7	20
Altres	17	1	1	0	3	7
No faria res	3	0	0	0	0	1
NS/NC	8	1	0	0	0	2
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	24	4	0	49	120
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	12	1	0	27	41
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	15	19	1	78	171
NS/NC	137	2	6	0	31	55
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABIL						
No	201	22	4	0	53	75
Sí	790	31	26	1	132	307
NC	9	0	0	0	0	5
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PR						
0 Gens	77	0	2	0	13	29
1	9	0	0	0	0	2
2	29	0	1	0	8	10
3	62	5	5	1	13	25
4	107	6	5	0	21	49
5	240	7	6	0	45	88
6	184	15	4	0	37	82
7	143	10	3	0	16	50
8	83	9	1	0	20	26

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
9	24	0	1	0	4	11
10 Totalment	21	0	0	0	5	8
NS/NC	21	1	2	0	3	7
Mitjana	5,19	5,89	4,61	3,00	5,19	5,16
Desviació	2,28	1,54	2,11		2,27	2,23
Casos	979	52	28	1	182	380
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Estafa o engany	403	30	10	0	87	165
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	24	8	0	87	166
Clàusules abusives contracte	315	14	7	0	54	132
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	11	7	1	15	43
Indicació enganyosa del preu	233	16	8	0	42	82
Publicitat enganyosa	479	18	15	1	83	179
Manca de fulls oficials de reclamació	68	2	1	0	10	25
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficiente	427	15	13	1	75	165
Altres	9	0	0	0	1	4
Cap	2	0	0	0	0	1
NS/NC	7	0	0	0	3	3
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	306	19	9	1	58	112
Intent	132	5	4	0	25	49
Ni ho ha patit ni intent	558	28	17	0	101	224
NS/NC	4	1	0	0	1	2
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	24	13	1	83	161
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	10	4	0	27	58
No	280	14	9	1	56	103
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	31	15	1	112	219
Intent	31	2	1	0	5	14
Ni ho ha patit ni intent	390	20	14	0	65	149
NS/NC	14	0	0	0	3	5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	33	16	1	117	233
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	2	0	0	7	22
No	537	30	16	1	110	211
NS/NC	1	1	0	0	0	0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	5	8	1	36	106
Intent	31	4	0	0	3	12
Ni ho ha patit ni intent	711	44	21	0	145	267
NS/NC	6	0	1	0	1	2
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	9	8	1	39	118
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	1	0	1	12	27

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
No	215	8	8	0	27	91
NS/NC	2	0	0	0	0	0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	27	9	1	83	188
Intent	39	4	3	0	4	21
Ni ho ha patit ni intent	468	22	18	0	97	177
NS/NC	5	0	0	0	1	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/comp	527	31	12	1	87	209
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	13	0	0	22	37
No	416	18	12	1	64	172
NS/NC	2	0	0	0	1	0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	20	10	1	72	166
Intent	73	6	4	0	11	29
Ni ho ha patit ni intent	500	27	16	0	100	188
NS/NC	12	0	0	0	2	4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	26	14	1	83	195
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	6	1	0	17	21
No	417	20	13	1	65	174
NS/NC	2	0	0	0	1	0
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	24	15	1	81	208
Intent	101	10	0	0	18	35
Ni ho ha patit ni intent	362	18	14	0	84	140
NS/NC	11	1	1	0	2	4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	34	15	1	99	243
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	4	0	0	11	27
No	561	30	15	1	88	216
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	4	3	0	31	53
Intent	13	0	1	0	0	6
Ni ho ha patit ni intent	819	49	25	1	153	325
NS/NC	7	0	1	0	1	3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	4	4	0	31	59
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	1	1	0	9	14
No	122	3	3	0	22	45

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	21	8	0	82	174
Intent	19	0	1	0	3	4
Ni ho ha patit ni intent	516	31	21	1	98	204
NS/NC	11	1	0	0	2	5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	21	9	0	85	178
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	2	2	0	14	28
No	389	19	7	0	71	148
NS/NC	2	0	0	0	0	2
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
La manca d'oficines	456	14	21	1	83	165
La manca de caixers	245	12	10	1	40	86
Els horaris d'atenció	439	30	10	1	86	167
Les comissions bancàries	497	15	12	0	96	184
L'atenció online	154	11	6	0	27	52
La necessitat de cita prèvia	326	19	11	0	59	129
Oferiment de productes no financers	188	8	6	0	32	73
Manca d'atenció personal (espontània)	65	1	2	0	12	32
Altres	20	0	2	0	6	6
Tot	5	0	1	0	0	3
Cap	23	2	0	0	2	10
NS/NC	3	1	0	0	0	3
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
Canvis no autoritzats de companyia	256	14	6	0	38	93
Canvis no autoritzats de tarifes	444	25	9	0	75	170
La pujada dels preus	785	45	18	1	160	304
La pressió comercial	233	7	4	0	31	96
L'atenció no presencial	358	21	13	0	64	136
Altres	16	0	3	0	2	6
Tot	4	0	0	0	0	2
Cap	11	0	1	0	0	5
NS/NC	4	0	1	0	1	0
P4.6. AMB QUINA FREQÜÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S						
Més d'una vegada per setmana	102	6	2	0	22	34
Una vegada a la setmana	221	19	1	0	44	82
Una vegada cada 15 dies	209	12	2	1	38	94
Una vegada al mes	201	9	3	0	33	73
Una vegada cada 3 mesos	98	4	6	0	15	42
Amb menor freqüència	105	3	9	0	24	40
Mai	63	0	7	0	9	21
NS/NC	1	0	0	0	0	1
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	50	14	1	152	325
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS:						
No ser atès/a en el seu idioma	127	4	2	0	26	38
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	1	1	0	9	15
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	8	2	0	33	42
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	92	5	2	0	22	33

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
Cap	593	37	9	1	102	248
NS/NC	2	0	0	0	0	1
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	16	2	0	31	63
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	7	0	0	8	14
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	17	2	0	42	92
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	24	7	1	73	142
Cap	252	9	5	0	45	104
NS/NC	3	0	0	0	0	1
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
No	265	33	9	0	49	90
Sí	729	20	21	1	136	295
NS/NC	6	0	0	0	0	2
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIÓNS QUE SÓN MÉS IMPORTANTS PER A LA MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denuncies	559	11	17	0	95	229
Inspeccionar en matèria de consum	464	14	13	1	82	186
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	10	11	1	78	181
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadania	480	15	12	1	84	196
Col·laborar amb les organitzacions de persones consumidores	451	15	14	1	81	189
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	6	8	1	61	138
Desconec les seves funcions	325	36	12	0	66	113
NC	8	0	1	0	1	4
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
No	892	53	27	1	166	344
Sí	100	0	3	0	17	41
NS/NC	8	0	0	0	2	2
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
0	14	0	0	0	1	5
1	3	0	0	0	0	1
2	4	0	0	0	0	1
3	11	0	0	0	1	5
4	13	0	1	0	3	2
5	97	1	1	0	24	33
6	57	1	0	0	9	30
7	111	5	4	0	17	47
8	109	5	4	0	18	43
9	21	1	2	0	2	8
10	42	0	3	0	8	16
NS/NC	518	40	15	1	102	196
Mitjana	6,60	7,308	7,8		6,627	6,681
Desviació	2,10	1,032	1,74		1,859	2,007
Casos	482	13	15	0	83	191
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Només mediació	40	1	0	0	5	24
Només arbitratge	7	0	0	0	1	3
Sí, ambdós	88	1	3	0	12	36
No, cap	865	51	27	1	167	324
Base Coneix el sistema de mediació	128	2	3	0	17	60
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	2	2	0	10	51
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	2	1	0	10	32
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	1	1	0	5	14
Requereix un procediment judicial	6	0	1	0	1	2
No ho sé	3	0	0	0	2	1
NC	1	0	1	0	0	1
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	1	3	0	13	39
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	0	1	0	9	27
És gratuït	45	0	0	0	6	22
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	0	0	0	2	2
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	1	1	0	3	4
No ho sé	7	0	1	0	1	4
Base Total	1000	53	30	1	185	387
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	13	2	0	21	76
De propietat	776	39	26	1	162	304
Altres	10	1	2	0	2	5
NS/NC	4	0	0	0	0	2
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	5	8	1	47	118
Twitter	162	14	0	0	26	64
Instagram	483	44	9	0	89	191
TikTok	66	15	0	0	12	26
WhatsApp	290	26	12	1	54	114
Telegram	16	0	1	0	5	6
Linkedin	36	2	0	0	6	12
Youtube	32	5	0	0	4	14
Altres	22	2	0	0	4	6
Cap	210	1	11	0	40	79
NS/NC	19	0	0	0	5	9
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0	1	0	0	0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	0	2	0	5	8
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	0	0	0	10	12
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	10	12	0	35	75
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	16	9	1	34	63
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	5	2	0	17	32
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	156	12	3	0	29	68
Diplomatatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	1	0	0	10	38
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv:	162	8	0	0	28	50
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màs	96	1	1	0	15	36
Doctorat	12	0	0	0	0	5
NS/NC	2	0	0	0	2	0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	10	15	0	50	95
Mitjà	412	33	14	1	80	163
Alt	347	10	1	0	53	129
NS/NC	2	0	0	0	2	0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en EERTO / temporalment de baixa	573	0	0	0	103	223
Jubilat/da o pensionista	252	0	0	0	49	93

Absoluts	TOTAL	LABORAL			DIMENSIÓ E	
		Estudiant	Tasques llar	NS/NC	Fins a 10mil	10mil - 100mil
Base Total	1000	53	30	1	185	387
Aturat/da	91	0	0	0	17	36
Estudiant	53	53	0	0	9	24
Treball domèstic no remunerat	30	0	30	0	7	10
NS/NC	1	0	0	1	0	1
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	3	5	1	16	52
Visc amb els meus pares	123	39	1	0	28	49
Comparteix pis amb altres persones	37	2	0	0	4	10
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	2	12	0	52	107
Amb parella i els fills/es	316	2	9	0	68	128
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	2	2	0	8	22
Altres	48	3	1	0	9	16
NS/NC	5	0	0	0	0	3
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	3	5	1	16	52
Dues	345	9	12	0	61	129
Tres	211	12	6	0	41	82
Quatre	253	24	5	0	51	104
Cinc	41	2	2	0	10	15
Més de cinc	15	3	0	0	6	3
NC	4	0	0	0	0	2
Mitjana	2,79	3,47	2,57	1,00	3,02	2,77
Desviació	1,23	1,32	1,17		1,34	1,16
Casos	996	53	30	1	185	385
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Cap	756	41	27	1	134	285
Una	121	8	0	0	21	53
Dues	97	3	2	0	22	41
Tres	18	1	1	0	7	6
Quatre	2	0	0	0	0	0
Cinc	1	0	0	0	0	0
NC	5	0	0	0	1	2
Mitjana	0,38	0,32	0,23	0,00	0,47	0,40
Desviació	0,77	0,67	0,73		0,85	0,74
Casos	995	53	30	1	184	385
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR UN PROBLEMA DE SALUT MENTAL?						
No	678	39	20	1	128	258
Sí, a mi	142	5	5	0	26	59
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	11	4	0	31	75
NS/NC	16	0	1	0	5	6
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA SEVA LLAR, QUANT EN TENEN?						
Menys o igual a 800€	66	3	6	1	11	30
De 801 a 1.500€	250	14	13	0	41	98
Més de 1.500€	584	23	8	0	117	219
NS/NC	100	13	3	0	16	40
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	13	3	0	16	40
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALMENT ESTABLE?						
Mai	49	3	3	0	7	20
Sí, cada mes	11	0	0	0	2	6
Algunes vegades	32	7	0	0	6	10
NS/NC	8	3	0	0	1	4

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc amb Visc sol/a	Compart els pares	Compart eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	104	96	57	70	16
Femení	513	104	123	74	52	20
Altres	3	1	0	0	1	1
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	24	22	7	71	12
De 25 a 34 anys	142	35	32	13	33	12
De 35 a 49 anys	283	58	56	33	10	9
De 50 a 64 anys	242	48	51	29	8	3
De 65 anys i més	225	44	58	49	1	1
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	0	0	16	28	4
De 10.001 a 100.000 habitants	387	0	0	52	49	10
De 100.001 a 500.000 habitants	209	209	0	22	27	8
Més de 500.000 habitants	219	0	219	41	19	15
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	136	219	105	87	30
Girona	103	19	0	13	10	1
Lleida	57	24	0	4	10	1
Tarragona	107	30	0	9	16	5
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMI						
Totalment en desacord	48	13	11	6	4	0
En desacord	254	52	60	30	28	6
Ni d'acord ni en desacord	134	33	24	18	14	9
D'acord	345	69	78	45	45	11
Totalment d'acord	206	37	42	31	30	11
NS/NC	13	5	4	1	2	0
Mitjana	2,04	1,56	1,83	2,48	2,81	3,65
Desviació	6,02	6,01	6,07	6,06	5,91	5,36
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	2	4	1	3	1
En desacord	44	9	9	7	8	3
Ni d'acord ni en desacord	122	23	26	15	25	5
D'acord	485	113	110	68	52	15
Totalment d'acord	335	62	70	39	35	13
NS/NC	3	0	0	1	0	0
Mitjana	5,45	5,36	5,32	5,23	4,39	4,87
Desviació	4,27	4,07	4,38	4,20	4,90	5,20
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	0	2	1	1	1
En desacord	56	12	14	4	6	0
Ni d'acord ni en desacord	139	32	32	23	30	8
D'acord	465	102	116	65	52	19
Totalment d'acord	318	58	52	35	33	9
NS/NC	16	5	3	3	1	0
Mitjana	5,17	4,93	4,61	4,92	4,47	4,73
Desviació	4,33	4,15	4,28	4,07	4,43	4,24
Casos	1000	209	219	131	123	37

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	8	10	11	8	4
En desacord	170	41	42	23	23	6
Ni d'acord ni en desacord	92	16	19	12	9	5
D'acord	397	86	90	59	48	16
Totalment d'acord	284	57	58	26	35	6
NS/NC	4	1	0	0	0	0
Mitjana	3,45	3,42	3,29	2,52	3,21	1,89
Desviació	6,00	5,90	5,96	6,15	6,28	6,28
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	2	5	3	1	1
En desacord	173	37	50	32	14	7
Ni d'acord ni en desacord	219	34	49	23	30	6
D'acord	427	99	82	59	52	13
Totalment d'acord	161	37	32	13	26	10
NS/NC	3	0	1	1	0	0
Mitjana	-2,71	-3,16	-1,96	-1,79	-3,58	-3,24
Desviació	5,05	5,01	5,31	5,15	4,77	5,80
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	12	4	4	3	0
En desacord	119	26	27	21	16	9
Ni d'acord ni en desacord	99	22	23	10	27	4
D'acord	362	65	90	51	42	15
Totalment d'acord	352	75	68	44	23	8
NS/NC	31	9	7	1	12	1
Mitjana	4,37	3,95	4,36	4,20	2,68	2,97
Desviació	5,65	6,09	5,23	5,75	5,09	5,46
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	3	1	1	5	1
En desacord	132	23	39	24	7	5
Ni d'acord ni en desacord	175	29	44	15	16	4
D'acord	472	98	96	59	64	16
Totalment d'acord	204	54	39	31	31	11
NS/NC	5	2	0	1	0	0
Mitjana	3,62	4,23	3,04	3,63	4,43	4,19
Desviació	4,86	4,89	4,96	5,23	4,93	5,47
Casos	1000	209	219	131	123	37
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	95	92	58	61	18
En desacord	385	81	91	47	49	9
Ni d'acord ni en desacord	31	7	6	6	4	2
D'acord	84	17	19	17	4	5
Totalment d'acord	38	6	11	3	4	3
NS/NC	5	3	0	0	1	0
Mitjana	-5,70	-5,79	-5,34	-5,34	-6,46	-4,60
Desviació	5,37	5,16	5,59	5,52	4,69	6,81
Casos	1000	209	219	131	123	37

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc amb Visc sol/a	Compart els pares	eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA						
Sí	328	72	75	47	41	17
No	672	137	144	84	82	20
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	57	55	42	26	10
No	740	152	164	89	97	27
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	20	28	20	9	8
No	876	189	191	111	114	29
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	31	42	24	15	7
No	849	178	177	107	108	30
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	99	94	63	53	19
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	110	125	68	70	18
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	66	100	58	48	11
Castellà	401	116	78	50	53	21
Tant català com castellà	154	26	38	21	20	4
Altres	14	1	3	2	2	1
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D						
0 Gens important	42	8	10	6	8	2
1	4	0	0	0	2	0
2	11	1	3	1	3	1
3	14	2	1	0	6	0
4	29	5	9	5	3	1
5	134	26	38	20	21	7
6	60	15	17	3	15	4
7	80	11	14	11	13	3
8	149	35	33	18	22	5
9	97	23	20	11	8	5
10 Molt important	373	83	72	55	22	9
NS/NC	7	0	2	1	0	0
Mitjana	7,62	7,86	7,37	7,77	6,44	7,05
Desviació	2,67	2,53	2,69	2,68	2,83	2,74
Casos	993	209	217	130	123	37
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	0	3	3	0	1
2	3	1	0	0	0	0
3	4	0	1	1	1	0
4	3	0	0	0	1	0
5	68	8	17	13	6	1
6	42	7	10	6	1	0
7	109	20	27	14	14	6
8	198	39	44	18	32	4
9	151	33	39	16	24	10
10 Molt important	410	100	78	59	44	14
NS/NC	5	1	0	1	0	1
Mitjana	8,47	8,81	8,31	8,31	8,56	8,58
Desviació	1,78	1,48	1,88	2,18	1,50	1,95

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
Casos	995	208	219	130	123	36
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	1	6	5	2	0
1	3	0	1	0	1	1
2	6	0	2	1	1	0
3	13	2	5	1	1	0
4	18	0	6	1	1	2
5	120	25	21	16	14	1
6	98	18	24	10	17	3
7	142	25	42	21	27	4
8	185	32	30	20	22	7
9	103	28	27	17	12	2
10 Molt important	288	77	55	39	25	17
NS/NC	3	1	0	0	0	0
Mitjana	7,62	8,14	7,40	7,63	7,36	8,22
Desviació	2,25	1,93	2,37	2,41	2,10	2,20
Casos	997	208	219	131	123	37
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	4	10	4	2	4
1	6	2	2	2	1	0
2	15	2	1	2	2	0
3	15	5	1	2	1	2
4	21	7	4	6	1	1
5	146	35	23	17	28	6
6	80	17	20	8	11	3
7	160	26	47	21	33	6
8	169	36	33	14	18	3
9	90	20	22	12	7	4
10 Molt important	237	48	50	39	18	7
NS/NC	32	7	6	4	1	1
Mitjana	7,26	7,21	7,27	7,29	6,85	6,39
Desviació	2,43	2,40	2,48	2,65	2,11	3,08
Casos	968	202	213	127	122	36
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	1	3	1	3	2
1	1	1	0	0	1	0
2	6	2	1	1	1	1
3	10	0	3	1	2	0
4	13	2	4	2	3	1
5	93	23	25	17	16	4
6	54	18	10	7	12	2
7	127	21	33	20	25	7
8	217	49	53	22	24	4
9	135	22	31	13	15	6
10 Molt important	324	69	54	46	21	8
NS/NC	5	1	2	1	0	2
Mitjana	8,00	8,00	7,77	7,95	7,20	7,23
Desviació	2,08	1,98	2,04	2,07	2,24	2,70
Casos	995	208	217	130	123	35
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	7	7	6	5	4
1	5	3	0	1	1	1
2	11	5	1	3	1	0

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
3	14	4	5	2	1	1
4	22	3	6	5	3	0
5	119	23	25	12	26	2
6	90	17	22	12	11	3
7	135	23	39	14	22	4
8	191	38	42	17	21	8
9	104	23	26	17	10	5
10 Molt important	241	55	37	31	20	9
NS/NC	38	8	9	11	2	0
Mitjana	7,39	7,34	7,20	7,18	6,83	7,00
Desviació	2,40	2,62	2,29	2,75	2,42	3,20
Casos	962	201	210	120	121	37
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	892	189	194	109	115	31
Falsa	102	19	23	20	8	5
NS/NC	6	1	2	2	0	1
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	190	190	112	115	34
Falsa	100	18	24	18	8	3
NS/NC	17	1	5	1	0	0
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	187	196	114	112	33
Falsa	101	20	19	11	10	4
NS/NC	15	2	4	6	1	0
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	159	175	92	108	25
Falsa	184	45	39	34	14	11
NS/NC	27	5	5	5	1	1
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	135	143	89	76	23
Falsa	293	65	67	38	44	13
NS/NC	34	9	9	4	3	1
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	74	85	38	15	10
Agència Catalana de Consum	62	10	19	10	8	2
Associació de defensa al consumidor	26	1	6	1	2	2
Associació FAO	2	1	0	1	0	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	20	16	12	6	3
FACUA	30	5	10	4	3	1
Síndic de Greuges	20	5	6	2	2	0
Defensor del Pueblo	16	7	3	2	0	0
Atenció al client	5	0	0	0	0	0
Atenció al ciutadà	5	0	1	2	0	0
Ajuntament	13	1	1	0	2	0
Generalitat	6	0	1	1	0	0
Consell Comarcal	4	0	0	0	0	0
Agència de consum / del consumidor	13	3	5	0	4	0
Associació / Organització de consumidors	11	2	3	0	2	1
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	2	5	0	2	0
Consum	4	2	0	1	0	0
Altres	23	4	5	3	3	3
Cap	363	83	69	57	66	14
NS/NC	72	12	21	10	11	5

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc amb Visc sol/a	Compart els pares	Compart eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	118	109	65	85	22
Sí	446	90	110	66	38	15
NS/NC	2	1	0	0	0	0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	90	110	66	38	15
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	59	75	42	34	12
Mitjans de comunicació	1	1	0	0	0	0
Ajuntament	25	4	6	4	0	1
Consell Comarcal	3	0	0	0	0	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	7	5	2	1	0
OCU	75	14	21	16	2	2
Agència Catalana de Consum	20	4	6	3	1	2
Associació de defensa al consumidor	9	0	6	0	0	0
Atenció al Ciutadà	1	0	0	0	0	0
Cambrà de Comerç	2	0	0	0	0	0
Sindicats	2	0	0	0	0	0
Generalitat	9	3	2	2	0	0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	1	5	2	1	0
Amics, familiars, coneguts	8	3	1	2	0	1
Assegurança	3	1	0	0	0	0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	1	2	2	0	0
Altres	5	0	4	2	0	0
NS/NC	3	1	1	0	0	0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	193	195	116	111	34
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	25	23	19	21	7
Contactaria amb un advocat	52	10	10	6	7	0
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	9	10	3	8	1
Altres	17	1	6	4	0	2
No faria res	3	0	2	1	0	0
NS/NC	8	3	3	1	1	0
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	52	59	28	48	14
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	32	32	19	21	6
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	99	103	63	43	15
NS/NC	137	26	25	21	11	2
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABIL						
No	201	46	27	25	38	8
Sí	790	161	190	105	85	29
NC	9	2	2	1	0	0
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PR						
0 Gens	77	16	19	13	1	3
1	9	1	6	1	0	0
2	29	4	7	6	3	1
3	62	15	9	10	6	1
4	107	15	22	11	10	5
5	240	57	50	33	31	6
6	184	33	32	15	29	7
7	143	35	42	16	23	9
8	83	23	14	9	16	3

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc amb Visc sol/a	Compart els pares	Compart eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
9	24	2	7	4	2	1
10 Totalment	21	5	3	6	2	1
NS/NC	21	3	8	7	0	0
Mitjana	5,19	5,31	5,10	5,02	5,85	5,49
Desviació	2,28	2,26	2,39	2,58	1,68	2,33
Casos	979	206	211	124	123	37
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Estafa o engany	403	79	72	62	55	13
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	93	102	58	61	16
Clàusules abusives contracte	315	60	69	38	39	16
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	31	26	14	19	5
Indicació enganyosa del preu	233	52	57	29	27	14
Publicitat enganyosa	479	104	113	71	55	18
Manca de fulls oficials de reclamació	68	14	19	9	8	0
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficiente	427	83	104	57	47	9
Altres	9	2	2	0	1	0
Cap	2	0	1	1	0	0
NS/NC	7	1	0	1	0	0
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	306	66	70	41	35	10
Intent	132	26	32	18	17	2
Ni ho ha patit ni intent	558	117	116	72	71	25
NS/NC	4	0	1	0	0	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	92	102	59	52	12
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	36	37	18	15	4
No	280	56	65	41	37	8
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	114	120	68	75	21
Intent	31	3	9	3	7	1
Ni ho ha patit ni intent	390	89	87	57	41	14
NS/NC	14	3	3	3	0	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	117	129	71	82	22
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	15	14	3	3	2
No	537	101	115	68	78	20
NS/NC	1	1	0	0	1	0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	53	57	36	17	13
Intent	31	10	6	4	8	0
Ni ho ha patit ni intent	711	145	154	91	98	24
NS/NC	6	1	2	0	0	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives al contracte	283	63	63	40	25	13
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	16	11	6	6	3

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc sol/a	Visc amb els pares	Compart eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
No	215	47	50	33	19	10
NS/NC	2	0	2	1	0	0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	115	102	60	57	19
Intent	39	5	9	2	7	2
Ni ho ha patit ni intent	468	89	105	68	59	16
NS/NC	5	0	3	1	0	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/comp	527	120	111	62	64	21
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	30	20	9	20	0
No	416	89	91	52	43	21
NS/NC	2	1	0	1	1	0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	93	84	56	41	18
Intent	73	15	18	10	11	3
Ni ho ha patit ni intent	500	97	115	62	71	16
NS/NC	12	4	2	3	0	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	108	102	66	52	21
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	18	13	8	8	3
No	417	90	88	58	44	18
NS/NC	2	0	1	0	0	0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	109	128	72	59	22
Intent	101	27	21	8	14	1
Ni ho ha patit ni intent	362	70	68	50	46	14
NS/NC	11	3	2	1	4	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	136	149	80	73	23
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	14	14	3	7	3
No	561	122	135	77	66	20
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	30	47	23	17	5
Intent	13	3	4	2	0	0
Ni ho ha patit ni intent	819	175	166	106	106	32
NS/NC	7	1	2	0	0	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	33	51	25	17	5
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	12	17	6	5	0
No	122	21	34	19	12	5

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc amb Visc sol/a	Compart els pares	eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	90	108	55	61	19
Intent	19	5	7	2	1	1
Ni ho ha patit ni intent	516	113	101	73	60	17
NS/NC	11	1	3	1	1	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	95	115	57	62	20
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	20	20	8	7	5
No	389	75	95	49	55	15
NS/NC	2	0	0	0	0	0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
La manca d'oficines	456	100	108	64	46	13
La manca de caixers	245	61	58	35	34	13
Els horaris d'atenció	439	98	88	53	78	14
Les comissions bancàries	497	99	118	67	50	17
L'atenció online	154	38	37	14	19	7
La necessitat de cita prèvia	326	62	76	45	37	12
Oferiment de productes no financers	188	32	51	30	17	5
Manca d'atenció personal (espontània)	65	11	10	12	2	1
Altres	20	4	4	0	0	2
Tot	5	2	0	0	1	0
Cap	23	6	5	5	0	2
NS/NC	3	0	0	0	0	0
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
Canvis no autoritzats de companyia	256	54	71	34	28	8
Canvis no autoritzats de tarifes	444	103	96	58	62	20
La pujada dels preus	785	157	164	97	104	29
La pressió comercial	233	43	63	32	27	7
L'atenció no presencial	358	80	78	49	47	13
Altres	16	3	5	2	0	1
Tot	4	2	0	0	1	0
Cap	11	3	3	3	1	2
NS/NC	4	2	1	0	1	0
P4.6. AMB QUINA FREQÜÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S						
Més d'una vegada per setmana	102	20	26	15	14	9
Una vegada a la setmana	221	30	65	24	47	7
Una vegada cada 15 dies	209	39	38	17	30	9
Una vegada al mes	201	51	44	27	17	9
Una vegada cada 3 mesos	98	23	18	15	7	1
Amb menor freqüència	105	25	16	17	5	0
Mai	63	21	12	16	3	2
NS/NC	1	0	0	0	0	0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	163	191	98	115	35
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS						
No ser atès/a en el seu idioma	127	18	45	18	14	9
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	10	14	8	5	4
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	23	41	17	13	11
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	92	13	24	10	10	7

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc amb Visc sol/a	Compart els pares	eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
Cap	593	126	117	69	87	19
NS/NC	2	1	0	0	0	0
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	31	35	21	25	10
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	7	11	6	7	4
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	38	48	34	31	7
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	75	90	42	70	20
Cap	252	46	57	24	21	7
NS/NC	3	1	1	0	0	0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
No	265	69	57	31	55	17
Sí	729	138	160	99	68	20
NS/NC	6	2	2	1	0	0
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIÓNS QUE SÓN MÉS IMPORTANTES?						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denunciacions	559	109	126	69	53	14
Inspeccionar en matèria de consum	464	92	104	54	48	16
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	89	91	47	43	10
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadania	480	92	108	56	50	17
Col·laborar amb les organitzacions de persones consumidores	451	80	101	57	47	14
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	69	83	44	31	11
Desconec les seves funcions	325	75	71	48	58	20
NC	8	1	2	3	0	0
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
No	892	194	188	112	118	34
Sí	100	13	29	16	5	3
NS/NC	8	2	2	3	0	0
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
0	14	2	6	1	0	0
1	3	0	2	1	0	0
2	4	1	2	1	0	0
3	11	2	3	1	1	1
4	13	2	6	3	0	1
5	97	20	20	15	9	1
6	57	10	8	2	4	0
7	111	20	27	14	20	4
8	109	32	16	11	10	4
9	21	4	7	3	1	1
10	42	5	13	10	5	0
NS/NC	518	111	109	69	73	25
Mitjana	6,60	6,714	6,336	6,742	7,02	6,75
Desviació	2,10	1,894	2,568	2,304	1,532	1,815
Casos	482	98	110	62	50	12
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Només mediació	40	6	5	3	2	3
Només arbitratge	7	2	1	1	0	0
Sí, ambdós	88	15	25	13	5	3
No, cap	865	186	188	114	116	31
Base Coneix el sistema de mediació	128	21	30	16	7	6
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS D'ACTUACIÓ DE L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc amb Visc sol/a	Compart els pares	eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	16	26	11	7	6
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	11	21	8	3	5
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	7	8	7	3	1
Requereix un procediment judicial	6	2	1	1	0	0
No ho sé	3	0	0	1	0	0
NC	1	0	0	1	0	0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	17	26	14	5	3
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	11	20	10	3	2
És gratuït	45	5	12	6	2	1
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	4	4	1	1	2
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	4	3	3	1	1
No ho sé	7	0	2	2	0	0
Base Total	1000	209	219	131	123	37
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	43	70	32	22	28
De propietat	776	165	145	97	99	9
Altres	10	1	2	1	1	0
NS/NC	4	0	2	1	1	0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	62	59	37	20	6
Twitter	162	34	38	18	39	4
Instagram	483	101	102	40	96	23
TikTok	66	16	12	7	22	4
WhatsApp	290	61	61	33	51	10
Telegram	16	3	2	2	0	1
Linkedin	36	9	9	3	3	3
Youtube	32	5	9	4	10	3
Altres	22	4	8	2	5	2
Cap	210	45	46	44	4	5
NS/NC	19	2	3	3	0	1
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	1	0	0	0	0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	3	3	5	0	1
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	13	4	7	3	0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	43	27	29	16	6
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	30	39	24	28	3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	25	16	6	14	4
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	156	28	31	24	22	5
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	12	17	6	2	3
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	33	51	17	22	9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màs	96	17	28	13	15	6
Doctorat	12	4	3	0	1	0
NS/NC	2	0	0	0	0	0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	60	34	41	19	7
Mitjà	412	83	86	54	64	12
Alt	347	66	99	36	40	18
NS/NC	2	0	0	0	0	0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTD / temporalment de baixa	573	118	129	60	65	30
Jubilat/da o pensionista	252	49	61	52	4	4

Absoluts	TOTAL	DE MUNICIPI		CC		
		100mil - 500mil	Barcelon a ciutat	Visc amb Visc sol/a	els pares	Compart eixo pis
Base Total	1000	209	219	131	123	37
Aturat/da	91	24	14	10	14	1
Estudiant	53	12	8	3	39	2
Treball domèstic no remunerat	30	6	7	5	1	0
NS/NC	1	0	0	1	0	0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	22	41	131	0	0
Visc amb els meus pares	123	27	19	0	123	0
Comparteix pis amb altres persones	37	8	15	0	0	37
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	66	61	0	0	0
Amb parella i els fills/es	316	63	57	0	0	0
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	10	14	0	0	0
Altres	48	12	11	0	0	0
NS/NC	5	1	1	0	0	0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	22	41	131	0	0
Dues	345	75	80	0	19	13
Tres	211	43	45	0	40	6
Quatre	253	53	45	0	51	16
Cinc	41	10	6	0	8	1
Més de cinc	15	6	0	0	5	1
NC	4	0	2	0	0	0
Mitjana	2,79	2,90	2,52	1,00	3,55	3,30
Desviació	1,23	1,35	1,10	0,00	1,07	1,35
Casos	996	209	217	131	123	37
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Cap	756	161	176	131	102	34
Una	121	23	24	0	16	0
Dues	97	19	15	0	3	3
Tres	18	3	2	0	2	0
Quatre	2	2	0	0	0	0
Cinc	1	1	0	0	0	0
NC	5	0	2	0	0	0
Mitjana	0,38	0,40	0,28	0,00	0,23	0,16
Desviació	0,77	0,85	0,63	0,00	0,57	0,55
Casos	995	209	217	131	123	37
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR						
No	678	133	159	81	84	25
Sí, a mi	142	29	28	31	13	3
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	49	35	21	27	9
NS/NC	16	3	2	1	1	0
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES						
Menys o igual a 800€	66	14	11	30	3	3
De 801 a 1.500€	250	57	54	55	26	6
Més de 1.500€	584	117	131	35	70	20
NS/NC	100	21	23	11	24	8
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	21	23	11	24	8
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALITZAR LA SEVA LLAR?						
Mai	49	11	11	8	9	3
Sí, cada mes	11	0	3	0	2	1
Algunes vegades	32	9	7	3	6	4
NS/NC	8	1	2	0	7	0

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	144	166	10	21	0
Femení	513	142	149	44	27	5
Altres	3	0	1	0	0	0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	6	3	2	7	0
De 25 a 34 anys	142	48	25	3	8	0
De 35 a 49 anys	283	36	155	27	11	2
De 50 a 64 anys	242	74	100	15	11	2
De 65 anys i més	225	122	33	7	11	1
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	52	68	8	9	0
De 10.001 a 100.000 habitants	387	107	128	22	16	3
De 100.001 a 500.000 habitants	209	66	63	10	12	1
Més de 500.000 habitants	219	61	57	14	11	1
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	201	228	48	30	4
Girona	103	35	32	4	7	1
Lleida	57	17	17	2	6	0
Tarragona	107	33	39	0	5	0
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	48	14	17	4	3	0
En desacord	254	80	84	15	10	1
Ni d'acord ni en desacord	134	35	45	5	7	1
D'acord	345	96	109	18	19	2
Totalment d'acord	206	55	58	11	9	1
NS/NC	13	6	3	1	0	0
Mitjana	2,04	1,71	1,69	1,57	2,19	3,00
Desviació	6,02	6,06	6,02	6,43	6,01	5,70
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL						
Totalment en desacord	11	3	3	0	0	0
En desacord	44	12	7	0	4	3
Ni d'acord ni en desacord	122	29	32	9	7	0
D'acord	485	139	154	30	26	1
Totalment d'acord	335	103	118	15	11	1
NS/NC	3	0	2	0	0	0
Mitjana	5,45	5,72	5,97	5,56	4,58	0,00
Desviació	4,27	4,20	3,94	3,32	4,23	7,07
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	1	2	0	0	0
En desacord	56	15	19	5	6	1
Ni d'acord ni en desacord	139	31	32	9	6	0
D'acord	465	139	140	25	22	3
Totalment d'acord	318	96	117	14	13	1
NS/NC	16	4	6	1	1	0
Mitjana	5,17	5,49	5,55	4,44	4,38	4,00
Desviació	4,33	4,16	4,41	4,52	4,80	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	13	16	0	1	0
En desacord	170	47	44	15	10	2
Ni d'acord ni en desacord	92	23	33	9	1	0
D'acord	397	113	110	21	27	3
Totalment d'acord	284	88	112	9	8	0
NS/NC	4	2	1	0	1	0
Mitjana	3,45	3,78	4,08	2,22	3,23	1,00
Desviació	6,00	5,93	6,01	5,38	5,31	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	3	8	0	0	1
En desacord	173	54	50	8	6	2
Ni d'acord ni en desacord	219	56	74	18	12	0
D'acord	427	117	137	23	24	2
Totalment d'acord	161	54	47	5	6	0
NS/NC	3	2	0	0	0	0
Mitjana	-2,71	-2,89	-2,61	-2,32	-3,13	2,00
Desviació	5,05	5,16	5,05	4,31	4,33	6,71
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	12	12	4	2	0
En desacord	119	29	28	6	9	1
Ni d'acord ni en desacord	99	19	29	6	4	0
D'acord	362	110	107	17	17	3
Totalment d'acord	352	107	135	21	13	1
NS/NC	31	9	5	0	3	0
Mitjana	4,37	4,74	5,14	4,17	3,13	4,00
Desviació	5,65	5,61	5,56	6,35	5,98	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	1	1	2	1	0
En desacord	132	47	37	7	5	0
Ni d'acord ni en desacord	175	55	70	6	9	0
D'acord	472	136	139	28	26	4
Totalment d'acord	204	45	68	11	6	1
NS/NC	5	2	1	0	1	0
Mitjana	3,62	3,09	3,73	3,61	3,23	6,00
Desviació	4,86	4,75	4,68	5,27	4,55	2,24
Casos	1000	286	316	54	48	5
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	131	148	24	17	0
En desacord	385	122	115	20	20	3
Ni d'acord ni en desacord	31	4	13	1	1	0
D'acord	84	20	26	3	7	2
Totalment d'acord	38	6	13	6	3	0
NS/NC	5	3	1	0	0	0
Mitjana	-5,70	-6,15	-5,68	-4,91	-4,27	-1,00
Desviació	5,37	4,75	5,47	6,55	6,19	5,48
Casos	1000	286	316	54	48	5

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HAVUT UN CONTACTE DIRECTE AMB UN FAMILIAR DE L'EXTRÀNEU?						
Sí	328	70	111	20	20	2
No	672	216	205	34	28	3
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	57	95	15	14	1
No	740	229	221	39	34	4
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	28	45	8	6	0
No	876	258	271	46	42	5
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	30	57	11	7	0
No	849	256	259	43	41	5
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	105	150	25	22	2
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	181	166	29	26	3
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	143	126	23	20	2
Castellà	401	106	131	17	20	3
Tant català com castellà	154	34	55	14	6	0
Altres	14	3	4	0	2	0
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, QUANT DE IMPORTANT ES CONSIDERA EL PREU?						
0 Gens important	42	7	16	0	3	0
1	4	0	2	0	0	0
2	11	3	2	0	1	0
3	14	2	4	1	1	0
4	29	10	5	2	3	0
5	134	38	36	6	6	0
6	60	15	19	2	2	0
7	80	12	30	7	4	0
8	149	41	42	10	11	0
9	97	32	31	5	4	1
10 Molt important	373	123	129	19	12	4
NS/NC	7	3	0	2	1	0
Mitjana	7,62	7,99	7,74	8,02	7,04	9,80
Desviació	2,67	2,46	2,72	2,02	2,86	0,45
Casos	993	283	316	52	47	5
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	2	1	0	0	0
2	3	2	0	0	1	0
3	4	1	1	0	0	0
4	3	0	1	1	0	0
5	68	22	20	2	4	0
6	42	12	17	6	0	0
7	109	42	26	2	3	2
8	198	59	65	9	11	0
9	151	38	45	11	7	0
10 Molt important	410	106	140	22	22	3
NS/NC	5	2	0	1	0	0
Mitjana	8,47	8,30	8,60	8,59	8,63	8,80
Desviació	1,78	1,83	1,66	1,65	1,79	1,64

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
Casos	995	284	316	53	48	5
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	9	4	1	0	0
1	3	0	1	0	0	0
2	6	1	2	0	1	0
3	13	6	5	0	0	0
4	18	6	8	0	0	0
5	120	47	26	9	7	0
6	98	26	30	4	7	1
7	142	33	45	5	6	1
8	185	63	54	10	9	0
9	103	23	35	7	7	0
10 Molt important	288	70	105	18	11	3
NS/NC	3	2	1	0	0	0
Mitjana	7,62	7,31	7,85	7,91	7,63	8,60
Desviació	2,25	2,37	2,17	2,15	1,94	1,95
Casos	997	284	315	54	48	5
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	10	8	1	0	0
1	6	3	0	0	0	0
2	15	5	3	1	2	0
3	15	5	3	1	1	0
4	21	6	6	1	0	0
5	146	34	44	6	10	1
6	80	21	25	7	4	1
7	160	36	42	15	7	0
8	169	50	73	3	7	1
9	90	30	29	4	4	0
10 Molt important	237	75	74	13	9	2
NS/NC	32	11	9	2	4	0
Mitjana	7,26	7,35	7,45	7,23	7,09	7,80
Desviació	2,43	2,58	2,26	2,27	2,23	2,28
Casos	968	275	307	52	44	5
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	6	3	0	0	0
1	1	0	0	0	0	0
2	6	1	0	1	1	0
3	10	4	2	0	1	0
4	13	2	1	2	2	0
5	93	19	27	6	3	1
6	54	16	10	2	4	1
7	127	28	33	10	4	0
8	217	63	86	10	8	0
9	135	36	46	8	9	2
10 Molt important	324	110	108	15	15	1
NS/NC	5	1	0	0	1	0
Mitjana	8,00	8,20	8,29	7,85	7,98	7,80
Desviació	2,08	2,12	1,81	1,98	2,13	2,17
Casos	995	285	316	54	47	5
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	6	7	1	1	0
1	5	1	1	0	0	0
2	11	4	3	0	0	0

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
3	14	3	4	3	0	0
4	22	6	6	1	1	0
5	119	35	30	6	7	1
6	90	29	24	9	2	0
7	135	26	52	9	8	0
8	191	63	60	8	13	1
9	104	23	40	3	4	2
10 Molt important	241	77	82	12	9	1
NS/NC	38	13	7	2	3	0
Mitjana	7,39	7,52	7,64	7,14	7,49	8,20
Desviació	2,40	2,33	2,24	2,28	2,06	1,92
Casos	962	273	309	52	45	5
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	892	258	283	48	43	5
Falsa	102	26	33	5	5	0
NS/NC	6	2	0	1	0	0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	253	271	48	46	4
Falsa	100	26	38	4	2	1
NS/NC	17	7	7	2	0	0
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	256	273	47	45	4
Falsa	101	25	41	6	3	1
NS/NC	15	5	2	1	0	0
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	223	260	39	37	5
Falsa	184	56	46	14	9	0
NS/NC	27	7	10	1	2	0
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	205	211	32	33	4
Falsa	293	69	96	19	13	1
NS/NC	34	12	9	3	2	0
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	113	138	19	12	2
Agència Catalana de Consum	62	11	27	2	2	0
Associació de defensa al consumidor	26	5	12	3	1	0
Associació FAO	2	0	1	0	0	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	23	37	9	3	1
FACUA	30	12	8	1	1	0
Síndic de Greuges	20	4	10	2	0	0
Defensor del Pueblo	16	5	9	0	0	0
Atenció al client	5	1	3	1	0	0
Atenció al ciutadà	5	1	2	0	0	0
Ajuntament	13	4	6	0	1	0
Generalitat	6	1	4	0	0	0
Consell Comarcal	4	2	2	0	0	0
Agència de consum / del consumidor	13	3	6	0	0	0
Associació / Organització de consumidors	11	4	4	0	0	0
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	5	5	2	0	0
Consum	4	0	3	0	0	0
Altres	23	5	8	0	1	0
Cap	363	99	79	21	25	2
NS/NC	72	23	17	1	5	0

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	171	150	27	29	3
Sí	446	113	166	27	19	2
NS/NC	2	2	0	0	0	0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	113	166	27	19	2
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	72	107	18	12	1
Mitjans de comunicació	1	0	1	0	0	0
Ajuntament	25	8	11	1	0	0
Consell Comarcal	3	1	2	0	0	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	12	14	5	3	0
OCU	75	16	31	4	3	1
Agència Catalana de Consum	20	4	9	1	0	0
Associació de defensa al consumidor	9	5	3	1	0	0
Atenció al Ciutadà	1	1	0	0	0	0
Cambra de Comerç	2	1	1	0	0	0
Sindicats	2	2	0	0	0	0
Generalitat	9	3	4	0	0	0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	3	2	1	1	0
Amics, familiars, coneguts	8	0	1	1	2	1
Assegurança	3	0	3	0	0	0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	3	3	1	1	0
Altres	5	3	0	0	0	0
NS/NC	3	2	1	0	0	0
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	256	297	50	43	5
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	34	45	6	8	3
Contactaria amb un advocat	52	25	8	3	2	1
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	18	9	4	3	0
Altres	17	4	6	0	1	0
No faria res	3	1	0	0	1	0
NS/NC	8	4	1	1	0	0
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	78	84	13	15	0
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	33	41	8	4	0
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	128	148	26	23	5
NS/NC	137	47	43	7	6	0
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABIL						
No	201	53	56	9	11	1
Sí	790	231	255	45	36	4
NC	9	2	5	0	1	0
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PR						
0 Gens	77	23	25	6	4	2
1	9	2	5	0	0	1
2	29	9	7	2	1	0
3	62	17	17	6	4	1
4	107	30	38	7	6	0
5	240	70	82	7	10	1
6	184	60	58	11	4	0
7	143	40	38	7	10	0
8	83	18	27	4	6	0

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
9	24	7	7	1	2	0
10 Totalment	21	3	8	1	0	0
NS/NC	21	7	4	2	1	0
Mitjana	5,19	5,08	5,14	4,83	5,28	1,80
Desviació	2,28	2,21	2,29	2,48	2,37	2,17
Casos	979	279	312	52	47	5

P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES						
Estafa o engany	403	108	127	15	22	1
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	120	145	31	15	2
Clàusules abusives contracte	315	77	106	18	17	4
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	26	44	3	4	0
Indicació enganyosa del preu	233	68	71	8	15	1
Publicitat enganyosa	479	138	148	25	21	3
Manca de fulls oficials de reclamació	68	19	22	5	4	1
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficient	427	132	142	22	17	1
Altres	9	5	3	0	0	0
Cap	2	1	0	0	0	0
NS/NC	7	1	2	3	0	0

P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT						
Ho ha patit	306	70	106	22	20	2
Intent	132	47	38	4	5	1
Ni ho ha patit ni intent	558	168	170	28	22	2
NS/NC	4	1	2	0	1	0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	117	144	26	25	3
--	-----	-----	-----	----	----	---

P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	36	60	11	13	1
No	280	81	84	15	12	2

Base Total	1000	286	316	54	48	5
------------	------	-----	-----	----	----	---

P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	143	190	40	26	2
Intent	31	11	5	2	2	0
Ni ho ha patit ni intent	390	128	118	11	19	2
NS/NC	14	4	3	1	1	1

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	154	195	42	28	2
--	-----	-----	-----	----	----	---

P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	17	23	5	5	0
No	537	137	172	37	23	2
NS/NC	1	0	0	0	0	0

Base Total	1000	286	316	54	48	5
------------	------	-----	-----	----	----	---

P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	60	93	18	13	2
Intent	31	11	4	0	3	1
Ni ho ha patit ni intent	711	213	216	35	32	2
NS/NC	6	2	3	1	0	0

Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives contracte	283	71	97	18	16	3
---	-----	----	----	----	----	---

P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	14	28	3	5	1

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
No	215	57	69	15	10	2
NS/NC	2	0	0	0	1	0
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	133	166	27	25	1
Intent	39	7	14	4	3	0
Ni ho ha patit ni intent	468	143	135	23	20	4
NS/NC	5	3	1	0	0	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte	527	140	180	31	28	1
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	31	33	7	8	1
No	416	109	147	24	20	0
NS/NC	2	0	0	0	0	0
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	107	146	27	18	2
Intent	73	21	20	6	2	0
Ni ho ha patit ni intent	500	152	148	21	27	3
NS/NC	12	6	2	0	1	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en el preu	488	128	166	33	20	2
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	13	24	5	8	0
No	417	115	141	28	11	2
NS/NC	2	0	1	0	1	0
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	142	177	31	20	3
Intent	101	33	32	5	8	0
Ni ho ha patit ni intent	362	108	106	17	19	2
NS/NC	11	3	1	1	1	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat enganosa	627	175	209	36	28	3
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	21	20	6	5	1
No	561	154	189	30	23	2
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	49	47	10	10	0
Intent	13	3	3	4	1	0
Ni ho ha patit ni intent	819	230	263	40	37	5
NS/NC	7	4	3	0	0	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fulls oficials de reclamació	174	52	50	14	11	0
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	17	14	4	6	0
No	122	35	36	10	5	0

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR					NS/NC
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres		
Base Total	1000	286	316	54	48	5	
Base Total	1000	286	316	54	48	5	
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC							
Ho ha patit	454	112	167	25	11	4	
Intent	19	6	5	1	3	0	
Ni ho ha patit ni intent	516	163	141	28	33	1	
NS/NC	11	5	3	0	1	0	
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	118	172	26	14	4	
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC							
Sí	82	22	28	8	3	1	
No	389	94	144	18	11	3	
NS/NC	2	2	0	0	0	0	
Base Total	1000	286	316	54	48	5	
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE							
La manca d'oficines	456	134	147	26	22	4	
La manca de caixers	245	71	65	14	9	4	
Els horaris d'atenció	439	120	131	20	22	1	
Les comissions bancàries	497	126	174	33	29	1	
L'atenció online	154	50	46	7	11	0	
La necessitat de cita prèvia	326	93	106	20	13	0	
Oferiment de productes no financers	188	58	70	3	4	1	
Manca d'atenció personal (espontània)	65	25	20	2	3	0	
Altres	20	7	8	1	1	1	
Tot	5	1	3	0	0	0	
Cap	23	6	7	1	1	1	
NS/NC	3	1	0	1	1	0	
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE							
Canvis no autoritzats de companyia	256	71	81	15	15	4	
Canvis no autoritzats de tarifes	444	115	142	24	22	1	
La pujada dels preus	785	218	253	44	38	2	
La pressió comercial	233	68	76	10	12	1	
L'atenció no presencial	358	98	112	18	18	3	
Altres	16	9	3	0	1	0	
Tot	4	1	2	0	0	0	
Cap	11	3	1	1	0	0	
NS/NC	4	2	0	1	0	0	
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S							
Més d'una vegada per setmana	102	29	24	5	5	1	
Una vegada a la setmana	221	63	61	10	8	1	
Una vegada cada 15 dies	209	60	80	6	7	0	
Una vegada al mes	201	50	72	13	13	0	
Una vegada cada 3 mesos	98	26	35	9	4	1	
Amb menor freqüència	105	35	33	6	8	1	
Mai	63	22	11	5	3	1	
NS/NC	1	1	0	0	0	0	
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	228	272	43	37	3	
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS:							
No ser atès/a en el seu idioma	127	40	34	7	5	0	
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	18	10	2	1	0	
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	47	41	6	4	0	
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	92	26	29	7	3	0	

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR					NS/NC
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres		
Base Total	1000	286	316	54	48	5	
Cap	593	152	205	30	28	3	
NS/NC	2	1	1	0	0	0	
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]							
No ser atès/a en el seu idioma	160	37	52	7	7	1	
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	10	12	1	0	0	
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	65	67	6	10	0	
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	100	114	20	13	1	
Cap	252	72	96	18	12	2	
NS/NC	3	0	2	0	1	0	
Base Total	1000	286	316	54	48	5	
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?							
No	265	64	68	17	13	0	
Sí	729	220	247	36	34	5	
NS/NC	6	2	1	1	1	0	
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIÓNS QUE SÓN MÉS IMPORTANTS?							
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denúncies	559	169	196	28	27	3	
Inspeccionar en matèria de consum	464	137	164	19	23	3	
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	132	161	22	23	1	
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadania	480	137	179	19	21	1	
Col·laborar amb les organitzacions de persones consumidores	451	132	161	18	21	1	
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	112	124	14	15	0	
Desconec les seves funcions	325	81	80	22	16	0	
NC	8	2	2	0	0	1	
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?							
No	892	255	273	49	46	5	
Sí	100	28	41	5	2	0	
NS/NC	8	3	2	0	0	0	
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?							
0	14	8	4	0	1	0	
1	3	0	2	0	0	0	
2	4	2	1	0	0	0	
3	11	4	4	0	0	0	
4	13	3	4	1	1	0	
5	97	30	35	3	2	2	
6	57	15	25	5	5	1	
7	111	24	35	8	6	0	
8	109	43	33	2	6	0	
9	21	9	5	0	2	0	
10	42	14	13	0	0	0	
NS/NC	518	134	155	35	25	2	
Mitjana	6,60	6,586	6,466	6,368	6,609	5,333	
Desviació	2,10	2,368	2,065	1,065	1,924	0,577	
Casos	482	152	161	19	23	3	
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?							
Només mediació	40	10	17	4	1	0	
Només arbitratge	7	2	1	1	2	0	
Sí, ambdós	88	27	34	3	3	0	
No, cap	865	247	264	46	42	5	
Base Coneix el sistema de mediació	128	37	51	7	4	0	
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I							

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	31	37	7	4	0
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	23	30	2	3	0
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	8	14	0	1	0
Requereix un procediment judicial	6	1	4	0	0	0
No ho sé	3	1	1	0	0	0
NC	1	0	0	0	0	0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	29	35	4	5	0
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptir	67	23	23	4	2	0
És gratuït	45	13	18	2	3	0
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	3	4	0	1	0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	1	7	1	0	0
No ho sé	7	3	1	0	1	0
Base Total	1000	286	316	54	48	5
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	56	45	13	13	1
De propietat	776	229	267	39	33	3
Altres	10	1	3	2	2	0
NS/NC	4	0	1	0	0	1
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	77	101	26	18	1
Twitter	162	39	48	8	6	0
Instagram	483	108	165	28	22	1
TikTok	66	10	15	2	5	1
WhatsApp	290	81	85	10	19	1
Telegram	16	7	6	0	0	0
Linkedin	36	8	15	1	3	0
Youtube	32	7	4	1	3	0
Altres	22	7	4	1	0	1
Cap	210	74	63	10	8	2
NS/NC	19	10	3	2	0	0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	1	0	0	0	0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	4	6	1	1	1
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet:	39	15	9	2	3	0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	62	49	10	8	0
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	41	54	8	7	1
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	19	32	6	8	1
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu:	156	32	53	8	11	1
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	24	31	8	2	1
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv.	162	47	55	7	5	0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màs	96	35	21	3	3	0
Doctorat	12	4	6	1	0	0
NS/NC	2	2	0	0	0	0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	82	64	13	12	1
Mitjà	412	92	139	22	26	3
Alt	347	110	113	19	10	1
NS/NC	2	2	0	0	0	0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	125	231	35	23	4
Jubilat/da o pensionista	252	125	38	12	16	1

Absoluts	TOTAL	IMPOSICIÓ DE LA LLAR				
		Amb parella sense fills	Amb parella amb fills	Mono-parental	Altres	NS/NC
Base Total	1000	286	316	54	48	5
Aturat/da	91	22	36	3	5	0
Estudiant	53	2	2	2	3	0
Treball domèstic no remunerat	30	12	9	2	1	0
NS/NC	1	0	0	0	0	0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	0	0	0	0	0
Visc amb els meus pares	123	0	0	0	0	0
Comparteix pis amb altres persones	37	0	0	0	0	0
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	286	0	0	0	0
Amb parella i els fills/es	316	0	316	0	0	0
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	0	0	54	0	0
Altres	48	0	0	0	48	0
NS/NC	5	0	0	0	0	5
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	0	0	0	0	0
Dues	345	271	2	27	12	1
Tres	211	6	120	23	15	1
Quatre	253	8	161	4	13	0
Cinc	41	1	28	0	3	0
Més de cinc	15	0	4	0	5	0
NC	4	0	1	0	0	3
Mitjana	2,79	2,09	3,72	2,57	3,63	2,50
Desviació	1,23	0,40	0,70	0,63	1,72	0,71
Casos	996	286	315	54	48	2
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Cap	756	284	138	29	36	2
Una	121	2	82	15	6	0
Dues	97	0	78	10	3	0
Tres	18	0	14	0	2	0
Quatre	2	0	2	0	0	0
Cinc	1	0	0	0	1	0
NC	5	0	2	0	0	3
Mitjana	0,38	0,01	0,92	0,65	0,48	0,00
Desviació	0,77	0,08	0,96	0,78	1,03	0,00
Casos	995	286	314	54	48	2
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR						
No	678	197	228	34	28	1
Sí, a mi	142	41	35	11	6	2
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	51	55	11	14	2
NS/NC	16	7	3	1	2	1
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA SEVA LLAR						
Menys o igual a 800€	66	9	9	8	3	1
De 801 a 1.500€	250	68	61	24	9	1
Més de 1.500€	584	188	219	19	32	1
NS/NC	100	21	27	3	4	2
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	21	27	3	4	2
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALMENT						
Mai	49	14	11	2	2	0
Sí, cada mes	11	2	5	0	0	1
Algunes vegades	32	4	11	1	2	1
NS/NC	8	1	0	0	0	0

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	122	360	2	21	101
Femení	513	116	394	3	44	149
Altres	3	1	2	0	1	0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	22	86	0	5	24
De 25 a 34 anys	142	29	113	0	4	25
De 35 a 49 anys	283	155	126	2	18	64
De 50 a 64 anys	242	28	212	2	17	59
De 65 anys i més	225	5	219	1	22	78
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	50	134	1	11	41
De 10.001 a 100.000 habitants	387	100	285	2	30	98
De 100.001 a 500.000 habitants	209	48	161	0	14	57
Més de 500.000 habitants	219	41	176	2	11	54
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	165	564	4	46	188
Girona	103	30	73	0	11	28
Lleida	57	12	45	0	2	14
Tarragona	107	32	74	1	7	20
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMS						
Totalment en desacord	48	14	33	1	1	12
En desacord	254	52	200	2	14	54
Ni d'acord ni en desacord	134	32	101	1	9	25
D'acord	345	88	256	1	26	100
Totalment d'acord	206	50	156	0	15	51
NS/NC	13	3	10	0	1	8
Mitjana	2,04	2,26	2,00	-3,00	3,03	2,48
Desviació	6,02	6,04	6,01	5,70	5,54	5,88
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICLATS						
Totalment en desacord	11	4	7	0	4	1
En desacord	44	7	35	2	2	13
Ni d'acord ni en desacord	122	34	88	0	5	26
D'acord	485	110	373	2	37	137
Totalment d'acord	335	83	251	1	17	72
NS/NC	3	1	2	0	1	1
Mitjana	5,45	5,46	5,46	2,00	4,62	5,32
Desviació	4,27	4,35	4,22	6,71	5,06	4,00
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	3	3	0	2	0
En desacord	56	15	40	1	4	16
Ni d'acord ni en desacord	139	26	113	0	13	30
D'acord	465	103	360	2	31	141
Totalment d'acord	318	89	227	2	15	57
NS/NC	16	3	13	0	1	6
Mitjana	5,17	5,44	5,08	5,00	4,02	4,78
Desviació	4,33	4,62	4,23	6,12	4,82	3,96
Casos	1000	239	756	5	66	250

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	15	38	0	4	17
En desacord	170	28	142	0	14	37
Ni d'acord ni en desacord	92	29	63	0	6	18
D'acord	397	88	306	3	27	124
Totalment d'acord	284	78	204	2	15	52
NS/NC	4	1	3	0	0	2
Mitjana	3,45	3,89	3,28	7,00	2,65	3,14
Desviació	6,00	6,01	6,01	2,74	6,15	5,83
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	5	10	2	0	3
En desacord	173	38	133	2	14	52
Ni d'acord ni en desacord	219	57	161	1	15	49
D'acord	427	97	330	0	29	103
Totalment d'acord	161	42	119	0	8	42
NS/NC	3	0	3	0	0	1
Mitjana	-2,71	-2,78	-2,75	6,00	-2,35	-2,58
Desviació	5,05	5,11	4,99	4,18	4,82	5,19
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	8	29	0	0	12
En desacord	119	22	96	1	13	28
Ni d'acord ni en desacord	99	27	72	0	6	24
D'acord	362	78	283	1	31	86
Totalment d'acord	352	99	250	3	16	90
NS/NC	31	5	26	0	0	10
Mitjana	4,37	4,98	4,16	6,00	3,79	4,28
Desviació	5,65	5,53	5,67	6,52	5,19	5,83
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	3	9	0	0	2
En desacord	132	25	107	0	12	36
Ni d'acord ni en desacord	175	42	131	2	8	33
D'acord	472	111	358	3	28	132
Totalment d'acord	204	57	147	0	17	45
NS/NC	5	1	4	0	1	2
Mitjana	3,62	4,06	3,49	3,00	3,79	3,64
Desviació	4,86	4,79	4,89	2,74	5,19	4,74
Casos	1000	239	756	5	66	250
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	111	346	0	20	104
En desacord	385	82	302	1	28	98
Ni d'acord ni en desacord	31	9	22	0	4	6
D'acord	84	24	57	3	10	26
Totalment d'acord	38	12	25	1	3	14
NS/NC	5	1	4	0	1	2
Mitjana	-5,70	-5,36	-5,87	4,00	-3,94	-5,04
Desviació	5,37	5,83	5,15	5,48	5,85	5,86
Casos	1000	239	756	5	66	250

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HAVUT UN DE LES SITUACIONS SEGUENTS?						
Sí	328	91	235	2	33	94
No	672	148	521	3	33	156
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	75	184	1	29	73
No	740	164	572	4	37	177
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	35	89	0	14	35
No	876	204	667	5	52	215
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	51	99	1	13	49
No	849	188	657	4	53	201
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	116	321	2	41	123
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	123	435	3	25	127
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	85	344	2	15	86
Castellà	401	98	300	3	39	120
Tant català com castellà	154	53	101	0	11	42
Altres	14	3	11	0	1	2
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, QUANT DE IMPORTANT ES CONSIDERA LA SEVA PREU?						
0 Gens important	42	12	30	0	1	5
1	4	2	2	0	0	1
2	11	2	9	0	1	1
3	14	4	10	0	0	1
4	29	8	21	0	3	4
5	134	31	102	1	8	31
6	60	15	45	0	1	16
7	80	29	51	0	4	22
8	149	32	117	0	10	30
9	97	19	77	1	2	31
10 Molt important	373	83	287	3	35	106
NS/NC	7	2	5	0	1	2
Mitjana	7,62	7,41	7,68	8,80	8,25	8,09
Desviació	2,67	2,76	2,64	2,17	2,39	2,31
Casos	993	237	751	5	65	248
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	0	7	0	0	4
2	3	1	2	0	0	2
3	4	1	3	0	1	1
4	3	1	2	0	0	0
5	68	13	55	0	4	15
6	42	12	30	0	4	10
7	109	21	87	1	2	16
8	198	50	148	0	10	36
9	151	32	118	1	5	35
10 Molt important	410	107	300	3	39	129
NS/NC	5	1	4	0	1	2
Mitjana	8,47	8,62	8,42	9,20	8,86	8,66
Desviació	1,78	1,63	1,83	1,30	1,73	2,00

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
Casos	995	238	752	5	65	248
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	3	18	0	0	5
1	3	1	2	0	0	0
2	6	1	5	0	0	1
3	13	2	10	1	0	2
4	18	4	14	0	1	3
5	120	24	96	0	5	27
6	98	27	71	0	2	12
7	142	32	109	1	7	23
8	185	42	143	0	14	38
9	103	22	81	0	6	33
10 Molt important	288	80	205	3	31	104
NS/NC	3	1	2	0	0	2
Mitjana	7,62	7,84	7,55	8,00	8,58	8,18
Desviació	2,25	2,14	2,28	3,08	1,68	2,21
Casos	997	238	754	5	66	248
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	7	22	0	4	6
1	6	0	6	0	2	1
2	15	2	13	0	1	4
3	15	5	10	0	1	2
4	21	2	19	0	1	6
5	146	40	104	2	8	31
6	80	20	60	0	4	18
7	160	36	124	0	4	39
8	169	51	117	1	11	27
9	90	20	70	0	3	26
10 Molt important	237	52	183	2	24	81
NS/NC	32	4	28	0	3	9
Mitjana	7,26	7,26	7,26	7,60	7,27	7,61
Desviació	2,43	2,32	2,47	2,51	3,08	2,44
Casos	968	235	728	5	63	241
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	3	12	0	2	3
1	1	1	0	0	0	0
2	6	1	5	0	1	0
3	10	1	9	0	0	2
4	13	3	10	0	1	4
5	93	22	70	1	9	18
6	54	11	43	0	2	12
7	127	27	100	0	5	35
8	217	61	156	0	10	60
9	135	39	93	3	5	28
10 Molt important	324	69	254	1	29	88
NS/NC	5	1	4	0	2	0
Mitjana	8,00	8,03	7,99	8,40	8,02	8,16
Desviació	2,08	1,99	2,11	1,95	2,50	1,93
Casos	995	238	752	5	64	250
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	7	23	0	3	6
1	5	2	3	0	2	0
2	11	3	8	0	2	3

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
3	14	1	13	0	1	2
4	22	3	19	0	2	4
5	119	29	88	2	4	28
6	90	24	66	0	5	23
7	135	42	93	0	5	33
8	191	47	144	0	4	43
9	104	22	80	2	5	23
10 Molt important	241	56	184	1	26	72
NS/NC	38	3	35	0	7	13
Mitjana	7,39	7,37	7,40	7,60	7,44	7,63
Desviació	2,40	2,33	2,43	2,41	3,14	2,31
Casos	962	236	721	5	59	237
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	892	211	676	5	59	217
Falsa	102	27	75	0	7	30
NS/NC	6	1	5	0	0	3
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	214	665	4	56	225
Falsa	100	19	80	1	10	22
NS/NC	17	6	11	0	0	3
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	206	674	4	59	226
Falsa	101	32	68	1	6	19
NS/NC	15	1	14	0	1	5
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	191	595	3	50	186
Falsa	184	42	140	2	15	60
NS/NC	27	6	21	0	1	4
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	157	514	2	48	179
Falsa	293	76	214	3	17	66
NS/NC	34	6	28	0	1	5
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	86	259	2	14	55
Agència Catalana de Consum	62	21	41	0	1	5
Associació de defensa al consumidor	26	7	19	0	1	2
Associació FAO	2	1	1	0	0	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	34	60	0	3	21
FACUA	30	8	22	0	0	4
Síndic de Greuges	20	10	10	0	1	3
Defensor del Pueblo	16	3	13	0	2	4
Atenció al client	5	2	3	0	0	1
Atenció al ciutadà	5	2	3	0	1	0
Ajuntament	13	2	11	0	0	3
Generalitat	6	1	5	0	0	0
Consell Comarcal	4	1	3	0	0	0
Agència de consum / del consumidor	13	4	9	0	1	1
Associació / Organització de consumidors	11	3	8	0	0	3
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	4	10	0	1	7
Consum	4	2	2	0	1	0
Altres	23	7	16	0	1	1
Cap	363	71	290	2	38	130
NS/NC	72	16	55	1	6	20

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS DRETS QUE TÉ DA...						
No	552	116	433	3	42	162
Sí	446	123	321	2	24	87
NS/NC	2	0	2	0	0	1
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da...	446	123	321	2	24	87
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	90	207	1	12	60
Mitjans de comunicació	1	1	0	0	0	0
Ajuntament	25	5	20	0	2	6
Consell Comarcal	3	2	1	0	0	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	16	21	0	2	7
OCU	75	15	59	1	5	11
Agència Catalana de Consum	20	4	16	0	0	1
Associació de defensa al consumidor	9	0	9	0	0	1
Atenció al Ciutadà	1	0	1	0	0	0
Cambrà de Comerç	2	1	1	0	0	1
Sindicats	2	0	2	0	1	1
Generalitat	9	1	8	0	1	1
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	2	8	0	0	4
Amics, familiars, coneguts	8	3	5	0	1	2
Assegurança	3	2	1	0	0	0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	4	6	0	2	1
Altres	5	0	5	0	0	2
NS/NC	3	1	2	0	0	0
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM, QUINA ACCIÓ HA FET?						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria...	912	225	682	5	58	218
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	35	107	1	14	40
Contactaria amb un advocat	52	11	41	0	5	13
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	12	34	0	3	13
Altres	17	1	16	0	1	5
No faria res	3	0	3	0	0	2
NS/NC	8	1	7	0	0	3
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL PREU DEL LLOGUER?						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	71	208	1	13	50
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	33	99	0	5	28
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	105	342	4	34	139
NS/NC	137	30	107	0	14	33
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT TENEN DRETS MÉS AMPLIS?						
No	201	47	152	2	14	56
Sí	790	190	597	3	52	191
NC	9	2	7	0	0	3
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PROTEGIT PER LA REGULACIÓ?						
0 Gens	77	13	62	2	9	30
1	9	4	4	1	0	2
2	29	4	25	0	3	8
3	62	16	45	1	3	20
4	107	27	79	1	5	13
5	240	56	184	0	15	50
6	184	54	130	0	7	49
7	143	35	108	0	7	37
8	83	18	65	0	6	21

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
9	24	5	19	0	2	6
10 Totalment	21	4	17	0	2	9
NS/NC	21	3	18	0	7	5
Mitjana	5,19	5,28	5,18	1,60	4,86	5,08
Desviació	2,28	2,10	2,32	1,82	2,75	2,60
Casos	979	236	738	5	59	245
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Estafa o engany	403	103	298	2	31	91
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	113	333	2	26	103
Clàusules abusives contracte	315	82	229	4	22	69
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	27	88	0	6	35
Indicació enganyosa del preu	233	56	176	1	19	59
Publicitat enganyosa	479	101	375	3	33	130
Manca de fulls oficials de reclamació	68	19	49	0	2	21
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficiente	427	113	313	1	19	94
Altres	9	2	7	0	1	2
Cap	2	0	2	0	1	1
NS/NC	7	0	7	0	0	4
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	306	88	215	3	21	82
Intent	132	26	106	0	8	38
Ni ho ha patit ni intent	558	124	432	2	36	130
NS/NC	4	1	3	0	1	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	114	321	3	29	120
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	52	105	1	11	43
No	280	62	216	2	18	77
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	157	405	3	36	141
Intent	31	8	23	0	4	7
Ni ho ha patit ni intent	390	72	317	1	24	98
NS/NC	14	2	11	1	2	4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	165	428	3	40	148
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	18	40	0	2	15
No	537	147	387	3	37	133
NS/NC	1	0	1	0	1	0
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	72	177	3	24	63
Intent	31	6	25	0	4	4
Ni ho ha patit ni intent	711	159	550	2	38	182
NS/NC	6	2	4	0	0	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives	283	78	202	3	28	67
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	20	44	2	4	12

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
No	215	57	157	1	24	54
NS/NC	2	1	1	0	0	1
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	129	359	0	29	112
Intent	39	11	28	0	3	7
Ni ho ha patit ni intent	468	99	364	5	34	129
NS/NC	5	0	5	0	0	2
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/comp	527	140	387	0	32	119
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	28	81	0	3	22
No	416	112	304	0	29	96
NS/NC	2	0	2	0	0	1
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	115	297	3	36	100
Intent	73	14	59	0	6	23
Ni ho ha patit ni intent	500	108	390	2	23	122
NS/NC	12	2	10	0	1	5
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	129	356	3	42	123
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	18	51	0	3	15
No	417	109	305	3	39	108
NS/NC	2	2	0	0	0	0
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	135	387	4	33	135
Intent	101	25	76	0	3	22
Ni ho ha patit ni intent	362	76	285	1	30	89
NS/NC	11	3	8	0	0	4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	160	463	4	36	157
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	18	47	1	2	13
No	561	142	416	3	34	144
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	35	126	0	12	41
Intent	13	3	10	0	2	3
Ni ho ha patit ni intent	819	201	613	5	52	205
NS/NC	7	0	7	0	0	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	38	136	0	14	44
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	14	38	0	5	8
No	122	24	98	0	9	36

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUA	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	129	321	4	21	91
Intent	19	3	16	0	4	3
Ni ho ha patit ni intent	516	104	411	1	39	155
NS/NC	11	3	8	0	2	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	132	337	4	25	94
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	19	63	0	4	15
No	389	113	272	4	21	79
NS/NC	2	0	2	0	0	0
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
La manca d'oficines	456	102	352	2	35	117
La manca de caixers	245	54	189	2	16	73
Els horaris d'atenció	439	111	326	2	17	110
Les comissions bancàries	497	124	371	2	35	102
L'atenció online	154	38	115	1	10	43
La necessitat de cita prèvia	326	75	249	2	18	88
Oferiment de productes no financers	188	55	133	0	15	30
Manca d'atenció personal (espontània)	65	7	58	0	8	18
Altres	20	3	17	0	1	5
Tot	5	2	3	0	1	1
Cap	23	4	18	1	1	9
NS/NC	3	2	1	0	1	2
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
Canvis no autoritzats de companyia	256	57	196	3	13	72
Canvis no autoritzats de tarifes	444	111	332	1	20	105
La pujada dels preus	785	200	582	3	55	190
La pressió comercial	233	56	177	0	16	48
L'atenció no presencial	358	75	282	1	19	95
Altres	16	3	13	0	0	4
Tot	4	2	2	0	0	2
Cap	11	1	10	0	1	4
NS/NC	4	1	3	0	1	0
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S						
Més d'una vegada per setmana	102	24	77	1	0	14
Una vegada a la setmana	221	53	168	0	8	35
Una vegada cada 15 dies	209	53	155	1	6	34
Una vegada al mes	201	52	148	1	12	66
Una vegada cada 3 mesos	98	21	77	0	10	31
Amb menor freqüència	105	25	79	1	17	46
Mai	63	11	51	1	13	24
NS/NC	1	0	1	0	0	0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	203	625	3	36	180
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS:						
No ser atès/a en el seu idioma	127	23	104	0	3	19
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	10	38	0	1	4
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	25	114	0	3	20
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	92	21	71	0	2	12

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
Cap	593	160	430	3	31	138
NS/NC	2	1	1	0	0	2
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	33	127	0	9	30
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	5	35	0	1	8
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	41	179	0	10	44
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	88	292	0	20	78
Cap	252	72	177	3	8	51
NS/NC	3	1	2	0	0	0
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
No	265	72	193	0	32	75
Sí	729	164	560	5	33	173
NS/NC	6	3	3	0	1	2
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIÓNS QUE SÓN MÉS IMPORTANTS PER A LA MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denúncies	559	128	430	1	19	126
Inspeccionar en matèria de consum	464	104	359	1	14	99
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	110	328	1	18	94
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadania	480	123	356	1	20	93
Col·laborar amb les organitzacions de persones consumidores	451	106	344	1	18	96
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	79	272	0	13	71
Desconec les seves funcions	325	81	243	1	37	98
NC	8	2	5	1	2	3
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
No	892	208	679	5	63	232
Sí	100	31	69	0	3	15
NS/NC	8	0	8	0	0	3
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
0	14	3	11	0	0	3
1	3	1	2	0	0	1
2	4	0	4	0	0	0
3	11	3	8	0	0	0
4	13	2	11	0	0	5
5	97	21	74	2	3	21
6	57	27	29	1	2	11
7	111	23	88	0	6	20
8	109	15	94	0	3	29
9	21	2	19	0	1	6
10	42	5	37	0	3	17
NS/NC	518	137	379	2	48	137
Mitjana	6,60	6,216	6,714	5,333	7,333	6,973
Desviació	2,10	1,902	2,148	0,577	1,645	2,173
Casos	482	102	377	3	18	113
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Només mediació	40	11	29	0	2	8
Només arbitratge	7	2	5	0	0	3
Sí, ambdós	88	21	67	0	2	16
No, cap	865	205	655	5	62	223
Base Coneix el sistema de mediació	128	32	96	0	4	24
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
Té per objectiu arribar a una solució consensuada amb ambdues parts	103	25	78	0	4	19
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no	74	20	54	0	2	7
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	8	26	0	3	7
Requereix un procediment judicial	6	1	5	0	0	2
No ho sé	3	0	3	0	0	1
NC	1	0	1	0	0	0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	23	72	0	2	19
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptin l'arbitratge	67	18	49	0	2	11
És gratuït	45	15	30	0	2	8
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	1	11	0	0	0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'entrar	14	4	10	0	1	1
No ho sé	7	0	7	0	0	3
Base Total	1000	239	756	5	66	250
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	61	148	1	15	65
De propietat	776	172	602	2	48	183
Altres	10	6	4	0	2	2
NS/NC	4	0	2	2	1	0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	84	202	0	20	94
Twitter	162	37	125	0	4	18
Instagram	483	146	336	1	23	91
TikTok	66	19	47	0	3	14
WhatsApp	290	66	222	2	17	68
Telegram	16	4	12	0	1	3
Linkedin	36	15	21	0	1	1
Youtube	32	4	28	0	3	13
Altres	22	4	18	0	0	7
Cap	210	33	175	2	24	71
NS/NC	19	1	18	0	1	7
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0	1	0	1	0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a l'escola	19	2	17	0	4	5
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense completar el primari	39	6	33	0	5	16
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental	180	32	148	0	24	77
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	40	123	3	5	56
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	28	61	1	10	23
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial	156	41	114	1	9	38
Diplomatatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	77	29	48	0	3	8
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent	162	39	123	0	2	17
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster	96	18	78	0	2	10
Doctorat	12	4	8	0	1	0
NS/NC	2	0	2	0	0	0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	40	199	0	34	98
Mitjà	412	109	298	5	24	117
Alt	347	90	257	0	8	35
NS/NC	2	0	2	0	0	0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA?						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	187	382	4	12	111
Jubilat/da o pensionista	252	11	240	1	25	78

Absoluts	TOTAL	MENORS DE 14 A LA LLAR			INGRESSOS MENSUALS	
		Sí	No	NC	Fins a 800€	De 801€ a 1500€
Base Total	1000	239	756	5	66	250
Aturat/da	91	26	65	0	19	34
Estudiant	53	12	41	0	3	14
Treball domèstic no remunerat	30	3	27	0	6	13
NS/NC	1	0	1	0	1	0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	0	131	0	30	55
Visc amb els meus pares	123	21	102	0	3	26
Comparteix pis amb altres persones	37	3	34	0	3	6
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	2	284	0	9	68
Amb parella i els fills/es	316	176	138	2	9	61
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	25	29	0	8	24
Altres	48	12	36	0	3	9
NS/NC	5	0	2	3	1	1
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	0	131	0	30	55
Dues	345	11	334	0	19	83
Tres	211	64	146	1	5	61
Quatre	253	122	131	0	9	36
Cinc	41	27	14	0	2	10
Més de cinc	15	15	0	0	1	4
NC	4	0	0	4	0	1
Mitjana	2,79	3,95	2,42	3,00	2,09	2,51
Desviació	1,23	1,13	1,02		1,45	1,25
Casos	996	239	756	1	66	249
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Cap	756	0	756	0	52	198
Una	121	121	0	0	7	35
Dues	97	97	0	0	6	11
Tres	18	18	0	0	1	4
Quatre	2	2	0	0	0	1
Cinc	1	1	0	0	0	0
NC	5	0	0	5	0	1
Mitjana	0,38	1,60	0,00		0,333	0,293
Desviació	0,77	0,70	0,00		0,709	0,665
Casos	995	239	756	0	66	249
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR UN PROBLEMA DE SALUT MENTAL?						
No	678	173	503	2	34	158
Sí, a mi	142	22	119	1	16	46
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	45	143	2	17	46
NS/NC	16	2	13	1	1	9
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA SEVA LLAR, QUANT EN TENEN?						
Menys o igual a 800€	66	14	52	0	66	0
De 801 a 1.500€	250	51	198	1	0	250
Més de 1.500€	584	163	419	2	0	0
NS/NC	100	11	87	2	0	0
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	11	87	2	0	0
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALITZAR LA SEVA LLAR?						
Mai	49	4	45	0	0	0
Sí, cada mes	11	1	9	1	0	0
Algunes vegades	32	4	27	1	0	0
NS/NC	8	2	6	0	0	0

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?						
Masculí	484	319	43	213	186	77
Femení	513	264	56	216	214	77
Altres	3	1	1	2	1	0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.						
De 16 a 24 anys	108	61	18	39	51	16
De 25 a 34 anys	142	99	14	61	56	21
De 35 a 49 anys	283	191	10	114	110	54
De 50 a 64 anys	242	142	24	85	113	42
De 65 anys i més	225	91	34	132	71	21
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA						
Fins a 10.000 habitants	185	117	16	105	49	28
De 10.001 a 100.000 habitants	387	219	40	160	158	62
De 100.001 a 500.000 habitants	209	117	21	66	116	26
Més de 500.000 habitants	219	131	23	100	78	38
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA						
Barcelona	733	421	78	292	315	118
Girona	103	55	9	57	30	12
Lleida	57	37	4	38	11	8
Tarragona	107	71	9	44	45	16
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMS						
Totalment en desacord	48	28	7	25	18	5
En desacord	254	166	20	109	113	28
Ni d'acord ni en desacord	134	85	15	54	54	24
D'acord	345	183	36	154	130	56
Totalment d'acord	206	119	21	83	82	38
NS/NC	13	3	1	6	4	3
Mitjana	2,04	1,70	2,20	1,87	1,81	3,05
Desviació	6,02	6,11	6,13	6,08	6,08	5,70
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICLATS						
Totalment en desacord	11	5	1	1	7	2
En desacord	44	23	6	16	23	5
Ni d'acord ni en desacord	122	84	7	49	58	14
D'acord	485	260	51	200	200	78
Totalment d'acord	335	211	35	164	111	55
NS/NC	3	1	0	1	2	0
Mitjana	5,45	5,56	5,65	5,92	4,80	5,81
Desviació	4,27	4,27	4,30	3,98	4,51	4,10
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0						
Totalment en desacord	6	2	2	1	2	3
En desacord	56	30	6	20	30	5
Ni d'acord ni en desacord	139	83	13	41	75	22
D'acord	465	249	44	186	194	76
Totalment d'acord	318	215	31	180	89	47
NS/NC	16	5	4	3	11	1
Mitjana	5,17	5,52	4,80	6,08	4,21	5,16
Desviació	4,33	4,32	4,76	4,13	4,35	4,37
Casos	1000	584	100	431	401	154

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA						
Totalment en desacord	53	26	6	25	23	5
En desacord	170	91	28	56	87	23
Ni d'acord ni en desacord	92	64	4	45	31	13
D'acord	397	212	34	169	159	63
Totalment d'acord	284	190	27	135	98	50
NS/NC	4	1	1	1	3	0
Mitjana	3,45	3,84	2,40	3,86	2,77	4,22
Desviació	6,00	5,94	6,57	5,94	6,16	5,66
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI						
Totalment en desacord	17	13	1	8	7	2
En desacord	173	89	18	72	77	24
Ni d'acord ni en desacord	219	136	19	103	61	50
D'acord	427	247	48	183	185	54
Totalment d'acord	161	97	14	64	70	24
NS/NC	3	2	0	1	1	0
Mitjana	-2,71	-2,79	-2,80	-2,59	-2,92	-2,40
Desviació	5,05	5,05	4,89	4,99	5,21	4,89
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI						
Totalment en desacord	37	23	2	18	12	6
En desacord	119	63	15	47	51	18
Ni d'acord ni en desacord	99	61	8	39	40	20
D'acord	362	207	38	144	154	57
Totalment d'acord	352	214	32	171	131	47
NS/NC	31	16	5	12	13	6
Mitjana	4,37	4,50	4,15	4,68	4,25	3,93
Desviació	5,65	5,65	5,51	5,76	5,52	5,60
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ						
Totalment en desacord	12	9	1	7	3	2
En desacord	132	66	18	61	51	17
Ni d'acord ni en desacord	175	119	15	85	57	32
D'acord	472	267	45	187	203	75
Totalment d'acord	204	122	20	89	85	28
NS/NC	5	1	1	2	2	0
Mitjana	3,62	3,66	3,25	3,36	3,94	3,57
Desviació	4,86	4,83	5,14	5,04	4,72	4,67
Casos	1000	584	100	431	401	154
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER						
Totalment en desacord	457	294	39	236	146	70
En desacord	385	211	48	153	173	54
Ni d'acord ni en desacord	31	19	2	11	18	2
D'acord	84	41	7	21	43	17
Totalment d'acord	38	17	4	7	20	10
NS/NC	5	2	0	3	1	1
Mitjana	-5,70	-6,20	-5,55	-6,85	-4,76	-5,10
Desviació	5,37	5,07	5,12	4,44	5,68	6,14
Casos	1000	584	100	431	401	154

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAR		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HAVUT ALGUN D'ESTES SITUACIONS?						
Sí	328	166	35	112	154	58
No	672	418	65	319	247	96
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM						
Sí	260	134	24	86	128	43
No	740	450	76	345	273	111
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC						
Sí	124	64	11	40	61	20
No	876	520	89	391	340	134
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA						
Sí	151	78	11	54	66	31
No	849	506	89	377	335	123
P2.3. RESUM						
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	233	42	155	205	72
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	351	58	276	196	82
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?						
Català	431	296	34	431	0	0
Castellà	401	193	49	0	401	0
Tant català com castellà	154	87	14	0	0	154
Altres	14	8	3	0	0	0
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D'1 A 10, QUANT DE IMPORTANT ES CONSIDERA EL PREU?						
0 Gens important	42	29	7	11	17	12
1	4	2	1	1	3	0
2	11	8	1	2	8	1
3	14	12	1	7	4	2
4	29	19	3	14	11	2
5	134	89	6	55	56	23
6	60	37	6	22	23	14
7	80	50	4	37	30	12
8	149	92	17	68	62	19
9	97	58	6	49	32	15
10 Molt important	373	185	47	163	152	53
NS/NC	7	3	1	2	3	1
Mitjana	7,62	7,32	7,80	7,84	7,56	7,29
Desviació	2,67	2,75	2,99	2,43	2,74	2,94
Casos	993	581	99	429	398	153
P2.5B. EL PREU						
0 Gens important	7	1	2	2	2	1
2	3	1	0	0	3	0
3	4	2	0	2	2	0
4	3	2	1	2	1	0
5	68	41	8	32	27	8
6	42	24	4	18	17	7
7	109	80	11	67	23	17
8	198	139	13	90	77	29
9	151	95	16	73	55	21
10 Molt important	410	198	44	144	191	70
NS/NC	5	1	1	1	3	1
Mitjana	8,47	8,36	8,41	8,30	8,63	8,64
Desviació	1,78	1,63	2,07	1,71	1,81	1,66

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
Casos	995	583	99	430	398	153
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE						
0 Gens important	21	12	4	11	7	2
1	3	3	0	2	1	0
2	6	3	2	2	1	2
3	13	11	0	9	3	1
4	18	12	2	11	4	2
5	120	77	11	59	42	16
6	98	78	6	54	23	20
7	142	95	17	82	41	19
8	185	118	15	71	82	31
9	103	54	10	41	46	14
10 Molt important	288	120	33	87	150	47
NS/NC	3	1	0	2	1	0
Mitjana	7,62	7,27	7,62	7,17	8,08	7,74
Desviació	2,25	2,20	2,52	2,27	2,14	2,13
Casos	997	583	100	429	400	154
P2.5D. QUE SIGUI ECOLÒGIC						
0 Gens important	29	17	2	7	17	3
1	6	2	1	1	3	2
2	15	8	2	6	5	4
3	15	10	2	5	9	1
4	21	13	1	11	7	2
5	146	92	15	68	62	15
6	80	54	4	36	30	12
7	160	96	21	85	51	23
8	169	118	13	69	67	31
9	90	54	7	37	38	14
10 Molt important	237	104	28	94	101	39
NS/NC	32	16	4	12	11	8
Mitjana	7,26	7,09	7,38	7,27	7,19	7,49
Desviació	2,43	2,33	2,45	2,21	2,62	2,39
Casos	968	568	96	419	390	146
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT						
0 Gens important	15	8	2	2	11	2
1	1	1	0	0	1	0
2	6	5	0	1	2	1
3	10	8	0	6	3	0
4	13	8	0	3	5	5
5	93	54	12	33	54	6
6	54	33	7	15	28	9
7	127	73	14	60	48	16
8	217	128	19	98	84	35
9	135	90	12	70	44	20
10 Molt important	324	173	34	143	118	59
NS/NC	5	3	0	0	3	1
Mitjana	8,00	7,94	8,00	8,24	7,68	8,29
Desviació	2,08	2,09	2,07	1,80	2,30	1,98
Casos	995	581	100	431	398	153
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR						
0 Gens important	30	18	3	7	16	5
1	5	3	0	2	3	0
2	11	4	2	5	5	1

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
3	14	9	2	6	6	2
4	22	13	3	9	8	3
5	119	75	12	55	51	13
6	90	56	6	35	38	16
7	135	87	10	57	50	26
8	191	126	18	91	72	26
9	104	68	8	52	35	16
10 Molt important	241	114	29	100	100	39
NS/NC	38	11	7	12	17	7
Mitjana	7,39	7,28	7,46	7,51	7,26	7,52
Desviació	2,40	2,32	2,56	2,22	2,56	2,34
Casos	962	573	93	419	384	147
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN						
Verdadera	892	533	83	390	359	132
Falsa	102	48	17	37	40	22
NS/NC	6	3	0	4	2	0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO						
Verdadera	883	517	85	378	352	141
Falsa	100	53	15	46	43	9
NS/NC	17	14	0	7	6	4
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES						
Verdadera	884	518	81	388	350	138
Falsa	101	60	16	37	46	13
NS/NC	15	6	3	6	5	3
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC						
Verdadera	789	482	71	345	311	122
Falsa	184	85	24	73	81	27
NS/NC	27	17	5	13	9	5
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV						
Verdadera	673	384	62	279	285	103
Falsa	293	177	33	133	107	46
NS/NC	34	23	5	19	9	5
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D						
OCU	347	251	27	157	126	60
Agència Catalana de Consum	62	54	2	46	10	6
Associació de defensa al consumidor	26	18	5	9	9	8
Associació FAO	2	2	0	1	1	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	64	6	31	41	22
FACUA	30	23	3	14	11	4
Síndic de Greuges	20	16	0	9	6	5
Defensor del Pueblo	16	8	2	8	5	3
Atenció al client	5	3	1	2	3	0
Atenció al ciutadà	5	4	0	0	2	3
Ajuntament	13	9	1	8	2	3
Generalitat	6	5	1	4	0	2
Consell Comarcal	4	4	0	2	2	0
Agència de consum / del consumidor	13	10	1	5	5	3
Associació / Organització de consumidors	11	7	1	5	4	1
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	5	1	2	9	3
Consum	4	2	1	3	1	0
Altres	23	21	0	11	8	3
Cap	363	148	47	149	159	47
NS/NC	72	38	8	30	35	7

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAR		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS						
No	552	288	60	248	224	72
Sí	446	296	39	183	175	82
NS/NC	2	0	1	0	2	0
Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	296	39	183	175	82
P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]						
Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	202	24	118	124	50
Mitjans de comunicació	1	1	0	0	0	1
Ajuntament	25	12	5	11	10	4
Consell Comarcal	3	3	0	2	1	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	25	3	10	19	8
OCU	75	54	5	30	27	18
Agència Catalana de Consum	20	17	2	18	1	1
Associació de defensa al consumidor	9	7	1	5	2	2
Atenció al Ciutadà	1	1	0	0	1	0
Cambra de Comerç	2	1	0	1	0	1
Sindicats	2	0	0	1	1	0
Generalitat	9	6	1	3	3	3
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	6	0	3	4	3
Amics, familiars, coneguts	8	5	0	5	1	2
Assegurança	3	3	0	2	0	1
Directament a la marca, establiment, etc.	10	4	3	3	5	2
Altres	5	2	1	3	2	0
NS/NC	3	3	0	1	2	0
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM						
Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satisfactòria	912	549	87	399	356	143
Aniria a demanar assessorament a una associació de consumidors	143	73	16	53	68	22
Contactaria amb un advocat	52	26	8	20	22	8
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossos d'Esquadra	46	24	6	21	22	3
Altres	17	8	3	8	7	1
No faria res	3	1	0	0	3	0
NS/NC	8	3	2	3	2	3
P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL						
El preu del lloguer està regulat en zones determinades	280	199	18	138	93	47
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	89	10	70	38	22
Actualment no hi ha cap regulació del preu del lloguer	451	226	52	168	204	69
NS/NC	137	70	20	55	66	16
P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT						
No	201	108	23	57	107	32
Sí	790	470	77	369	290	122
NC	9	6	0	5	4	0
P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PR						
0 Gens	77	31	7	24	44	8
1	9	7	0	4	3	2
2	29	15	3	15	7	6
3	62	32	7	27	27	7
4	107	78	11	47	45	15
5	240	147	28	106	98	34
6	184	112	16	93	53	34
7	143	86	13	54	61	25
8	83	50	6	27	43	12

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
9	24	16	0	13	8	3
10 Totalment	21	6	4	8	5	8
NS/NC	21	4	5	13	7	0
Mitjana	5,19	5,27	5,12	5,22	5,02	5,50
Desviació	2,28	2,08	2,22	2,13	2,42	2,26
Casos	979	580	95	418	394	154
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMES?						
Estafa o engany	403	243	38	169	167	62
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	281	38	193	179	72
Clàusules abusives contracte	315	197	27	131	128	50
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	59	15	51	50	11
Indicació enganyosa del preu	233	139	16	92	90	45
Publicitat enganyosa	479	278	38	198	201	74
Manca de fulls oficials de reclamació	68	40	5	29	29	9
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficiente	427	279	35	200	153	71
Altres	9	4	2	5	3	1
Cap	2	0	0	1	1	0
NS/NC	7	0	3	5	2	0
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?						
Ho ha patit	306	184	19	121	139	44
Intent	132	73	13	57	47	26
Ni ho ha patit ni intent	558	324	68	250	215	84
NS/NC	4	3	0	3	0	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	257	32	178	186	70
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY						
Sí	158	98	6	54	73	30
No	280	159	26	124	113	40
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Ho ha patit	565	334	54	231	234	94
Intent	31	15	5	14	11	6
Ni ho ha patit ni intent	390	227	41	180	152	50
NS/NC	14	8	0	6	4	4
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	349	59	245	245	100
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI						
Sí	58	36	5	17	26	13
No	537	313	54	228	219	86
NS/NC	1	0	0	0	0	1
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Ho ha patit	252	154	11	95	115	39
Intent	31	20	3	14	15	0
Ni ho ha patit ni intent	711	406	85	318	269	115
NS/NC	6	4	1	4	2	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives contracte	283	174	14	109	130	39
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE						
Sí	66	47	3	27	27	10

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAF		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
No	215	127	10	82	102	28
NS/NC	2	0	1	0	1	1
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Ho ha patit	488	309	38	192	203	85
Intent	39	23	6	14	17	8
Ni ho ha patit ni intent	468	250	55	223	178	61
NS/NC	5	2	1	2	3	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/compte	527	332	44	206	220	93
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE						
Sí	109	80	4	38	44	26
No	416	251	40	166	176	67
NS/NC	2	1	0	2	0	0
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Ho ha patit	415	248	31	154	177	76
Intent	73	39	5	27	33	12
Ni ho ha patit ni intent	500	291	64	245	185	65
NS/NC	12	6	0	5	6	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en el preu	488	287	36	181	210	88
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU						
Sí	69	46	5	21	26	21
No	417	239	31	160	183	66
NS/NC	2	2	0	0	1	1
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Ho ha patit	526	310	48	208	221	92
Intent	101	63	13	45	38	16
Ni ho ha patit ni intent	362	204	39	175	137	43
NS/NC	11	7	0	3	5	3
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat enganosa	627	373	61	253	259	108
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA						
Sí	66	45	6	21	29	16
No	561	328	55	232	230	92
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Ho ha patit	161	94	14	68	65	26
Intent	13	7	1	6	6	1
Ni ho ha patit ni intent	819	477	85	352	328	127
NS/NC	7	6	0	5	2	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fulls oficials de reclamació	174	101	15	74	71	27
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ						
Sí	52	37	2	21	19	11
No	122	64	13	53	52	16

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Ho ha patit	454	307	35	190	179	79
Intent	19	12	0	9	9	1
Ni ho ha patit ni intent	516	261	61	226	209	74
NS/NC	11	4	4	6	4	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	319	35	199	188	80
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC						
Sí	82	58	5	30	32	20
No	389	259	30	168	155	60
NS/NC	2	2	0	1	1	0
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
La manca d'oficines	456	256	48	210	180	63
La manca de caixers	245	130	26	109	100	32
Els horaris d'atenció	439	268	44	180	186	68
Les comissions bancàries	497	317	43	222	198	72
L'atenció online	154	88	13	57	67	25
La necessitat de cita prèvia	326	195	25	132	133	57
Oferiment de productes no financers	188	135	8	84	68	35
Manca d'atenció personal (espontània)	65	30	9	25	31	8
Altres	20	12	2	7	11	2
Tot	5	1	2	2	2	1
Cap	23	10	3	9	9	3
NS/NC	3	0	0	0	2	0
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE						
Canvis no autoritzats de companyia	256	152	19	103	104	46
Canvis no autoritzats de tarifes	444	282	37	190	172	76
La pujada dels preus	785	465	75	331	319	124
La pressió comercial	233	148	21	110	94	27
L'atenció no presencial	358	210	34	162	134	57
Altres	16	11	1	5	10	1
Tot	4	1	1	2	2	0
Cap	11	2	4	5	3	2
NS/NC	4	2	1	1	3	0
P4.6. AMB QUINA FREQÜÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S						
Més d'una vegada per setmana	102	81	7	53	34	13
Una vegada a la setmana	221	155	23	108	67	41
Una vegada cada 15 dies	209	152	17	88	86	33
Una vegada al mes	201	103	20	72	101	25
Una vegada cada 3 mesos	98	50	7	46	40	10
Amb menor freqüència	105	29	13	39	45	21
Mai	63	13	13	24	28	11
NS/NC	1	1	0	1	0	0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	541	74	367	328	122
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS:						
No ser atès/a en el seu idioma	127	96	9	107	13	7
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	37	6	40	7	1
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	103	13	99	30	9
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	92	72	6	77	12	1

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAIA		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
Cap	593	368	56	193	283	106
NS/NC	2	0	0	1	1	0
P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]						
No ser atès/a en el seu idioma	160	107	14	106	41	13
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	22	9	23	13	3
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	151	15	119	76	22
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	249	33	199	124	52
Cap	252	164	29	74	122	50
NS/NC	3	2	1	1	2	0
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
No	265	118	40	62	160	35
Sí	729	464	59	366	239	118
NS/NC	6	2	1	3	2	1
P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIÓNS QUE SÓN MÉS IMPORTANTS PER A LA SEVA AGÈNCIA?						
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denuncies	559	369	45	289	177	90
Inspeccionar en matèria de consum	464	312	39	241	146	75
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	301	26	229	143	66
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadania	480	330	37	241	159	78
Col·laborar amb les organitzacions de persones consumidores	451	308	29	233	138	78
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	242	25	187	105	58
Desconec les seves funcions	325	141	49	95	179	41
NC	8	3	0	5	2	1
P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
No	892	501	96	377	370	131
Sí	100	79	3	51	28	21
NS/NC	8	4	1	3	3	2
P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
0	14	11	0	5	7	2
1	3	2	0	1	2	0
2	4	4	0	1	2	1
3	11	11	0	6	2	3
4	13	7	1	5	4	4
5	97	66	7	44	35	17
6	57	39	5	26	22	9
7	111	77	8	66	28	16
8	109	68	9	61	32	15
9	21	11	3	10	7	4
10	42	19	3	22	12	8
NS/NC	518	269	64	184	248	75
Mitjana	6,60	6,371	7,056	6,789	6,34	6,506
Desviació	2,10	2,12	1,603	1,952	2,289	2,171
Casos	482	315	36	247	153	79
P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						
Només mediació	40	27	3	18	13	8
Només arbitratge	7	4	0	3	3	1
Sí, ambdós	88	67	3	38	28	22
No, cap	865	486	94	372	357	123
Base Coneix el sistema de mediació	128	94	6	56	41	30
P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?						

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAR		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
Té per objectiu arribar a una solució consensuada er	103	75	5	48	31	23
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no o d	74	61	4	33	23	18
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	23	1	17	9	8
Requereix un procediment judicial	6	3	1	2	2	2
No ho sé	3	2	0	2	1	0
NC	1	0	1	0	0	1
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	71	3	41	31	23
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS						
És necessari que les dues parts en conflicte acceptin	67	53	1	29	21	17
És gratuït	45	35	0	23	13	9
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	10	2	7	5	0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'e	14	12	0	4	7	3
No ho sé	7	3	1	3	1	3
Base Total	1000	584	100	431	401	154
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?						
De lloguer	210	114	16	70	98	36
De propietat	776	466	79	359	291	118
Altres	10	4	2	2	8	0
NS/NC	4	0	3	0	4	0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?						
Facebook	286	157	15	99	142	42
Twitter	162	126	14	98	44	20
Instagram	483	328	41	215	184	77
TikTok	66	39	10	24	29	12
WhatsApp	290	172	33	122	115	47
Telegram	16	9	3	10	3	3
Linkedin	36	29	5	19	10	7
Youtube	32	15	1	12	14	5
Altres	22	13	2	9	9	3
Cap	210	84	31	95	84	30
NS/NC	19	6	5	9	8	1
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
No sap llegir ni escriure	1	0	0	0	1	0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a	19	4	6	5	11	2
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense complet	39	14	4	11	21	6
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elem	180	57	22	61	93	24
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	91	14	70	72	22
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	47	10	28	47	15
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge indu	156	91	18	62	67	23
Diplomatatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equiv	77	61	5	44	22	11
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equiv	162	129	14	86	43	31
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Mà	96	78	6	59	18	18
Doctorat	12	11	0	4	6	2
NS/NC	2	1	1	1	0	0
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?						
Baix	239	75	32	77	126	32
Mitjà	412	229	42	160	186	60
Alt	347	279	25	193	89	62
NS/NC	2	1	1	1	0	0
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TI						
Treballa / en ERTO / temporalment de baixa	573	407	43	247	223	94
Jubilat/da o pensionista	252	115	34	129	89	33

Absoluts	TOTAL	LS NETS DE LA LLAR		LLENGUA HABITUAL		
		Més de 1500€	NS/NC	Català	Castellà	Ambdues
Base Total	1000	584	100	431	401	154
Aturat/da	91	31	7	24	54	13
Estudiant	53	23	13	15	23	12
Treball domèstic no remunerat	30	8	3	16	11	2
NS/NC	1	0	0	0	1	0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?						
Visc sol/a	131	35	11	58	50	21
Visc amb els meus pares	123	70	24	48	53	20
Comparteix pis amb altres persones	37	20	8	11	21	4
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	188	21	143	106	34
Amb parella i els fills/es	316	219	27	126	131	55
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	19	3	23	17	14
Altres	48	32	4	20	20	6
NS/NC	5	1	2	2	3	0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Una	131	35	11	58	50	21
Dues	345	212	31	166	132	44
Tres	211	123	22	77	91	40
Quatre	253	177	31	108	99	42
Cinc	41	27	2	17	16	6
Més de cinc	15	9	1	4	10	1
NC	4	1	2	1	3	0
Mitjana	2,79	2,97	2,86	2,71	2,86	2,82
Desviació	1,23	1,17	1,15	1,16	1,33	1,16
Casos	996	583	98	430	398	154
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ						
Cap	756	419	87	344	300	101
Una	121	72	7	33	54	33
Dues	97	77	3	46	33	17
Tres	18	12	1	5	9	3
Quatre	2	1	0	1	1	0
Cinc	1	1	0	0	1	0
NC	5	2	2	2	3	0
Mitjana	0,38	0,466	0,163	0,336	0,392	0,494
Desviació	0,77	0,833	0,512	0,733	0,789	0,769
Casos	995	582	98	429	398	154
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR UN PROBLEMA DE SALUT MENTAL?						
No	678	420	66	304	258	104
Sí, a mi	142	67	13	52	56	32
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	105	22	82	90	17
NS/NC	16	3	3	3	10	3
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA LLAR, QUANT EN TENIU?						
Menys o igual a 800€	66	0	0	15	39	11
De 801 a 1.500€	250	0	0	86	120	42
Més de 1.500€	584	584	0	296	193	87
NS/NC	100	0	100	34	49	14
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	0	100	34	49	14
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALITZAR LA SEVA LLAR?						
Mai	49	0	49	21	20	8
Sí, cada mes	11	0	11	2	6	3
Algunes vegades	32	0	32	11	17	1
NS/NC	8	0	8	0	6	2

	TOTAL	
Absoluts		Altres
Base Total	1000	14
P1.1. QUIN ÉS EL SEU GÈNERE?		
Masculí	484	8
Femení	513	6
Altres	3	0
P1.2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU.		
De 16 a 24 anys	108	2
De 25 a 34 anys	142	4
De 35 a 49 anys	283	5
De 50 a 64 anys	242	2
De 65 anys i més	225	1
P1.3. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI DE RESIDÈNCIA		
Fins a 10.000 habitants	185	3
De 10.001 a 100.000 habitants	387	7
De 100.001 a 500.000 habitants	209	1
Més de 500.000 habitants	219	3
P1.3. PROVÍNCIA DE RESIDÈNCIA		
Barcelona	733	8
Girona	103	4
Lleida	57	0
Tarragona	107	2
P2.1A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRMI		
Totalment en desacord	48	0
En desacord	254	4
Ni d'acord ni en desacord	134	2
D'acord	345	5
Totalment d'acord	206	3
NS/NC	13	0
Mitjana	2,04	2,50
Desviació	6,02	5,80
Casos	1000	14
P2.1B. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES AMB ENVÀS RECICL		
Totalment en desacord	11	1
En desacord	44	0
Ni d'acord ni en desacord	122	1
D'acord	485	7
Totalment d'acord	335	5
NS/NC	3	0
Mitjana	5,45	5,36
Desviació	4,27	5,36
Casos	1000	14
P2.1C. PREFEREIXO COMPRAR PRODUCTES DE KM0		
Totalment en desacord	6	0
En desacord	56	1
Ni d'acord ni en desacord	139	1
D'acord	465	9
Totalment d'acord	318	2
NS/NC	16	1
Mitjana	5,17	4,29
Desviació	4,33	3,85
Casos	1000	14

	TOTAL	
Absoluts		Altres
Base Total	1000	14
P2.1D. VAIG A COMPRAR AMB UNA LLISTA DE LA COMPRA		
Totalment en desacord	53	0
En desacord	170	4
Ni d'acord ni en desacord	92	3
D'acord	397	6
Totalment d'acord	284	1
NS/NC	4	0
Mitjana	3,45	1,43
Desviació	6,00	4,97
Casos	1000	14
P2.1E. PREFEREIXO TENIR LA NEVERA I EL REBOST SEMPRE PLI		
Totalment en desacord	17	0
En desacord	173	0
Ni d'acord ni en desacord	219	5
D'acord	427	5
Totalment d'acord	161	3
NS/NC	3	1
Mitjana	-2,71	-3,93
Desviació	5,05	4,01
Casos	1000	14
P2.2A. INDIQUI QUANT D'ACORD ESTÀ AMB LES SEGÜENTS AFIRI		
Totalment en desacord	37	1
En desacord	119	3
Ni d'acord ni en desacord	99	0
D'acord	362	7
Totalment d'acord	352	3
NS/NC	31	0
Mitjana	4,37	2,86
Desviació	5,65	6,42
Casos	1000	14
P2.2B. ACOSTUMO A COMPRAR PRODUCTES EN PROMOCIÓ		
Totalment en desacord	12	0
En desacord	132	3
Ni d'acord ni en desacord	175	1
D'acord	472	7
Totalment d'acord	204	2
NS/NC	5	1
Mitjana	3,62	2,86
Desviació	4,86	5,08
Casos	1000	14
P2.2C. HE SOL·LICITAT ALGUN PRÉSTEC O CRÈDIT BANCARI PER		
Totalment en desacord	457	5
En desacord	385	5
Ni d'acord ni en desacord	31	0
D'acord	84	3
Totalment d'acord	38	1
NS/NC	5	0
Mitjana	-5,70	-3,57
Desviació	5,37	6,91
Casos	1000	14

Absoluts	TOTAL	Altres
Base Total	1000	14
P2.3A. CONEIX A ALGÚ QUE EN ELS DARRERS 6 MESOS HAGI HA		
Sí	328	4
No	672	10
P2.3B. BO SOCIAL DE LLUM		
Sí	260	3
No	740	11
P2.3C. BO SOCIAL TÈRMIC		
Sí	124	3
No	876	11
P2.3D. BONIFICACIONS DE CÀNON D'AIGUA		
Sí	151	0
No	849	14
P2.3. RESUM		
Coneix algú en alguna d'aquestes situacions	439	7
No coneix ningú en cap d'aquestes situacions	561	7
P2.4. QUIN ÉS EL SEU IDIOMA HABITUAL?		
Català	431	0
Castellà	401	0
Tant català com castellà	154	0
Altres	14	14
P2.5A. A L'HORA DE COMPRAR UN PRODUCTE, EN UNA ESCALA D		
0 Gens important	42	2
1	4	0
2	11	0
3	14	1
4	29	2
5	134	0
6	60	1
7	80	1
8	149	0
9	97	1
10 Molt important	373	5
NS/NC	7	1
Mitjana	7,62	6,39
Desviació	2,67	3,84
Casos	993	13
P2.5B. EL PREU		
0 Gens important	7	2
2	3	0
3	4	0
4	3	0
5	68	1
6	42	0
7	109	2
8	198	2
9	151	2
10 Molt important	410	5
NS/NC	5	0
Mitjana	8,47	7,36
Desviació	1,78	3,46

Absoluts	TOTAL	
		Altres
Base Total	1000	14
Casos	995	14
P2.5C. QUE TINGUI UN DESCOMPTE		
0 Gens important	21	1
1	3	0
2	6	1
3	13	0
4	18	1
5	120	3
6	98	1
7	142	0
8	185	1
9	103	2
10 Molt important	288	4
NS/NC	3	0
Mitjana	7,62	6,64
Desviació	2,25	3,27
Casos	997	14
P2.5D. QUE SIGUI ECO LòGIC		
0 Gens important	29	2
1	6	0
2	15	0
3	15	0
4	21	1
5	146	1
6	80	2
7	160	1
8	169	2
9	90	1
10 Molt important	237	3
NS/NC	32	1
Mitjana	7,26	6,39
Desviació	2,43	3,43
Casos	968	13
P2.5E. QUE SIGUI DE PROXIMITAT		
0 Gens important	15	0
1	1	0
2	6	2
3	10	1
4	13	0
5	93	0
6	54	2
7	127	3
8	217	0
9	135	1
10 Molt important	324	4
NS/NC	5	1
Mitjana	8,00	6,85
Desviació	2,08	3,00
Casos	995	13
P2.5F. COMPROMÍS SOCIAL DEL PRODUCTOR		
0 Gens important	30	2
1	5	0
2	11	0

Absoluts	TOTAL	
		Altres
Base Total	1000	14
3	14	0
4	22	2
5	119	0
6	90	1
7	135	2
8	191	2
9	104	1
10 Molt important	241	2
NS/NC	38	2
Mitjana	7,39	6,08
Desviació	2,40	3,45
Casos	962	12
P3.2A. DE LES SEGÜENTS AFIRMACIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN		
Verdadera	892	11
Falsa	102	3
NS/NC	6	0
P3.2B. TINC DRET A LA REPARACIÓ PELS DANYS QUE PATEIXI CO		
Verdadera	883	12
Falsa	100	2
NS/NC	17	0
P3.2C. TINC DRET A SER ATÈS/A EN LA LLENGUA OFICIAL QUE ES		
Verdadera	884	8
Falsa	101	5
NS/NC	15	1
P3.2D. TINC DRET A PODER CANCEL·LAR QUALSEVOL SERVEI CC		
Verdadera	789	11
Falsa	184	3
NS/NC	27	0
P3.2E. TINC DRET A QUE EM RETORNIN ELS DINERS DE QUALSEV		
Verdadera	673	6
Falsa	293	7
NS/NC	34	1
P3.3. CONEIX ALGUN ORGANISME O ENTITAT QUE VETLLI PELS D		
OCU	347	4
Agència Catalana de Consum	62	0
Associació de defensa al consumidor	26	0
Associació FAO	2	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	94	0
FACUA	30	1
Síndic de Greuges	20	0
Defensor del Pueblo	16	0
Atenció al client	5	0
Atenció al ciutadà	5	0
Ajuntament	13	0
Generalitat	6	0
Consell Comarcal	4	0
Agència de consum / del consumidor	13	0
Associació / Organització de consumidors	11	1
Atenció al consumidor / Defensor del Consumidor	14	0
Consum	4	0
Altres	23	1
Cap	363	8
NS/NC	72	0

Absoluts	TOTAL	Altres
----------	-------	--------

Base Total	1000	14
------------	------	----

P3.4. EN ALGUNA OCASIÓ, HA BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE ELS

No	552	8
Sí	446	6
NS/NC	2	0

Base Ha buscat informació sobre els drets que té da	446	6
---	-----	---

P3.5. ON L'HA BUSCAT? [Multiresposta]

Internet (cercadors web, blocs no especialitzats...)	298	6
Mitjans de comunicació	1	0
Ajuntament	25	0
Consell Comarcal	3	0
Oficina del Consumidor (OMIC, OCIC)	37	0
OCU	75	0
Agència Catalana de Consum	20	0
Associació de defensa al consumidor	9	0
Atenció al Ciutadà	1	0
Cambrà de Comerç	2	0
Sindicats	2	0
Generalitat	9	0
Professionals (advocats, gestors, etc.)	10	0
Amics, familiars, coneguts	8	0
Assegurança	3	0
Directament a la marca, establiment, etc.	10	0
Altres	5	0
NS/NC	3	0

Base Total	1000	14
------------	------	----

P3.6. EN CAS DE TROBAR-SE AMB UNA INCIDÈNCIA DE CONSUM

Ho reclamaria a l'empresa. Si la resposta no és satis	912	14
Aniria a demanar assessorament a una associació de	143	0
Contactaria amb un advocat	52	2
Presentaria una denúncia a una comissaria de Mossi	46	0
Altres	17	1
No faria res	3	0
NS/NC	8	0

P3.7. DE LES SEGÜENTS, QUINA AFIRMACIÓ ÉS CERTA SOBRE EL

El preu del lloguer està regulat en zones determinad	280	2
El preu del lloguer està regulat a tota Catalunya	132	2
Actualment no hi ha cap regulació del preu del llogu	451	10
NS/NC	137	0

P3.7B. SABIA QUE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABIL

No	201	5
Sí	790	9
NC	9	0

P4.1. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 FINS A QUIN PUNT SE SENT PR

0 Gens	77	1
1	9	0
2	29	1
3	62	1
4	107	0
5	240	2
6	184	4
7	143	3
8	83	1

Absoluts	TOTAL	
		Altres
Base Total	1000	14
9	24	0
10 Totalment	21	0
NS/NC	21	1
Mitjana	5,19	5,23
Desviació	2,28	2,28
Casos	979	13
P4.2. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?		
Estafa o engany	403	5
Augment de preu injustificat d'un producte i/o servei	448	4
Clàusules abusives contracte	315	6
Factura/compte/ tiquet incorrecte	115	3
Indicació enganyosa del preu	233	6
Publicitat enganyosa	479	6
Manca de fulls oficials de reclamació	68	1
Servei d'Atenció al Consumidor / Postvenda deficiente	427	3
Altres	9	0
Cap	2	0
NS/NC	7	0
P4.3A1. I QUINES DE LES SEGÜENTS PROBLEMÀTIQUES HA PATIT?		
Ho ha patit	306	2
Intent	132	2
Ni ho ha patit ni intent	558	9
NS/NC	4	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Estafa o engany	438	4
P4.3A2. HO VA DENUNCIAR? ESTAFA O ENGANY		
Sí	158	1
No	280	3
Base Total	1000	14
P4.3B1. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI		
Ho ha patit	565	6
Intent	31	0
Ni ho ha patit ni intent	390	8
NS/NC	14	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Augment de preu	596	6
P4.3B2. AUGMENT DE PREU INJUSTIFICAT D'UN PRODUCTE I/O SERVEI		
Sí	58	2
No	537	4
NS/NC	1	0
Base Total	1000	14
P4.3C1. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE		
Ho ha patit	252	3
Intent	31	2
Ni ho ha patit ni intent	711	9
NS/NC	6	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Clàusules abusives contracte	283	5
P4.3C2. CLÀUSULES ABUSIVES CONTRACTE		
Sí	66	2

Absoluts	TOTAL	
		Altres
Base Total	1000	14
No	215	3
NS/NC	2	0
Base Total	1000	14
P4.3D1. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE		
Ho ha patit	488	8
Intent	39	0
Ni ho ha patit ni intent	468	6
NS/NC	5	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Factura/comp	527	8
P4.3D2. FACTURA/COMPTE/TIQUET INCORRECTE		
Sí	109	1
No	416	7
NS/NC	2	0
Base Total	1000	14
P4.3E1. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU		
Ho ha patit	415	8
Intent	73	1
Ni ho ha patit ni intent	500	5
NS/NC	12	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Indicació en	488	9
P4.3E2. INDICACIÓ ENGANYOSA DEL PREU		
Sí	69	1
No	417	8
NS/NC	2	0
Base Total	1000	14
P4.3F1. PUBLICITAT ENGANYOSA		
Ho ha patit	526	5
Intent	101	2
Ni ho ha patit ni intent	362	7
NS/NC	11	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Publicitat en	627	7
P4.3F2. PUBLICITAT ENGANYOSA		
Sí	66	0
No	561	7
Base Total	1000	14
P4.3G1. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ		
Ho ha patit	161	2
Intent	13	0
Ni ho ha patit ni intent	819	12
NS/NC	7	0
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Manca de fu	174	2
P4.3G2. MANCA DE FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ		
Sí	52	1
No	122	1

	TOTAL	Altres
Absoluts		
Base Total	1000	14
Base Total	1000	14
P4.3H1. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC		
Ho ha patit	454	6
Intent	19	0
Ni ho ha patit ni intent	516	7
NS/NC	11	1
Base Ha patit o ha estat a punt de patir - Servei d'ate	473	6
P4.3H2. SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR / POSTVENDA DEFIC		
Sí	82	0
No	389	6
NS/NC	2	0
Base Total	1000	14
P4.4. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE		
La manca d'oficines	456	3
La manca de caixers	245	4
Els horaris d'atenció	439	5
Les comissions bancàries	497	5
L'atenció online	154	5
La necessitat de cita prèvia	326	4
Oferiment de productes no financers	188	1
Manca d'atenció personal (espontània)	65	1
Altres	20	0
Tot	5	0
Cap	23	2
NS/NC	3	1
P4.5. DE LES SEGÜENTS, QUINES SÓN LES PRINCIPALS PROBLE		
Canvis no autoritzats de companyia	256	3
Canvis no autoritzats de tarifes	444	6
La pujada dels preus	785	11
La pressió comercial	233	2
L'atenció no presencial	358	5
Altres	16	0
Tot	4	0
Cap	11	1
NS/NC	4	0
P4.6. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A ANAR A DINAR O A S		
Més d'una vegada per setmana	102	2
Una vegada a la setmana	221	5
Una vegada cada 15 dies	209	2
Una vegada al mes	201	3
Una vegada cada 3 mesos	98	2
Amb menor freqüència	105	0
Mai	63	0
NS/NC	1	0
Base Acostuma a anar a restaurants al menys cada 3	831	14
P4.7. QUAN VA A UN RESTAURANT, EN QUINES DE LES SEGÜENTS		
No ser atès/a en el seu idioma	127	0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	48	0
Que la carta no estigui en el seu idioma	139	1
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu i	92	2

Absoluts	TOTAL	Altres
----------	-------	--------

Base Total	1000	14
Cap	593	11
NS/NC	2	0

P4.8. I QUINES SÓN LES QUE MÉS LI PREOCUPEN? [Multiresposta]		
No ser atès/a en el seu idioma	160	0
Que el rètol no estigui en el seu idioma	40	1
Que la carta no estigui en el seu idioma	220	3
Que no hi hagi ningú que el pugui atendre en el seu idioma	380	5
Cap	252	6
NS/NC	3	0

Base Total	1000	14
------------	------	----

P5.1. CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?		
No	265	8
Sí	729	6
NS/NC	6	0

P5.2. DE LES SEGÜENTS FUNCIONS, QUINES DIRIA QUE SÓN FUNCIÓNS QUE HA DE FER L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?		
Rebre i tramitar les queixes, les reclamacions i les denúncies	559	3
Inspeccionar en matèria de consum	464	2
Iniciar procediments sancionadors de consum	439	1
Educar, formar i assessorar en consum a la ciutadania	480	2
Col·laborar amb les organitzacions de persones consumidores	451	2
Obligar les empreses a entrar en una mediació	351	1
Desconec les seves funcions	325	10
NC	8	0

P5.3. HA POSAT MAI UNA RECLAMACIÓ, QUEIXA O DENÚNCIA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?		
No	892	14
Sí	100	0
NS/NC	8	0

P5.4. EN GENERAL, COM VALORA A L'AGÈNCIA CATALANA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?		
0	14	0
1	3	0
2	4	0
3	11	0
4	13	0
5	97	1
6	57	0
7	111	1
8	109	1
9	21	0
10	42	0
NS/NC	518	11

Mitjana	6,60	6,667
Desviació	2,10	1,528
Casos	482	3

P5.6. CONEIX EL SISTEMA DE MEDIACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM?		
Només mediació	40	1
Només arbitratge	7	0
Sí, ambdós	88	0
No, cap	865	13

Base Coneix el sistema de mediació	128	1
------------------------------------	-----	---

P5.7. DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS I		
---	--	--

	TOTAL	
Absoluts		Altres
Base Total	1000	14
Té per objectiu arribar a una solució consensuada	103	1
Ambdues parts són lliures d'acollir-se a ella o no	74	0
L'empresa està obligada a entrar en una mediació	34	0
Requereix un procediment judicial	6	0
No ho sé	3	0
NC	1	0
Base Coneix el sistema d'arbitratge	95	0
P5.8. I DE LES SEGÜENTS, QUINS CREU QUE SÓN ELS PRINCIPIS		
És necessari que les dues parts en conflicte acceptin	67	0
És gratuït	45	0
L'arbitratge té un cost per l'empresa	12	0
Suposa un procés judicial on ambdues parts han d'entrar	14	0
No ho sé	7	0
Base Total	1000	14
P6.1. L'HABITATGE ON RESIDEIX HABITUALMENT ÉS...?		
De lloguer	210	6
De propietat	776	8
Altres	10	0
NS/NC	4	0
P6.2. QUINES XARXES SOCIALS UTILITZA DE FORMA HABITUAL?		
Facebook	286	3
Twitter	162	0
Instagram	483	7
TikTok	66	1
WhatsApp	290	6
Telegram	16	0
Linkedin	36	0
Youtube	32	1
Altres	22	1
Cap	210	1
NS/NC	19	1
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?		
No sap llegir ni escriure	1	0
Sap llegir i escriure, però va anar menys de 5 anys a l'escola	19	1
Va anar a l'escola 5 o més anys, però sense completar el curs	39	1
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental	180	2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	166	2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial	90	0
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial	156	4
Diplomatatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	77	0
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent	162	2
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster	96	1
Doctorat	12	0
NS/NC	2	1
P6.3. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?		
Baix	239	4
Mitjà	412	6
Alt	347	3
NS/NC	2	1
P6.4. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA?		
Treballa / en ERTA / temporalment de baixa	573	9
Jubilat/da o pensionista	252	1

Absoluts	TOTAL	Altres
Base Total	1000	14
Aturat/da	91	0
Estudiant	53	3
Treball domèstic no remunerat	30	1
NS/NC	1	0
P6.5. COM ES COMPON LA SEVA LLAR?		
Visc sol/a	131	2
Visc amb els meus pares	123	2
Comparteix pis amb altres persones	37	1
Amb parella (sense fills o amb els fills independitzats)	286	3
Amb parella i els fills/es	316	4
Sol/a amb fills/es (monoparental)	54	0
Altres	48	2
NS/NC	5	0
P6.6. QUANTES PERSONES VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ		
Una	131	2
Dues	345	3
Tres	211	3
Quatre	253	4
Cinc	41	2
Més de cinc	15	0
NC	4	0
Mitjana	2,79	3,07
Desviació	1,23	1,33
Casos	996	14
P6.7. QUANTES PERSONES MENORS DE 14 ANYS, VIUEN A LA SEVA LLAR, VOSTÈ INCLÒ		
Cap	756	11
Una	121	1
Dues	97	1
Tres	18	1
Quatre	2	0
Cinc	1	0
NC	5	0
Mitjana	0,38	0,429
Desviació	0,77	0,938
Casos	995	14
P6.8. LI HAN DIAGNOSTICAT A VOSTÈ O A ALGÚ DEL SEU NUCLI FAMILIAR UN PROBLEMA DE SALUT MENTAL?		
No	678	12
Sí, a mi	142	2
Sí, a algú del meu nucli familiar	190	1
NS/NC	16	0
P6.9. SUMANT ELS INGRESSOS NETS MENSUALS DE LES PERSONES DE LA SEVA LLAR, QUANT EN TENIU?		
Menys o igual a 800€	66	1
De 801 a 1.500€	250	2
Més de 1.500€	584	8
NS/NC	100	3
Base No contesta els ingressos nets mensuals	100	3
P6.10. FINS A QUIN PUNT TENEN DIFICULTATS PER ARRIBAR A FINANCIALMENT ESTABLE?		
Mai	49	0
Sí, cada mes	11	0
Algunes vegades	32	3
NS/NC	8	0