



**Enquesta sobre el grau de satisfacció de les  
persones empresàries que han presentat una  
consulta jurídica  
2023**

# L'enquesta

- Volem conèixer l'opinió i l'experiència dels usuaris del servei de l'Agència Catalana del Consum a partir d'una enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones empresàries que han presentat una consulta jurídica.
- Totes les preguntes les hem elaborat **internament** l'Agència Catalana del Consum i el Centre d'Estudis d'Opinió.
- En aquest informe, presentem una selecció dels **resultats principals**. Els resultats complets, les taules estadístiques, les microdades, així com el qüestionari amb les preguntes literals estan disponibles a [ceo.gencat.cat](http://ceo.gencat.cat).
- Quan la base real dels encreuaments és inferior a 20 casos, es considera la N petita i s'assenyala amb un asterisc. En aquests casos, aconsellem una interpretació, especialment, prudent de les dades, ja que la incertesa estadística és molt elevada.

# La mostra

- Enquesta realitzada mitjançant la **metodologia d'enquesta autoadministrada en línia** entre el 23 d'octubre i el 5 de novembre de 2023 amb els recursos propis del Centre d'Estudis d'Opinió, a partir de la plataforma d'enquestació Gandia Integra CawiNet.
- L'univers d'estudi ha estat delimitat per any d'obertura, és a dir el 2023, i pel període de tancament de l'expedient, abans del 22 de setembre de 2023. L'univers vàlid ha esdevingut una N de 330 registres.
- S'ha realitzat el camp a tot l'univers vàlid. En total han respost **43 persones empresàries** que han presentat una consulta jurídica a l'Agència Catalana del Consum.
- Representativitat de la mostra:

Nivell de confiança:	95%
Variància	p=q=50%
Grandària de la mostra:	43 individus
Marge d'error:	± 13,96

- Taxa de resposta: 12%.

# Continguts

- 1. El perfil de l'empresa usuària**
- 2. Coneixement i ús del servei**
- 3. El tràmit de la consulta jurídica**
- 4. La valoració del servei**



# **1 El perfil de l'empresa usuària**



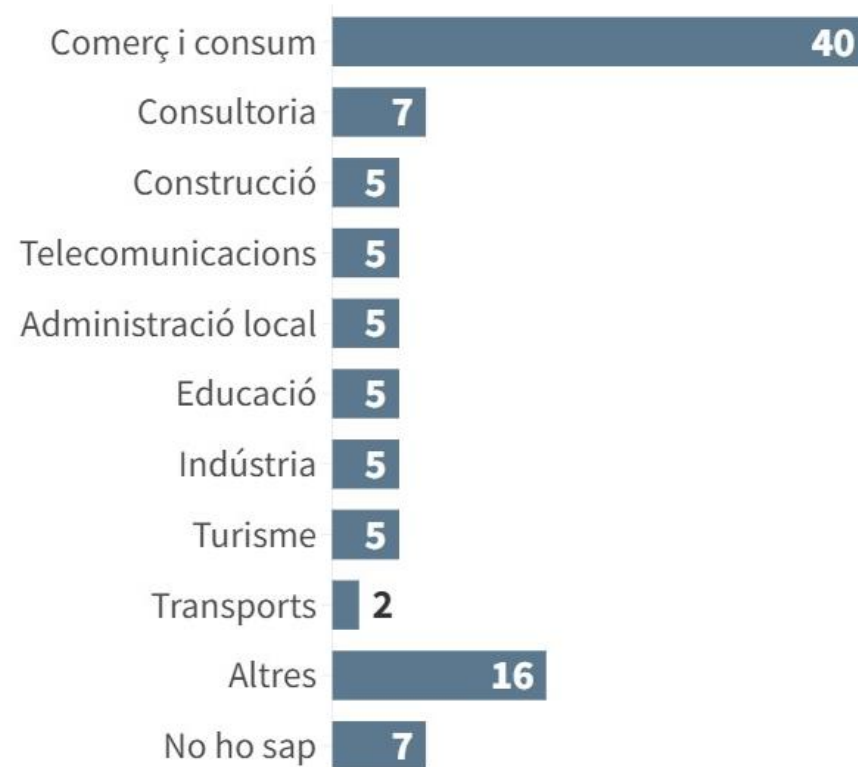
---

En aquest primer bloc, volem conèixer el perfil de l'empresa usuària del servei de consultes jurídiques; és a dir el sector de pertinença i les seves dimensions en quant al nombre d'establiments i de treballadors.



## Sector de l'empresa usuària

Resultats expressats en percentatges



### Comerç i consum

Quatre de cada deu empreses usuàries que han fet una consulta jurídica a l'Agència Catalana del Consum pertanyen al comerç i al consum.



## Nombre d'establiments de l'empresa usuària

Resultats expressats en percentatges

Cap (autònom, activitat en línia...)



Un establiment



Entre dos i deu establiments



Més de quinze establiments



Prefereix no contestar



### Un establiment i cap

Tres de cada deu empreses que han presentat una consulta jurídica a l'Agència Catalana del Consum disposen d'un únic establiment i un de cada quatre usuaris són autònoms o treballen en línia.



Pregunta 19. Quants establiments té la vostra empresa?





## Nombre de treballadors de l'empresa usuària

Resultats expressats en percentatges

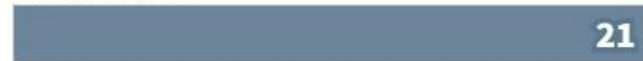
D'un a quatre



De cinc a nou



De deu a 49



Més de 50



Prefereix no contestar



## Petites empreses

Gairebé la meitat de les empreses que han presentat una consulta jurídica disposen de menys de deu treballadors. Aquelles que tenen més de 50 empleats representen un 12%.



Pregunta 20. Quin és el nombre de treballadors que té l'establiment on treballem?



## **2 Coneixement i ús del servei**



---

En aquest segon bloc, analitzem el grau de coneixement del servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum, el mitjà a través del qual van conèixer aquest servei i si l'havien utilitzat anteriorment.



## Coneixement del servei

Resultats expressats en percentatges

Menys d'un any



Entre 1 i 2 anys



Més de dos anys



No ho recorda



## Més de dos anys

Aproximadament, sis de cada deu empreses usuàries indica que fa més de dos anys que coneix el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum. Amb tot, un terç assenyala que fa menys d'un any.



Pregunta 1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum?



## Mitjà de coneixement del servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges



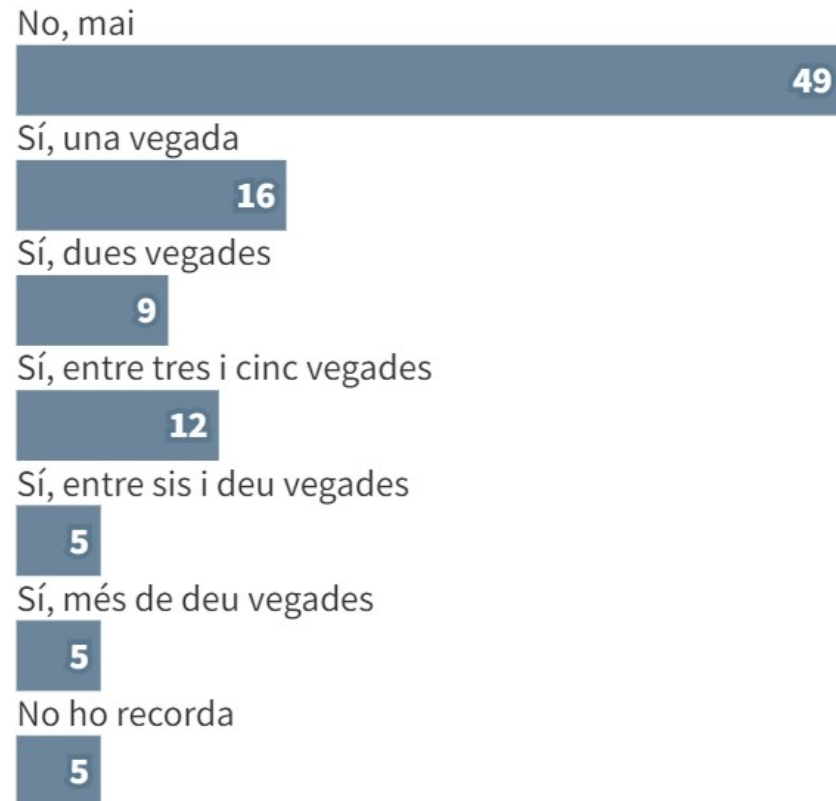
### Web Agència Catalana del Consum

Quan es demana a les empreses usuàries a través de quin mitjà van conèixer el servei de consultes jurídiques, un 42% indica el web de l'Agència Catalana del Consum. A més distància, hi ha qui assenyala que va ser per recomanació d'un familiar, amestat o conegut (16%), per una organització empresarial (14%) o per un cercador d'Internet (14%).



## Ús previ del servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges



### Primera vegada

La meitat de les empreses usuàries és la primera vegada que utilitzen el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum. Amb tot, tres de cada deu han recorregut a aquest servei dues vegades o més.



# **3 El tràmit de la consulta jurídica**



---

En el tercer bloc, preguntem per la tramitació de la consulta. Demanem pel mitjà a través del qual es va presentar la consulta, el motiu de la consulta jurídica, la via preferent a l'hora de presentar aquesta consulta, la resolució, la preferència a l'hora de rebre una resposta a la seva consulta jurídica i la possibilitat d'utilitzar de nou aquest servei.





## Mitjà de presentació de la consulta jurídica

Resultats expressats en percentatges

Formulari web Agència Catalana del Consum

70

Correu electrònic Agència Catalana del Consum

19

Presencialment OAC/OCIC/OMIC

7

Altres

2

Telèfon 012

2

## Formulari web

Gairebé tres de cada quatre empreses usuàries van presentar la seva consulta jurídica a través del formulari de la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum. Un 20% ho va fer per correu electrònic i un 7% presencialment a a l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), a l'OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor).



Pregunta 3. A través de quin mitjà va presentar la vostra consulta jurídica? Si ha presentat més d'una, pensi si us plau, a partir d'ara, en la última



## Motiu de la consulta jurídica

Resultats expressats en percentatges



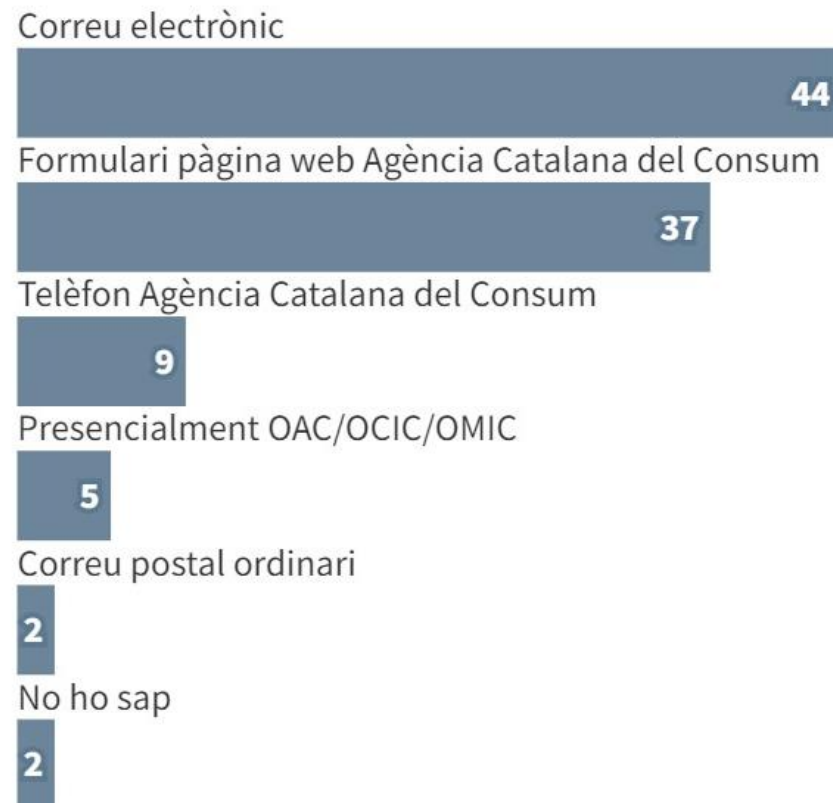
## Serveis

Un 30% de les consultes jurídiques estan relacionades amb serveis financers, assegurances, subministraments bàsics, telecomunicacions, transport, viatges combinats i serveis de viatge vinculats i oci i esbarjo. Segueixen les consultes associades a establiments i condicions de venda i les vinculades a productes (etiquetatge, garanties, seguretat), aliments i productes no alimentaris.



## Via preferent per utilitzar el servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges



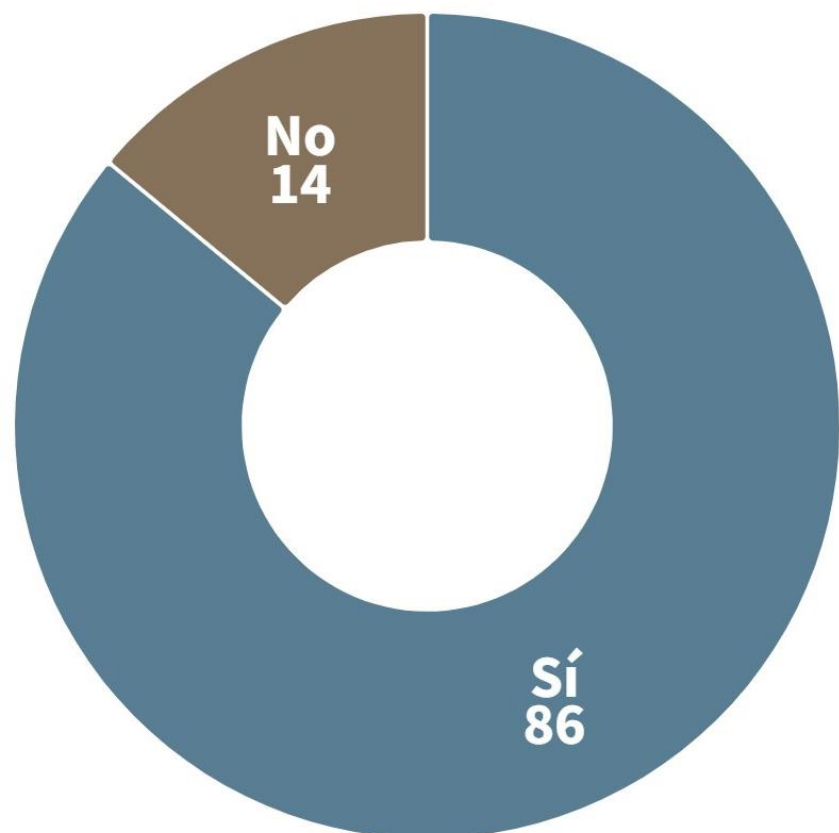
### Correu electrònic

Malgrat que un 70% de les empreses va utilitzar el formulari web de l'Agència Catalana del Consum per presentar la seva consulta, quan se'ls demana quina via prefereixen un 44% respon el correu electrònic i un 37% el formulari web de l'Agència Catalana del Consum.



## Resolució de la consulta jurídica

Resultats expressats en percentatges



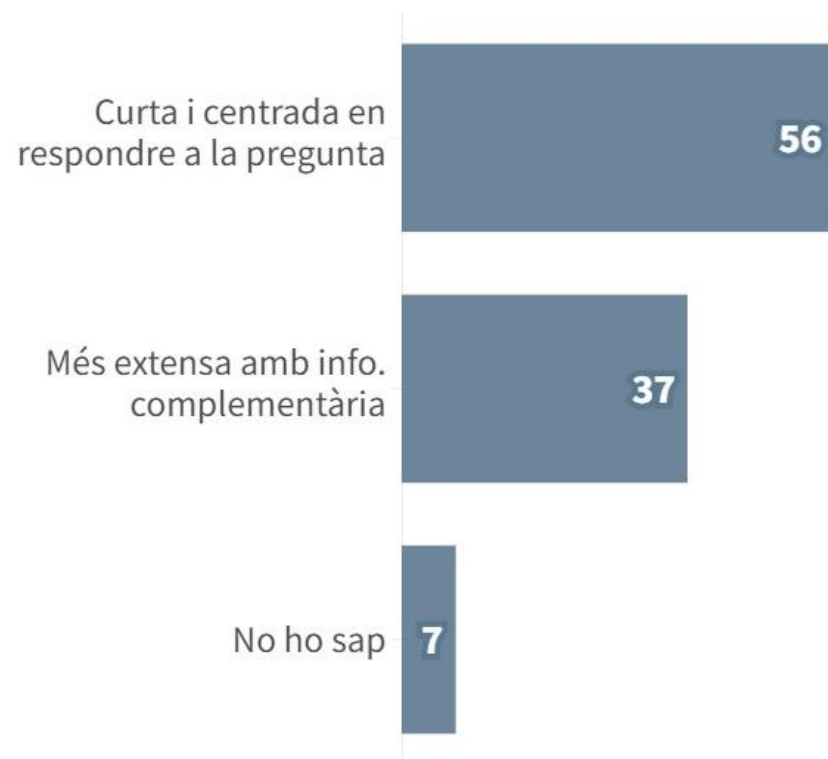
### Resolució satisfactòria

Un 86% de les empreses que van presentar una consulta jurídica assenyalen que es va resoldre satisfactòriament. En canvi, un 14% declara que no es va resoldre satisfactòriament.



## Preferència en la resposta del servei de consulta jurídica

Resultats expressats en percentatges



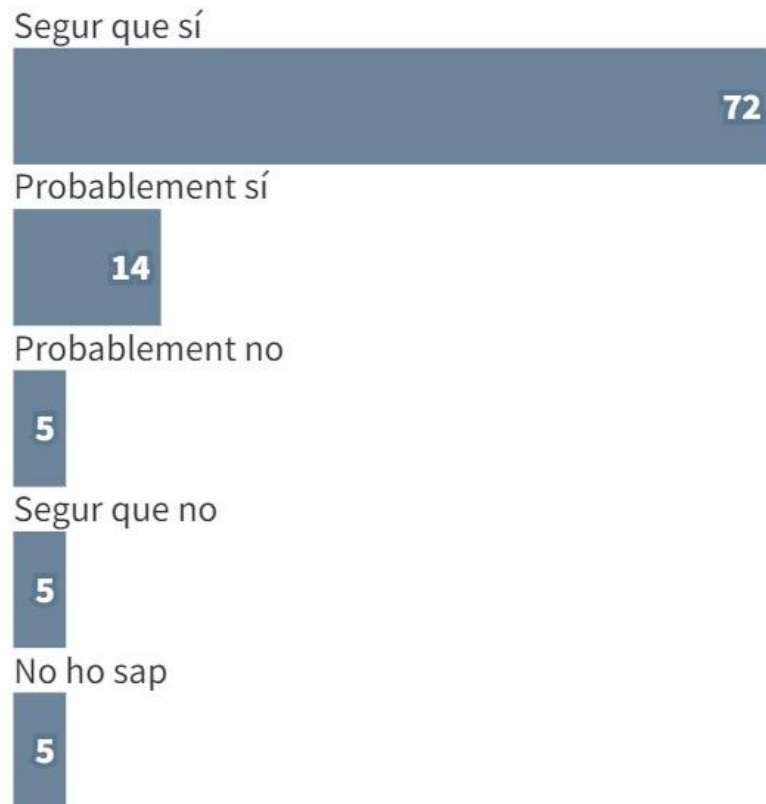
### Una resposta curta

Quan es demana a les empreses quin tipus de resposta prefereixen, una mica més de la meitat s'estima més una resposta curta i centrada en donar una resposta a la pregunta. Amb tot, un 37% es decanta per rebre una resposta més extensa i que incorpori informació complementària.



## Possibilitat d'utilitzar de nou el servei de consulta jurídica

Resultats expressats en percentatges



### Segur que sí

Set de cada deu empreses usuàries tornarien a utilitzar el servei de consultes jurídiques. Només un 10% afirma que probablement o segur que no el tornaria a utilitzar.



Pregunta 14. Tornaríeu a utilitzar aquest servei de consultes jurídiques?



## **4 La valoració del servei**



---

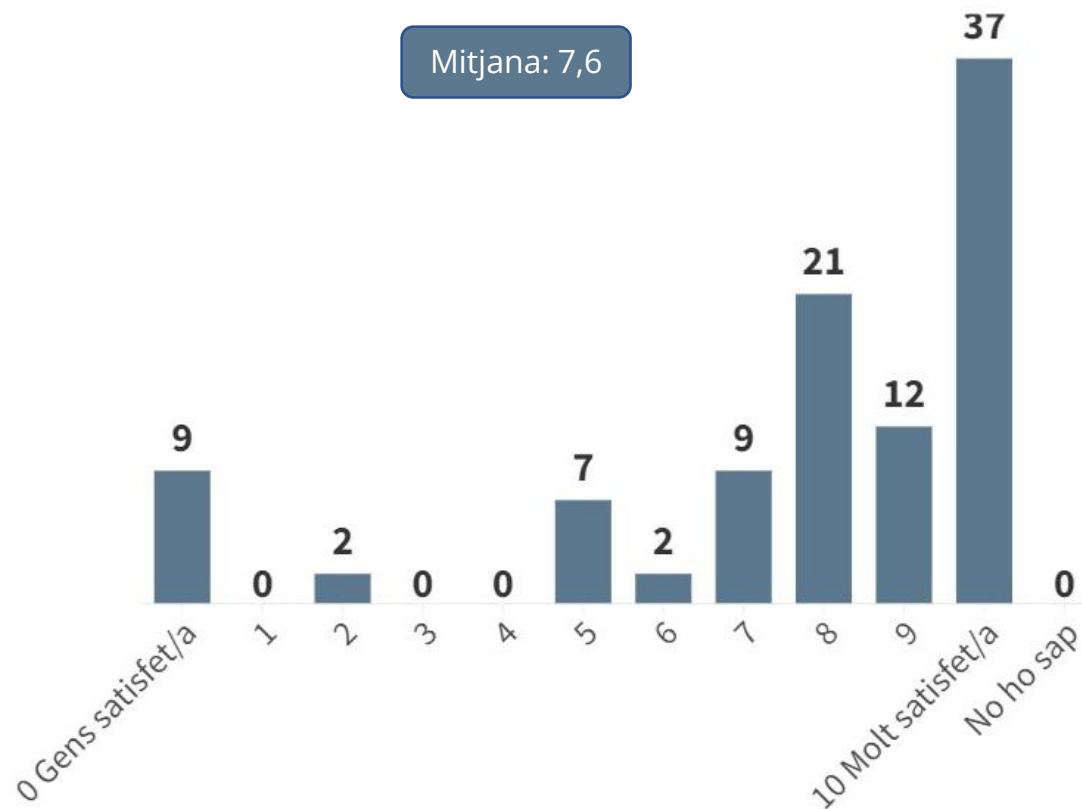
En el quart i darrer bloc, preguntem per la satisfacció amb el servei, els aspectes a millorar i la possibilitat de recomanar-lo o no.





## Grau de satisfacció global amb el servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges



### Mitjana de satisfacció global 7,6

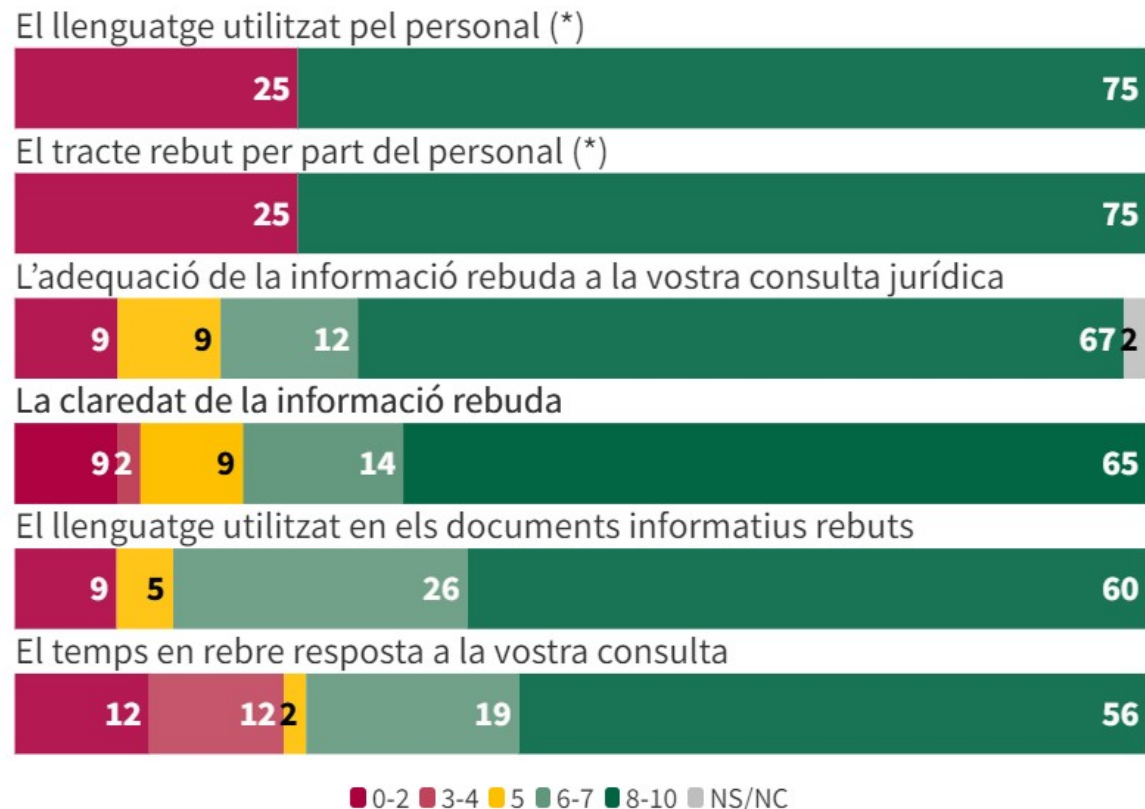
Les empreses usuàries valoren amb un 7,6 de mitjana el seu grau de satisfacció amb el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum.

Un 37% puntua amb un 10 el seu grau de satisfacció amb el servei; un 21%, amb un 8 i un 9%, amb un 0.



## Grau de satisfacció amb el servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges



### Satisfacció general

La totalitat dels elements associats amb el servei de consultes jurídiques obté un qualificació superior al 8. Amb tot, una de cada quatre empreses valora amb menys d'un 5 el temps en rebre resposta a la consulta.

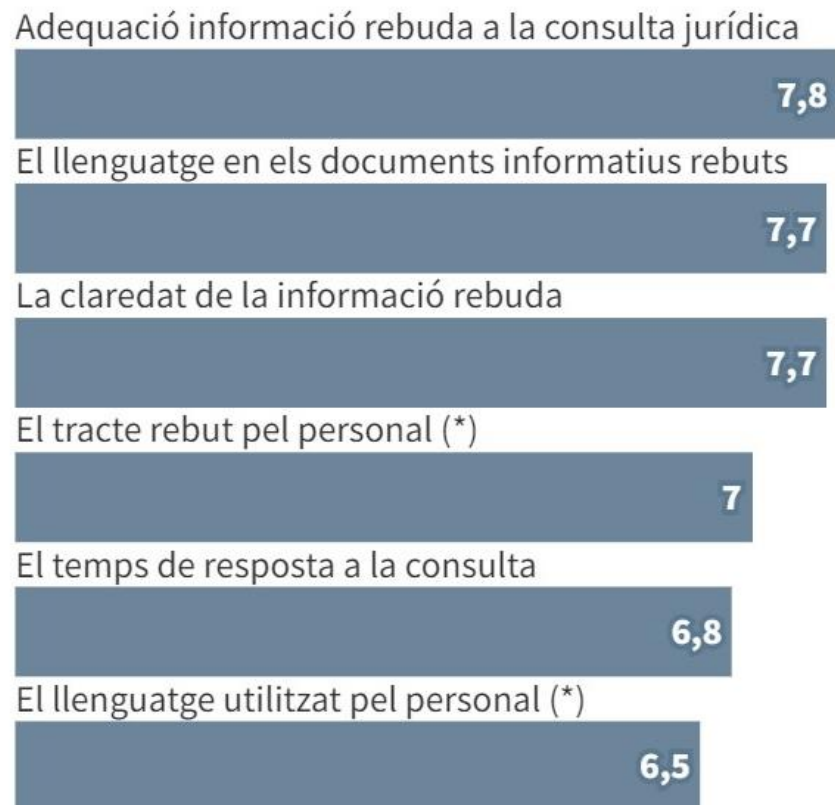


Pregunta 6. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta jurídica en relació amb els següents aspectes. (\*) Base: han presentat la consulta presencialment o per telèfon. En aquests casos cal analitzar els resultats amb prudència per ser la N petita



## Grau de satisfacció amb el servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en mitjanes



### Mitjanes de satisfacció

L'adequació de la informació rebuda en relació amb la consulta jurídica, el llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts i la claredat de la informació rebuda obtenen unes mitjanes de valoració superior a 7.



Pregunta 6. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta jurídica en relació amb els següents aspectes. (\*) Base: han presentat la consulta presencialment o per telèfon. En aquests casos cal analitzar els resultats amb prudència per ser la N petita



## Principals aspectes a millorar del servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges



### A millorar, rapidesa i agilitat

Entre els aspectes que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum destaca la rapidesa i agilitat en la tramitació de la consulta jurídica (47%), l'ampliació dels canals de comunicació i informació (35%) i la visibilitat de l'Agència Catalana del Consum (33%).



Pregunta 8. Del següent llistat, indiqueu quin és l'element més important que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes jurídiques? Pregunta 9. I el segon? Pregunta 10. I el tercer?



## Recomanació del servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges

Segur que sí



Probablement sí



Probablement no



Segur que no



### Segur que sí

Set de cada deu empreses recomanarien a d'altres entitats el servei de consultes jurídiques. Un 12% diu que segur que no i un 2% que probablement no.



Pregunta 16. Recomanaríeu a d'altres entitats aquest servei de consultes jurídiques?



[ceo.gencat.cat](http://ceo.gencat.cat)