



Centre  
d'Estudis  
d'Opinió

REO núm. 425

Data 17 juny 2008



CONSULTORIA  
ESTRATEGICA

# Els drets dels catalans com a consumidors

## Estudi evolutiu 2004-2006 de percepció, coneixement i opinió



Desembre de 2006  
Referència 12.1287



**Direcció**

Enric Renau

**Direcció tècnica**

Ruth Sunyol

**Equip de recerca**

Mireia Llaberia

Estela Villar

	<i>Pàgina</i>
<b>1. Introducció .....</b>	<b>1</b>
1.1. Presentació i objectius.....	2
1.2. Metodologia.....	4
1.3. Característiques de la població .....	7
<b>2. Els drets com a consumidors.....</b>	<b>10</b>
2.1. Sentiment de protecció com a consumidors .....	11
2.2. Coneixement dels drets .....	13
2.3. Exercici dels drets com a consumidors .....	22
2.4. Valoració de l'existència dels drets dels consumidors .....	24
2.5. Percepció de les mesures més efectives per protegir els drets com a consumidors .....	27
<b>3. Els mecanismes de reclamació.....</b>	<b>29</b>
3.1. Coneixement de diversos mecanismes de reclamació disponibles.....	30
3.2. Ús dels diversos mecanismes de reclamació disponibles .....	37
3.3. Valoració de l'existència dels diferents mecanismes de reclamació .....	39
3.4. Actuació de la població amb alguna incidència el darrer any.....	41
3.5. El 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya.....	46
<b>4. Les entitats i les administracions.....</b>	<b>48</b>
4.1. Coneixement, ús i valoració d'entitats responsables de la protecció dels drets .....	49
4.2. Institucions considerades com a responsables de la protecció dels drets .....	56
4.3. Mesures a prendre per part de l'Administració .....	57
4.4. La Generalitat de Catalunya .....	58
<b>5. Conclusions.....</b>	<b>60</b>
<b>6. Annex 1: taules de resultats segons sexe i edat .....</b>	<b>67</b>
<b>7. Annex 2: qüestionari.....</b>	<b>84</b>

# **1. Introducció**

## 1.1. Presentació i objectius

- ❑ Creada l'any 2004, l'Agència Catalana del Consum (ACC) respon a l'objectiu principal de garantir els drets de les persones, com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis i assumeix totes les competències de la Generalitat en aquest àmbit.
- ❑ És per aquest motiu que **l'Agència Catalana del Consum** ha sol·licitat el present estudi a **DEP Consultoria Estratègica**, empresa especialitzada en estudis sociològics i de mercat i amb una àmplia experiència en l'estudi del consum, amb la finalitat de realitzar una investigació sobre **el coneixement, l'ús i la valoració dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya vers els seus drets com a consumidors i els organismes responsables de la seva garantia i comparar els resultats d'enguany amb els obtinguts l'any 2004<sup>1</sup>**.
- ❑ Concretament, els **principals objectius** a assolir per l'estudi són els següents:
  - **Els drets com a consumidors**
    - ✓ Sentiment de protecció com a consumidors
    - ✓ Coneixement dels drets
      - Valoració del grau de coneixement i relació amb el sentiment de protecció
      - Coneixement espontani dels drets
      - Coneixement suggerit dels drets
    - ✓ Exercici dels drets com a consumidors
    - ✓ Valoració de l'existència dels drets dels consumidors
    - ✓ Percepció de les mesures més efectives per protegir els drets com a consumidors

<sup>1</sup> Estudi realitzat per DEP l'any 2004 per encàrrec de l'Institut Català del Consum: <http://www.idescat.net/cat/idescat/estudisopinio/rpeo/R-288.pdf>

- **Els mecanismes de reclamació**

- ✓ Coneixement de diversos mecanismes de reclamació disponibles
  - Coneixement espontani de recursos
  - Comportament en cas d'incidència
  - Coneixement suggerit
- ✓ Ús dels diversos mecanismes de reclamació disponibles
- ✓ Valoració de l'existència dels diversos mecanismes de reclamació
- ✓ Actuació de la població amb alguna incidència el darrer any
  - Ocurrència d'incidències
  - Relació de l'ocurrència d'incidències amb el sentiment de protecció
  - Actuacions realitzades
  - Solució de les incidències i satisfacció amb la solució
- ✓ El 012, telèfon d'atenció al consumidor de la Generalitat de Catalunya
  - Coneixement del servei
  - Ús i satisfacció amb el servei rebut

- **Les entitats i l'administració**

- ✓ Coneixement, ús i valoració d'entitats responsables de la protecció dels drets
  - Coneixement espontani i suggerit
  - Ús i valoració
- ✓ Institucions considerades com a responsables de la protecció dels drets
- ✓ Mesures a prendre per part de l'administració
- ✓ La Generalitat de Catalunya
  - Coneixement de les actuacions
  - Valoració de l'actuació en la protecció dels drets dels consumidors

## ***1.2. Metodologia***

### ***A. Procés metodològic***

□ Per tal d'assolir els objectius descrits anteriorment, s'han seguit les següents etapes:

1. Disseny del qüestionari.
2. Disseny d'una mostra totalment representativa de la població catalana.
3. Implementació informàtica del qüestionari i la mostra.
4. Formació específica als entrevistadors.
5. Realització del treball de camp.
6. Validació i depuració del treball de camp.
7. Codificació de les respostes obertes i adaptació de les de 2004.
8. Tabulació i explotació estadística de dades.
9. Anàlisi de les dades: Global, per quotes de mostreig i evolutiu 2004-2006.
10. Realització de l'informe de resultats.

## B. Fitxa tècnica

- **Àmbit:** Catalunya
- **Univers:** Població de 16 i més anys resident a Catalunya i d'ambdós sexes.
- **Mètode de recollida de la informació:** Entrevista telefònica assistida per ordinador (mètode CATI), mitjançant qüestionari estructurat.
- **Procediment de mostreig:** Bietàpic amb selecció aleatòria de les unitats primàries (llars) mitjançant directori telefònic i control de quotes per estrats de dimensió municipal, i selecció aleatòria de les unitats finals (individus) dins de cada llar seleccionada, amb quotes creuades de sexe i edat d'acord amb l'estructura de l'univers. S'han utilitzat les dades del Padró continu de gener de 2005 de l'Institut d'Estadística de Catalunya.

Els estrats es formen pel creuament de 6 àmbits territorials (Barcelona ciutat, Resta de la Regió Metropolitana, Resta de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona) amb la grandària del municipi (nombre d'habitants), dividit en 5 categories: menor o igual a 5.000 habitants; de 5.001 a 20.000; de 20.001 a 100.000; de 100.001 a 500.000 i més de 500.000 habitants (Barcelona ciutat, amb distribució proporcional segons districte).

- **Grandària de la mostra:** 600 entrevistes.
- **Afixació:** Proporcional.
- **Error mostral:** El marge d'error per al conjunt de la mostra és de  $\pm 4,08 \%$ , per a un nivell de confiança del 95'5 % (2 sigmes) i sota el supòsit de màxima indeterminació ( $p=q=50\%$ ).
- **Data treball de camp:** Del 15 al 22 de novembre de 2006.



## C. Lectura de les taules

- Com a guia de lectura de les dades que apareixen a les taules cal tenir present el següent:
  - Les dades de les taules estan en percentatges i la seva lectura és vertical, excepte que s'indiqui el contrari.
  - Les bases de resposta s'indiquen a totes les taules i gràfics.
  - Les preguntes són SIMPLES (una única resposta per persona) si no s'indica el contrari. En el cas de les preguntes MÚLTIPLES (possibilitat de més d'una resposta per persona), s'indica al peu de la taula o gràfic i els percentatges verticals sumen més de cent.
  - En el cas que no s'indiqui el contrari, la formulació de la pregunta ha estat SUGGERIDA, el que vol dir que s'ofereixen a l'entrevistat les possibilitats de resposta. Quan la pregunta ha estat de resposta ESPONTÀNIA, és a dir, que la resposta no està definida prèviament, s'indica al peu de la taula o gràfic.
  - Els ombrejats de les taules fan referència als valors estadísticament significatius.

## 1.3. Característiques de la població

### A. Territori, sexe i edat

- A nivell territorial, la majoria dels catalans de 16 o més anys (74,8%) resideix a la demarcació de Barcelona, principalment a la seva Àrea Metropolitana (44,8%) i a la ciutat de Barcelona (23,5%). A la resta de demarcacions el volum de població és força menor.
- D'acord amb l'estructura de l'univers, a Catalunya els homes i les dones representen un volum similar de població. L'edat mitjana de la població de 16 o més anys és de 46 anys. El col·lectiu més nombrós és el de persones entre 35 i 49 anys, que representen el 27% de la població d'estudi.

#### **Distribució de la població de 16 o més anys segons territori**

<b>Territori</b>	<b>%</b>
Barcelona	74,8
BCN ciutat	23,5
Resta AMB	44,8
Resta BCN	6,5
Girona	9,4
Lleida	5,8
Tarragona	10,0
<i>Total</i>	<i>100</i>

#### **Distribució de la població de 16 i més anys segons sexe**

<b>Sexe</b>	<b>%</b>
Dona	50,8
Home	49,2
<i>Total</i>	<i>100</i>

#### **Distribució de la població de 16 i més anys segons trams d'edat**

<b>Edat</b>	<b>%</b>
De 16 a 24 anys	12,2
De 25 a 34 anys	21,5
De 35 a 49 anys	27,0
De 50 a 64 anys	19,9
De 65 o més anys	19,4
<i>Total</i>	<i>100</i>
<b>Mitjana d'edat*</b>	<b>46,0</b>

\* Dada de l'enquesta

## B. Situació laboral

- Pel que fa a la situació laboral, el 53,5% treballa (44,3% com a assalariat i 9,2% per compte propi). En segon lloc, el 21,1% es troba jubilat o és pensionista.

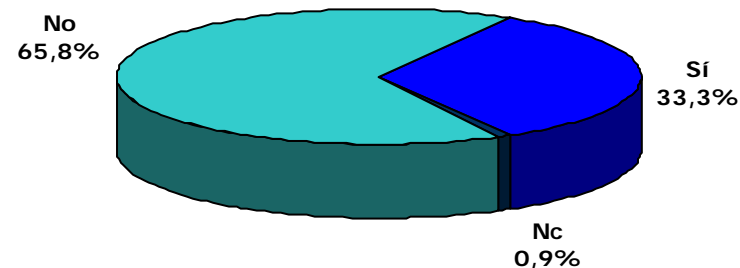
Les persones dedicades a les feines de la llar representen el 13,7% i els estudiants el 6,5%. Finalment, el 4,5% es troba en situació d'atur.

- Entre el 53,5% d'ocupats de 16 anys o més, el 33,3% exerceix la seva activitat laboral al sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració. Aquest percentatge augmenta fins el 42,1% entre les dones ocupades.

### *"En relació a la seva situació laboral, vostè principalment..."*

Situació laboral	%
Assalariat	44,3
Jubilat o és pensionista	21,1
Dedicat exclusivament a les feines de la llar	13,7
Autònom, empresari o professional liberal	9,2
Estudiant	6,5
Està a l'atur	4,5
Nc	0,7
Base	600

### *"Treballa en el sector comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració?"*



Base (ocupats): 321

## C. Nivell d'estudis

- Quant al nivell formatiu reglat, mentre que la població sense estudis representa l'11,3%, el 22,9% ha assolit estudis superiors.

### *"Em podria dir els estudis màxims que ha acabat?"*

<b>Nivell d'estudis</b>	<b>%</b>
Sense estudis	1,8
Sense estudis però sap llegir i escriure	4,7
Estudis primaris sense acabar	4,8
Estudis primaris (certificat)	16,5
Graduat escolar, EGB, ESO, FP1, CFgm	26,5
BUP, COU, FP2, Batxillerat	22,0
Cicles Formatius grau superior	5,4
Universitari 1n cicle	11,2
Universitari 2n cicle o doctorat	6,3
Nc	0,8
<i>Base</i>	<i>600</i>

## ***2. Els drets com a consumidors***

### 2.1. Sentiment de protecció com a consumidors

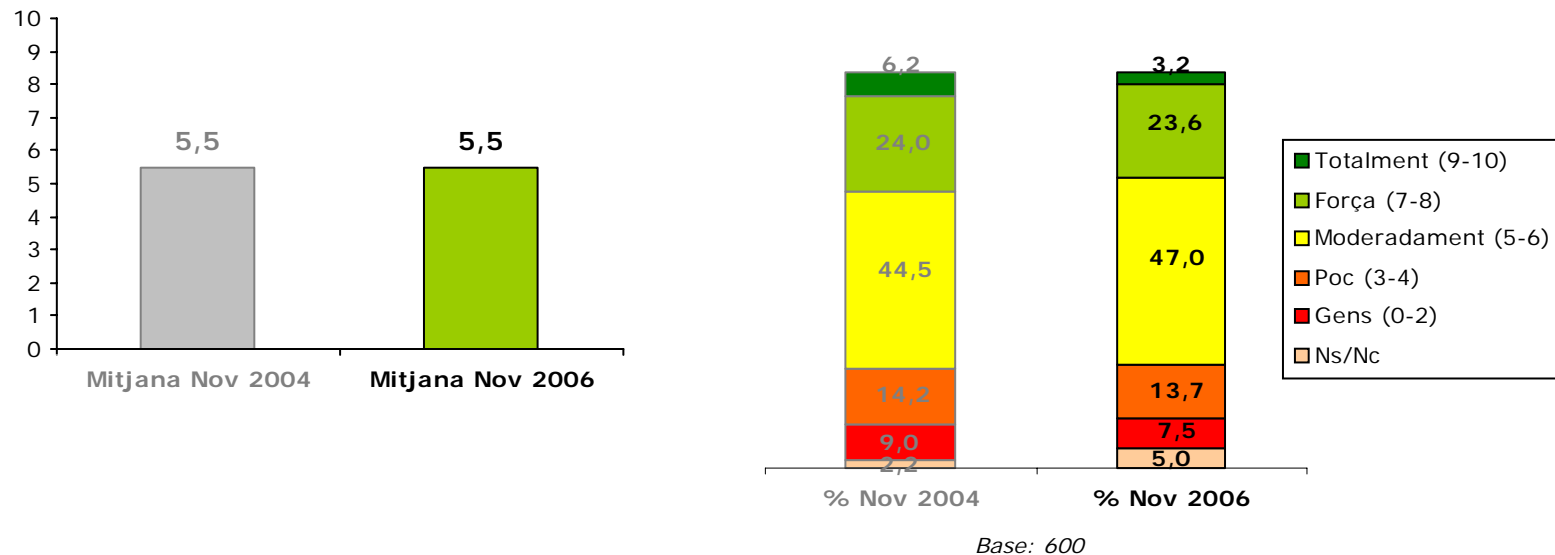
- El sentiment de protecció dels catalans com a consumidors és moderat, de 5,5 punts de mitjana en una escala de 0 a 10. Aquest sentiment és idèntic al de l'any 2004.

El 47% afirma sentir-se moderadament protegit davant les possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei, mentre que sentir-se força o totalment protegit (26,8%) és més habitual que sentir-se poc o gens emparat en aquest apartat (21,2%).

- Sentir-se més protegit és més habitual entre els menors de 25 anys, entre els quals la mitjana augmenta fins a 6,1.

**"Com a consumidor, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei?"**

Escala de 0 (gens protegit) a 10 (totalment protegit)



- La relació amb la situació laboral posa de manifest com els ocupats, especialment els treballadors per compte propi i les persones que exerceixen la seva activitat laboral al sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració, afirmen tenir un sentiment de protecció com a consumidors inferior al de la resta de la població.

### Relació entre situació laboral i sentiment de protecció

Sentiment de protecció	Situació laboral					
	Estudia	Treballa tasques llar	És jubilat o pensionista	Treballa per compte d'altri	Treballa per compte propi	Està a l'atur
Baix (0-4)	10,8	14,9	21,1	24,2	35,2	22,2
Moderat (5-6)	59,5	51,4	46,5	50,4	40,7	48,1
Alt (7-10)	29,7	33,8	32,5	25,4	24,1	29,6
<b>Mitjana protecció (0-10)</b>	<b>5,9</b>	<b>5,8</b>	<b>5,5</b>	<b>5,3</b>	<b>5,1</b>	<b>5,4</b>
<i>Base</i>	37	74	114	260	54	27

% verticals

### Relació entre ocupats al sector i sentiment de protecció

Sentiment de protecció	Ocupats sector	Resta població
Baix (0-4)	32,1	19,7
Moderat (5-6)	47,1	50,1
Alt (7-10)	20,8	30,2
<b>Mitjana protecció (0-10)</b>	<b>5,0</b>	<b>5,6</b>
<i>Base</i>	106	461

% verticals

### 2.2. Coneixement dels drets

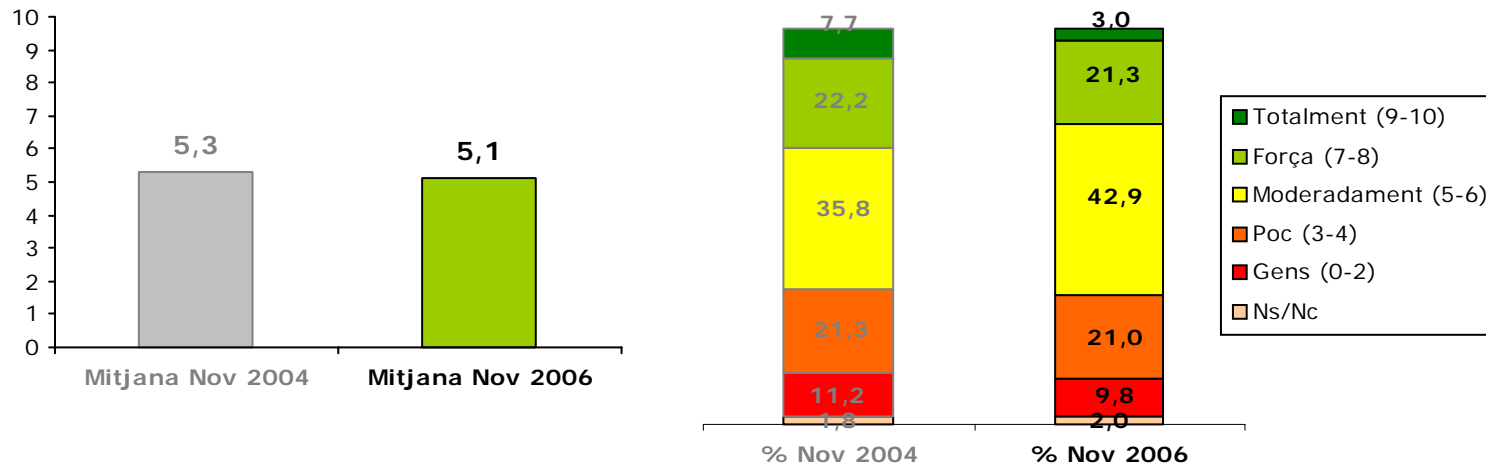
#### A. Valoració del grau de coneixement i relació amb el sentiment de protecció

- El coneixement que la població té dels seus drets com a consumidors també continua sent molt moderat, de 5,1 punts sobre 10, sensiblement inferior als 5,3 punts de l'any 2004.

D'aquesta manera, mentre que prop del 43% declara tenir un coneixement moderat —7,1 punts percentuals més que l'any 2004—, són més els que mostren un clar desconeixement dels seus drets com a consumidors (30,8%) que els que afirmen tenir un coneixement elevat dels mateixos (24,3%).

#### "Fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a consumidor?"

Escala de 0 (no els coneix gens) a 10 (els coneix totalment)



Base: 600



- Cal dir, que **existeix una relació directa entre el coneixement dels drets i el sentiment de protecció**. Així, les persones se senten més protegides a mesura que se senten més coneixedores dels seus drets com a consumidors.

### ***Relació entre coneixement dels drets i sentiment de protecció***

Sentiment de protecció	Coneixement dels drets		
	Baix (0-4)	Moderat (5-6)	Alt (7-10)
Baix (0-4)	33,7	19,5	13,7
Moderat (5-6)	48,3	56,2	41,0
Alt (7-10)	18,0	24,3	45,3
<b>Mitjana protecció (0-10)</b>	<b>4,9</b>	<b>5,4</b>	<b>6,1</b>
<i>Base</i>	<i>172</i>	<i>251</i>	<i>139</i>

% verticals

## 2. Els drets

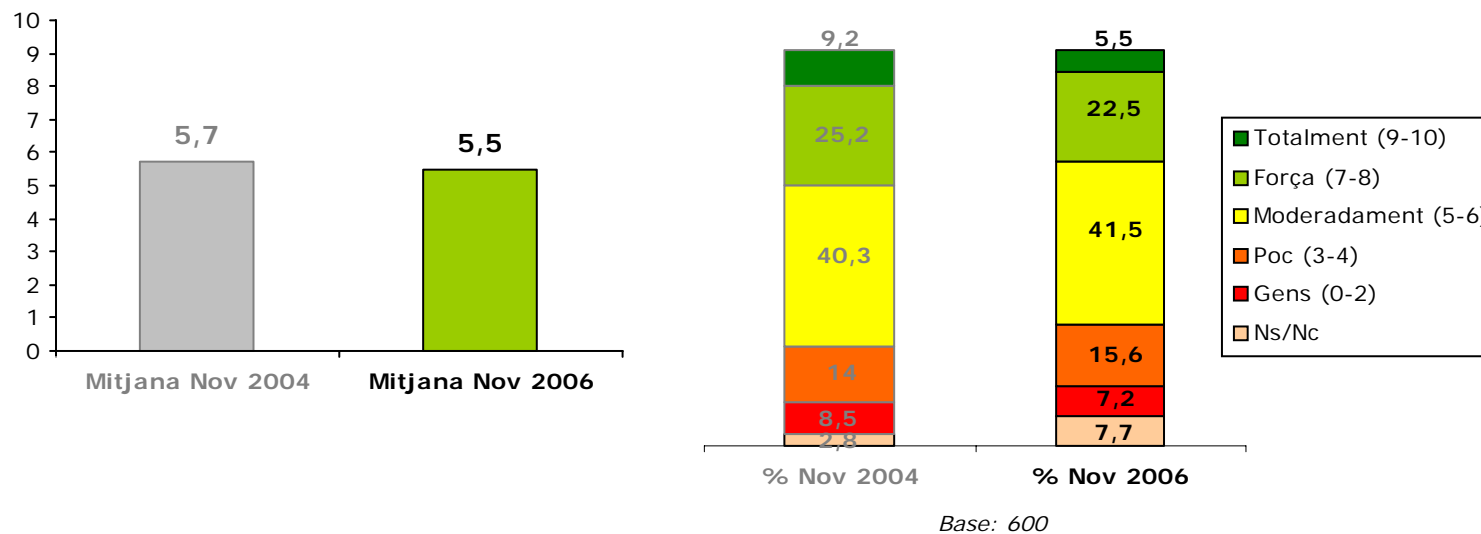
## Drets consumidors: 2004-2006

- Si bé, segons la població, **el coneixement dels comerciants dels drets dels consumidors mereix millor nota (5,5) que el coneixement dels propis consumidors (5,1)**, aquest també es considera aprovat just, i es puntua amb una nota lleugerament inferior que la de l'any 2004.

Així, el més freqüent (41,5%) és afirmar que els comerciants i dependents tenen un coneixement moderat dels drets dels consumidors. En aquest cas, però, són més les persones que consideren que els coneixen força o totalment (28%), que les que opinen que els coneixen poc o gens (22,8%).

### "Fins a quin punt considera que els comerciants i dependents coneixen els drets dels consumidors?"

Escala de 0 (no els coneixen gens) a 10 (els coneixen totalment)



## 2. Els drets

## Drets consumidors: 2004-2006

- L'anàlisi mostra com els treballadors del sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració, atorguen un major desconeixement dels drets dels consumidors als comerciants i dependents que la resta de la població.

### *Relació entre ocupats al sector del comerç i coneixement dels drets per part dels comerciants*

<b>Coneixement dels drets per part comerciants</b>	<b>Ocupats sector</b>	<b>Resta població</b>
Baix (0-4)	28,4	23,8
Moderat (5-6)	48,0	44,1
Alt (7-10)	23,5	32,1
<b>Mitjana comerciants (0-10)</b>	<b>5,3</b>	<b>5,6</b>
<i>Base</i>	<i>102</i>	<i>449</i>

% verticals

- S'observa una relació directa entre el grau de coneixement dels propis drets com a consumidors i l'opinió que es té sobre el coneixement dels drets per part dels comerciants i dependents i, a l'hora, la relació entre aquesta opinió i el sentiment de protecció com a consumidors. Així, quan menor és el coneixement dels propis drets, menor és el que s'assigna als comerciants i més baix el sentiment de protecció com a consumidor.

### *Relació entre el propi coneixement i el coneixement dels drets per part dels comerciants*

<b>Coneixement dels comerciants</b>	<b>Coneixement propi</b>		
	Baix (0-4)	Moderat (5-6)	Alt (7-10)
Baix (0-4)	43,1	20,8	9,5
Moderat (5-6)	36,5	51,8	41,6
Alt (7-10)	20,4	27,3	48,9
<b>Mitjana comerciants (0-10)</b>	<b>4,7</b>	<b>5,6</b>	<b>6,4</b>
<i>Base</i>	<i>167</i>	<i>245</i>	<i>137</i>

% verticals

### *Relació entre coneixement dels drets per part dels comerciants i sentiment de protecció*

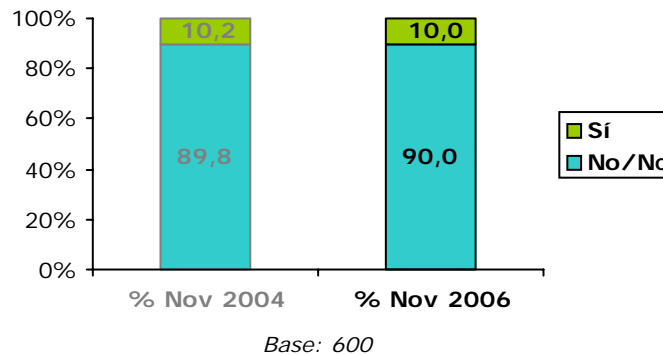
<b>Sentiment de protecció</b>	<b>Coneixement dels comerciants</b>		
	Baix (0-4)	Moderat (5-6)	Alt (7-10)
Baix (0-4)	39,1	20,7	11,0
Moderat (5-6)	48,9	53,1	48,5
Alt (7-10)	12,0	26,1	40,5
<b>Mitjana protecció (0-10)</b>	<b>4,6</b>	<b>5,4</b>	<b>6,1</b>
<i>Base</i>	<i>133</i>	<i>241</i>	<i>163</i>

% verticals

### B. Coneixement espontani dels drets

- Tal i com succeïa l'any 2004, **només una de cada deu persones afirma conèixer els drets dels consumidors a Catalunya.**

*"Em podria dir si coneix els drets dels consumidors a Catalunya?"*



- Aquest percentatge augmenta fins el 14,9% entre la població de 35 a 49 anys, fins el 16,3% entre els residents a la ciutat de Barcelona, fins el 15,0% entre els treballadors assalariats i fins el 19,6% entre els ocupats al sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració.

Els segments amb menor coneixement són els menors de 25 anys (1,4%) i els majors de 65 anys (5,9%), els estudiants (2,6%) i les persones dedicades a les tasques de la llar (4,9%) i els residents fora de Barcelona ciutat i de la seva area metropolitana (5,8%).

## 2. Els drets

## Drets consumidors: 2004-2006

- Els drets més mencionats de manera espontània per la poca població que els coneix són el dret a poder dirigir-se i/o informar-se a les entitats o organismes de consum (35%) i el dret a que et canviïn o retornin els diners quan un producte o servei és defectuós (26,7%), a diferència del 2004, on el dret a demanar el full de reclamacions, reclamar i/o denunciar davant una incidència va ser el més mencionat (49,2%).

<b>"Em podria dir quin o quins coneix?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
Dret a poder dirigir-se i/o informar-se a les entitats o organismes de consum	6,6	35,0
Dret a que et canviïn o et retorni els diners quan un producte o servei és defectuós	8,2	26,7
Dret a que els productes i serveis tinguin garantia	18,0	21,7
Dret a demanar el full de reclamacions, reclamar i/o denunciar davant una incidència	49,2	18,3
Dret a rebre informació correcta i clara dels preus	11,5	10,0
Dret a que ser ben atès (en la seva llengua)	4,9	8,3
Dret a que els productes estiguin ben etiquetats	14,8	5,0
Dret a comprar articles o serveis de qualitat	11,5	5,0
Dret a que et donin el tiquet o factura del producte o servei contractat	6,6	3,3
Altres	8,2	10,0
<i>Base (coneix drets)</i>	<i>61</i>	<i>60</i>

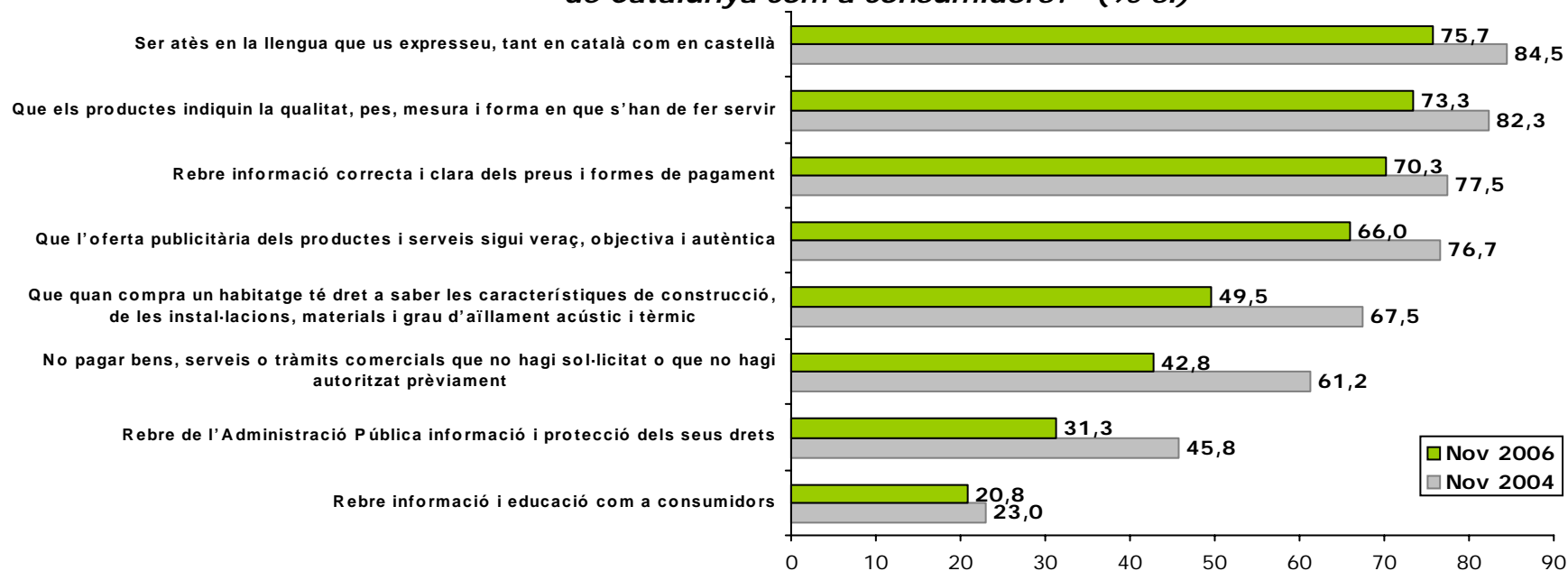
ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

### C. Coneixement suggerit dels drets

- **El coneixement dels catalans dels seus drets millora substancialment quan se suggereixen específicament, tot i que no tant com l'any 2004.** D'aquesta manera, la majoria de la població sap que té el dret a ser atès en la llengua d'expressió, ja sigui el català o el castellà (75,7%), a que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir (73,3%), a rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament (70,3%) i a que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica (66%).

En canvi, els drets més desconeguts són el dret a rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets com a consumidors (31,3%) i el dret a rebre formació i educació com a consumidor (20,8%).

#### *"Em podria dir si coneix els següents drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors?" (% sí)*



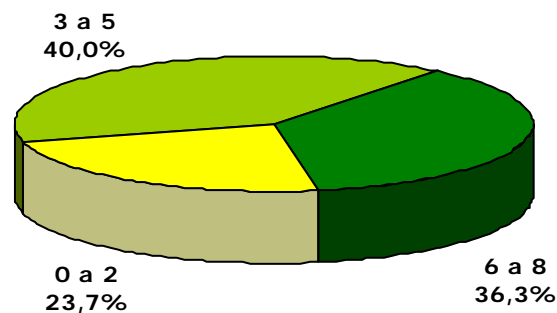
Base: 600

- Si s'analitza la població segons el nombre de drets que coneix, **el 40% afirma conèixer de 3 a 5 drets, situant la mitjana en 4,3 drets coneguts sobre 8 plantejats.**

Cal dir, que els segments amb una mitjana més elevada de coneixement dels drets són la població de 35 a 49 anys (4,9) les persones amb estudis superiors (5,2) i els treballadors del sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració (4,9).

En canvi, mostren un major desconeixement dels drets mencionats els majors de 65 anys (3,8), i les persones amb baix nivell formatiu (3,8).

*Nombre de drets suggerits coneguts*

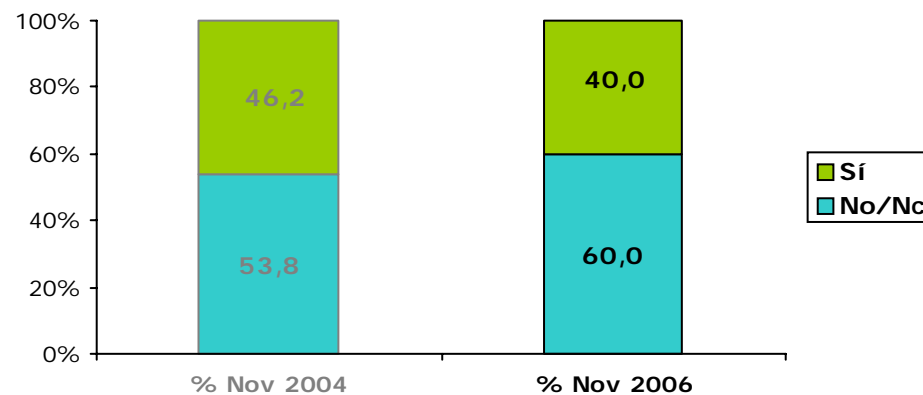


Base: 600

Mitjana (0 a 8) = 4,3

- Pel que fa als **drets especials per als consumidors que formen part de determinats col·lectius**, com ara nens i adolescents, persones majors de 65 anys, persones amb disminució de les seves capacitats, dones embarassades, etc., **només el 40% de la població sap que existeixen**.
- Entre els treballadors del sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració, aquest percentatge augmenta fins el 52,3%.

*“Sap vostè que existeixen drets especials per als consumidors que formen part de determinats col·lectius, com ara nens i adolescents, persones majors de 65 anys, persones amb disminució de les seves capacitats, dones embarassades...?”*



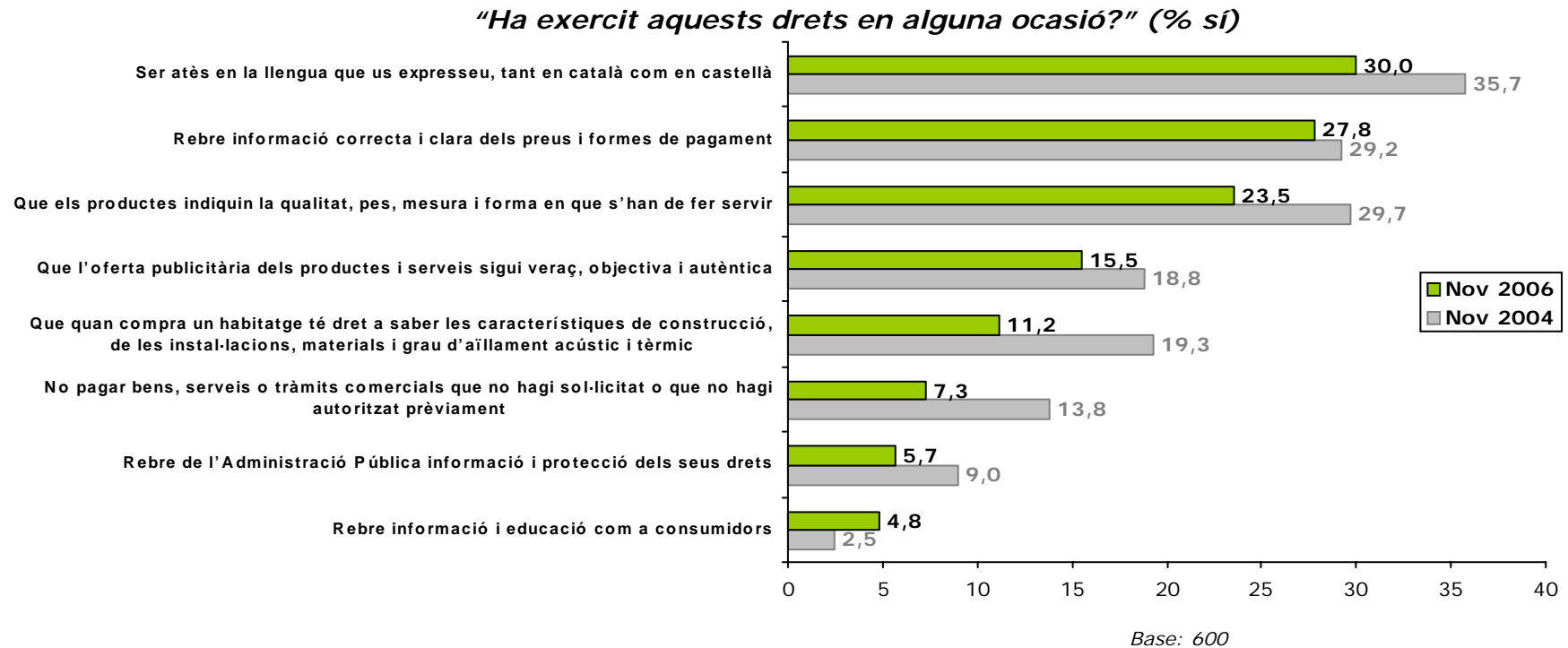
Base: 600



### 2.3. Exercici dels drets com a consumidors

- Els drets més coneguts són els més exercits. Així, el dret més practicat és el dret a ser atès en la llengua d'expressió (30%), seguit del dret a que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir (27,8%).

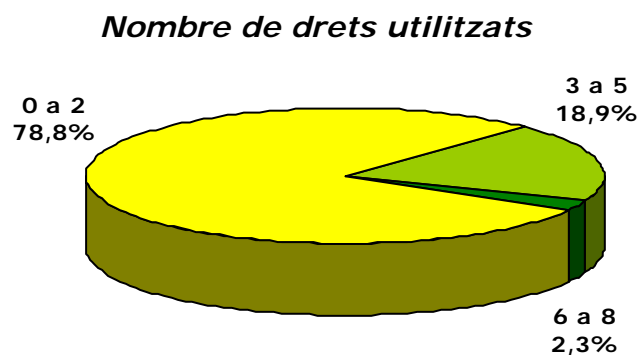
El dret menys exercit per la població és el de rebre formació i educació com a consumidor (4,8%), tot i ser l'únic que ha augmentat en relació a l'any 2004.



- Com hem realitzat amb el coneixement, si s'analiza la població segons el nombre de drets suggerits que ha utilitzat, **el 78,8% afirma haver fet servir fins a un màxim de 2 drets, situant la mitjana en 1,3 drets utilitzats sobre 8 plantejats.**

Els segments amb una mitjana més elevada d'ús dels seus drets com a consumidors són la població de 35 a 49 anys (1,6) les persones amb estudis superiors (1,9), els ocupats per compte propi (1,8) i els treballadors del sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració (1,8).

En canvi, mostren un menor ús dels drets mencionats els majors de 65 anys (0,8) i les persones amb baix nivell formatiu (0,9).



Base: 600

**Mitjana (0 a 8) = 1,3**

### 2.4. Valoració de l'existència dels drets dels consumidors

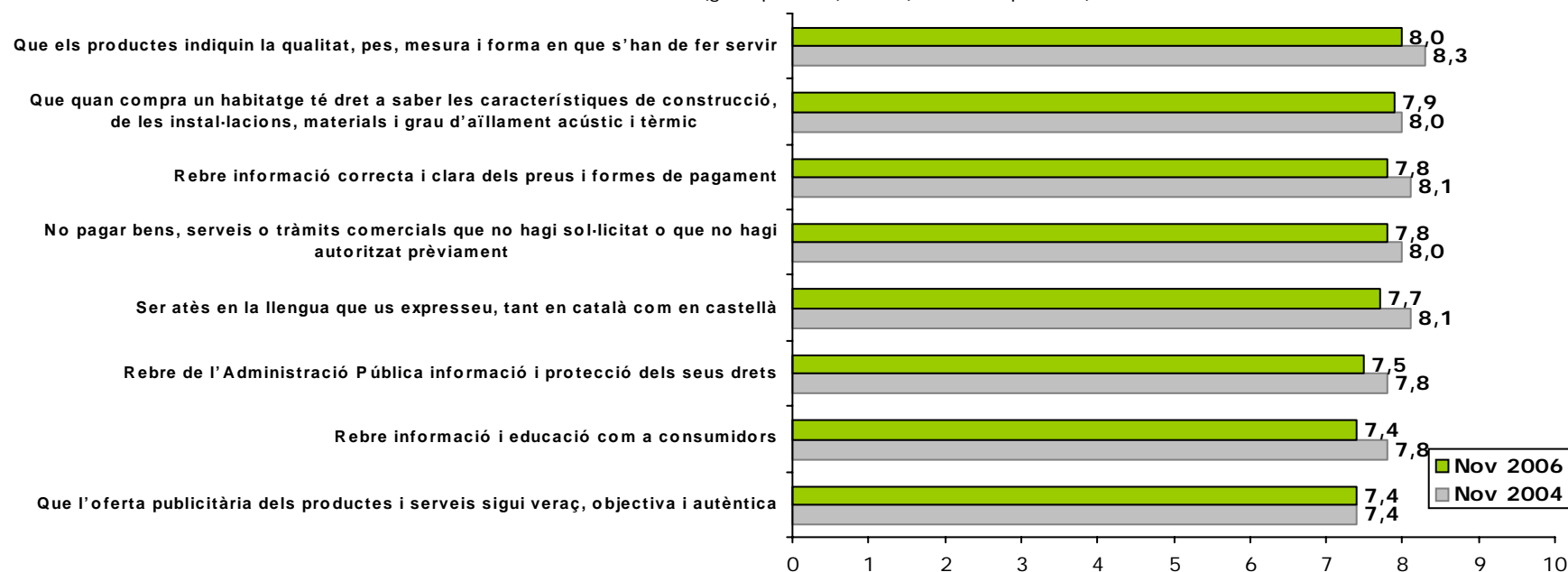
- **Els ciutadans de Catalunya tenen una molt bona opinió dels drets dels consumidors**, un cop els coneixen. Així, en una escala de 0 a 10, **tots el drets analitzats superen els 7 punts de mitjana**. Això no obstant, es detecta una sensible disminució en les valoracions respecte el 2004.

**El dret millor valorat és l'obligació a que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir**, ja que gairebé el 74% de la població valora de manera força o totalment positiva la seva existència, i obté una mitjana de 8 sobre 10 punts.

**Els drets menys coneguts també són força ben valorats pels ciutadans**. És el cas del dret a rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets (7,5) i de rebre formació i educació com a consumidors (7,4).

### “Com valora l'existència d'aquests drets?”

Escala de 0 (gens positiva) a 10 (totalment positiva)



Base: 600

### Valoració de l'existència d'aquests drets

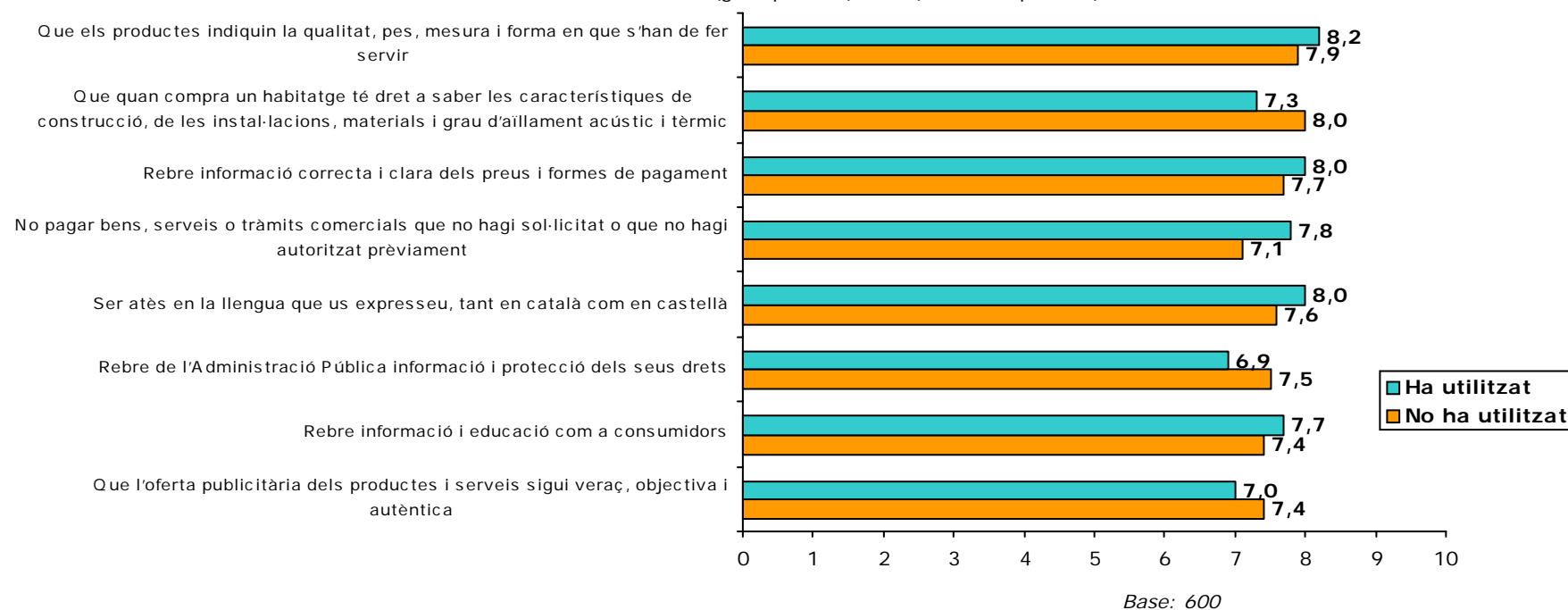
Valoració de l'existència dels drets (%) (Base: 600)	Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir		Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament		Ser atès en la llengua en que us expresseu, tant en català com en castellà		No pagar bens, serveis o tràmits comercials no sol·licitats o autoritzats prèviament		Que quan compra un habitatge té dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic		Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets		Rebre formació i educació com a consumidors		Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica	
	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006
Totalment/Força positiva	76,3	73,8	74,0	72,2	72,7	69,5	69,3	67,8	71,4	72,3	60,2	60,7	61,0	58,6	58,5	63,7
Moderadament positiva	12,2	17,7	12,0	17,6	13,5	22,4	12,3	19,7	8,0	16,7	15,7	19,3	12,7	23,5	17,2	21,3
Poc o gens positiva	2,8	2,5	4,0	4,2	5,8	4,3	5,2	3,3	8,1	4,0	6,4	6,2	6,6	4,7	11,6	7,8
Ns/Nc	8,7	6,0	10,0	6,0	8,0	3,8	13,2	9,2	12,5	7,0	17,7	13,8	19,7	13,2	12,7	7,2

- Les valoracions que fa la població dels drets dels consumidors són lleugerament diferents si es compara amb el fet d'haver-los utilitzat alguna vegada, i **la tendència general és que els drets es valoren millor entre la població que els ha exercit que entre la que no ho ha fet.**

No obstant aquesta tendència general, són 3 els drets que es valoren pitjor quan s'han portat a terme: el dret a saber les característiques específiques quan s'adquireix un habitatge, el dret a rebre de l'Administració pública informació i protecció dels propis drets com a consumidors i el dret a exigir que l'oferta publicitària sigui veraç, objectiva i autèntica.

### Valoració de l'existència dels drets, segons ús

Escala de 0 (gens positiva) a 10 (totalment positiva)

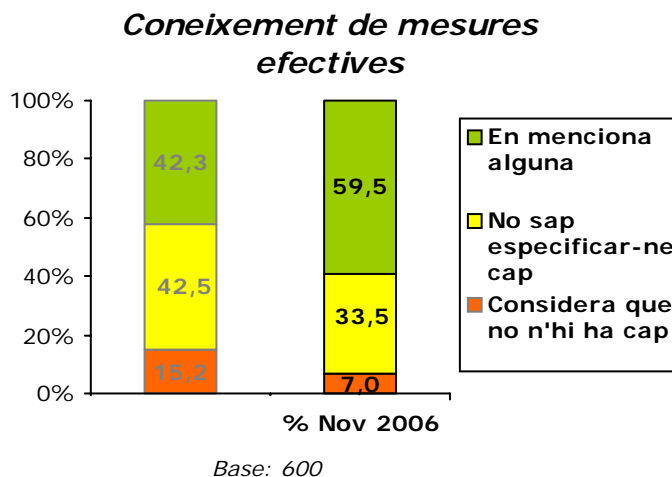


### 2.5. Percepció de les mesures més efectives per protegir els drets com a consumidors

- La majoria de la població (59,5%) ha mencionat alguna mesura efectiva que pot prendre per protegir els seus drets com a consumidor. És important assenyalar, que aquesta xifra és 17,2 punts percentuals més elevada que la de l'any 2004.
- Aquest percentatge de menció és més elevat entre els homes (64,1%), la població de 35 a 49 anys (67,1%), les persones amb estudis superiors (72,3%), els residents a la resta de l'àrea metropolitana de Barcelona (63,6%) els assalariats (65,4%) i els ocupats al sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració (73,8%).

Al contrari, el percentatge de menció de mesures efectives per protegir els drets com a consumidors és especialment baix entre els menors de 25 anys (46,6%) i les persones dedicades a les tasques de la llar (50%).

També cal destacar, que és entre els jubilats i pensionistes (10,2%) i entre els residents a la ciutat de Barcelona (10,6%) on més habitualment s'afirma que no hi ha cap mesura efectiva.



## 2. Els drets

## Drets consumidors: 2004-2006

- De manera espontània, la mesura per protegir els drets que rep més mencions és la de demanar i conservar les factures o tiquets de compra (11,3%).

Seguidament, estan al voltant del 10% les mencions relacionades amb les reclamacions i/o denúncies als comerciants, anar directament a la botiga o servei i/o amb el fet de dirigir-se a l'administració (principalment a les Oficines d'Atenció al Consumidor). Conèixer i rebre informació sobre els propis drets com a consumidor com a mesura més efectiva representa el 7,5% de les mencions.

Les mesures i actuacions mencionades en una proporció menor són demanar un major control i agilitat per part de l'administració (2,3%), anar a comprar a botigues de confiança (2%) o demanar els serveis d'un advocat (0,8%).

<b>"Quines creu que són les mesures més efectives que vostè, com a consumidor, pot fer per protegir els seus drets?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
Demanar i conservar les factures i tiquets de compra	6,0	11,3
Denunciar-ho, reclamar al comerciant o servei	1,8	10,5
Dirigir-se a la botiga o proveïdor	9,3	10,2
Dirigir-se a l'administració	5,7	9,4
Oficina d'Atenció al Consumidor	3,2	6,0
Ajuntament	0,2	0,7
Altres (Síndic de Greuges, administració en general...)	2,4	2,7
Conèixer i rebre informació sobre els seus drets com a consumidor	10,3	7,5
Dirigir-se a una associació de consumidors	3,1	3,3
Informar-se del producte o servei que s'adquireix (informar-se sobre preus, caducitat, llegir etiquetes)	5,3	3,2
Demanar fulls de reclamació	2,7	2,8
Assegurar-se que es té la garantia del producte o servei	2,3	2,7
Control, inspeccions i agilitat per part de l'Administració	-	2,3
Anar a comprar a botigues de confiança	1,2	2,0
Dirigir-se a un advocat	-	0,8
Altres (no deixar-se influir pel comerciant, exigir publicitat verídica, escriure cartes al diari...)	1,0	4,2
No sap especificar cap mesura efectiva	42,5	33,5
Considera que no hi ha cap mesura efectiva	15,2	7,0
<i>Base</i>	<i>600</i>	<i>600</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

## ***3. Els mecanismes de reclamació***

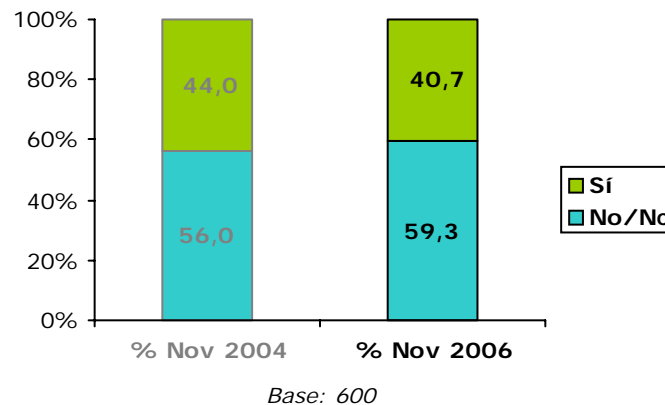


#### 3.1. Coneixement de diversos mecanismes de reclamació disponibles

##### A. Coneixement espontani de recursos

- La majoria dels catalans (59,3%) reconeix que si tingués un problema com a consumidor no sap quines mesures o actuacions pot prendre, i aquest percentatge és 3,3 punts superior al de l'any 2004. Tot i això, el 40,7% de la població sí sap quines actuacions cal dur a terme.

*“Si tingués algun tipus de problema com a consumidor, sap quines mesures o actuacions podria prendre?”*



- Entre els homes (44,1%), la població de 35 a 49 anys (50,9%), les persones amb estudis superiors (56,9%) i els ocupats (46,4%), especialment els treballadors del sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració (55,1%) és més habitual conèixer quines mesures es poden prendre davant l'existència d'un problema com a consumidor.

En canvi, el coneixement de les actuacions a realitzar és especialment baix entre els menors de 25 anys (31,5%) i els majors de 65 (33,1%), les persones dedicades a les tasques de la llar (32,9%) i les persones amb baix nivell formatiu (31,7%).

- Les actuacions més mencionades entre la població que sap quines mesures prendre davant un problema com a consumidor són les relacionades amb dirigir-se a l'administració, especialment a les Oficines d'Atenció al Consumidor (38,9%).

A continuació, el 28,7% sap que pot anar directament als comerços i serveis a reclamar els seus drets, i un altre 28,7% menciona que davant un problema de consum pot denunciar al comerciant o servei.

Demandar els fulls de reclamació (13,9%), dirigir-se a una associació de consumidors (9,4%) i/o posar el problema en mans d'un advocat (4,5%) són altres mesures mencionades.

En comparació amb l'any 2004, es detecta un **important augment del paper de l'administració** en la menció espontània de mesures a prendre davant un problema de consum, així com de la menció del fet de denunciar al comerciant o proveïdor. Al contrari, disminueix notablement l'actuació directa en els establiments o serveis, el fet de dirigir-se a una associació de consumidors i l'acció de buscar informació sobre els seus drets com a consumidor.

"Quines mesures o actuacions prendria?"	% Nov 2004	% Nov 2006
Dirigir-se a l'Administració (per demanar informació, reclamar o denunciar)	24,6	38,9
Oficina d'Atenció al Consumidor	12,1	22,1
Síndic de Greuges	1,1	3,3
Generalitat	1,1	2,9
Ajuntament	2,7	2,5
Trucar al 012	1,1	1,2
Trucar a l'Oficina del Consumidor	3,4	0,4
Altres (consum, administració, Consell Comarcal,...)	3,1	6,5
Dirigir-se a l'establiment o servei	42,4	28,7
Denunciar al comerciant o proveïdor	18,9	28,7
Demandar fulls de reclamació	8,0	13,9
Dirigir-se a una associació de consumidors (per demanar informació, reclamar o denunciar)	20,1	9,4
Dirigir-se a un advocat	-	4,5
Conservar i demanar factures i tiquets de compra	1,1	2,9
Buscar informació sobre els seus drets com a consumidor	10,6	2,5
No comprar més en l'establiment	-	0,8
Depèn del problema	-	0,4
Altres (dirigir-se a la policia, buscar la solució més adient, queixar-se...)	0,8	4,1
No sap especificar-la	-	2,0
Base (Sap quines mesures prendre)	264	244

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

### 3. Mecanismes de reclamació

### Drets consumidors: 2004-2006

- Conseqüentment amb el baix coneixement mostrat de manera espontània, **la gran majoria dels ciutadans de Catalunya continua declarant que no coneix cap Telèfon d'Informació al Consumidor (86,2%) ni cap web d'Internet que l'informi dels seus drets com a consumidor (96,3%).**

Així, pel que fa als telèfons, el 012 és conegut pel 6,8% de la població, seguit, a força distància, del 010 (1,2%).

El lloc web més mencionat per la població és gencat.cat (1%).

<b>"Coneix algun Telèfon d'Informació al Consumidor?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
012	4,2	6,8
010	0,7	1,2
Telèfon de l'OCU	0,8	0,7
Telèfon dels envasos de cada producte	0,5	0,7
112	-	0,5
Serveis d'informació telefònica (1003, 11888...)	0,7	0,2
Altres telèfons d'informació general (Ajuntament, Consell Comarcal...)	1,2	0,8
Sap algun però no el recorda	5,5	3,5
Nc, no en coneix cap	86,8	86,2
<i>Base</i>	<i>600</i>	<i>600</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

<b>"Coneix alguna plana d'Internet que informi dels drets dels consumidors?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
Gencat	0,7	1,0
OCU	0,7	0,7
Ajuntament	0,2	-
Asociación de Internautas de España	0,2	-
Sap alguna però no recorda el nom	1,8	1,5
Altres generals	-	0,5
Nc, no en coneix cap	96,5	96,3
<i>Base</i>	<i>600</i>	<i>600</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

#### B. Coneixement en cas d'incidència

- Tot i que el 59,3% de la població no sap quines mesures estan al seu abast, **la gran majoria de catalans (76%) portaria a terme algun tipus d'actuació davant un problema de consum.** Aquest percentatge, però, és 6,3 punts inferior al de l'any 2004 (82,3%).

Així, tan sols el 24% o bé no sap especificar cap mesura o bé declara que no en prendria cap.

**El 29,3 % dels catalans es dirigiria a la botiga o servei amb el que tenen el problema,** el 22,2% denunciaria al comerciant o proveïdor i el 20,8% acudiria directament a l'administració, principalment a les Oficines d'Atenció al Consumidor. Comparativament, altres mesures són poc mencionades.

En comparació amb l'any 2004, es detecta una **major diversificació de les mesures que prendria la població** davant un problema o incidència com a consumidor. Alhora, destaca el notable augment en la menció de denunciar al comerciant o proveïdor i també creix, tot i que en menor mesura, el fet de dirigir-se a l'administració. En canvi, disminueix l'actuació directa en els establiments o serveis, el fet de dirigir-se a una associació de consumidors i l'acció de buscar informació sobre els seus drets com a consumidor.

<b>"Si tingués algun problema o incidència com a consumidor, quines mesures prendria?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
Dirigir-se a l'establiment o servei	41,2	29,3
Denunciar al comerciant o proveïdor	14,8	22,2
Dirigir-se a l'Administració (per demanar informació, reclamar o denunciar)	18,8	20,8
Dirigir-se a la Oficina d'Atenció al Consumidor	9,2	13,2
Dirigir-se a l'Ajuntament	3,2	2,3
Trucar al 012	0,8	1,0
Trucar a l'oficina del consumidor (sense especificar quina)	1,0	0,8
Altres (Generalitat, consum, administració, Consell Comarcal,...)	4,8	3,5
Dirigir-se a una associació de consumidors (per demanar informació, reclamar o denunciar)	12,0	5,7
Demander fulls de reclamació	4,7	4,3
Buscar informació sobre els seus drets com a consumidor	8,0	2,5
Dirigir-se a un advocat	-	2,0
Depèn del problema	-	1,0
No comprar més en l'establiment	-	0,7
Informar-se del producte o servei adquirit	-	0,3
Demander i conservar les factures i tiquets de compra	0,2	0,2
Assegurar-se que es té la garantia del producte o servei	0,2	-
Altres (dirigir-se a la policia, buscar la solució més adient, queixar-se...)	1,5	4,6
No sap especificar-ne cap	14,0	18,0
No prendria cap mesura	3,7	6,0
<i>Base</i>	<i>600</i>	<i>600</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

- Les poques persones que no prendrien cap mesura per solucionar els possibles problemes que tinguessin com a consumidors (6%), declaren principalment que no ho farien perquè no coneixen les actuacions que poden dur a terme o bé per evitar-se problemes.

<b>"Per quina o quines raons no prendria cap mesura?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
Perquè no coneix mesures	9,1	21,9
Per evitar problemes	4,5	21,9
Perquè no et fan cas i no se solucionaria res	18,2	12,5
Per la complexitat del procés	18,2	9,4
Perquè és una pèrdua de temps	13,6	9,4
Perquè és més econòmic	9,1	-
Perquè sempre compra al mateix lloc (confiança amb la botiga)	4,5	-
Nc	31,8	37,5
<i>Base (no prendria cap mesura)</i>	<i>22</i>	<i>32</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

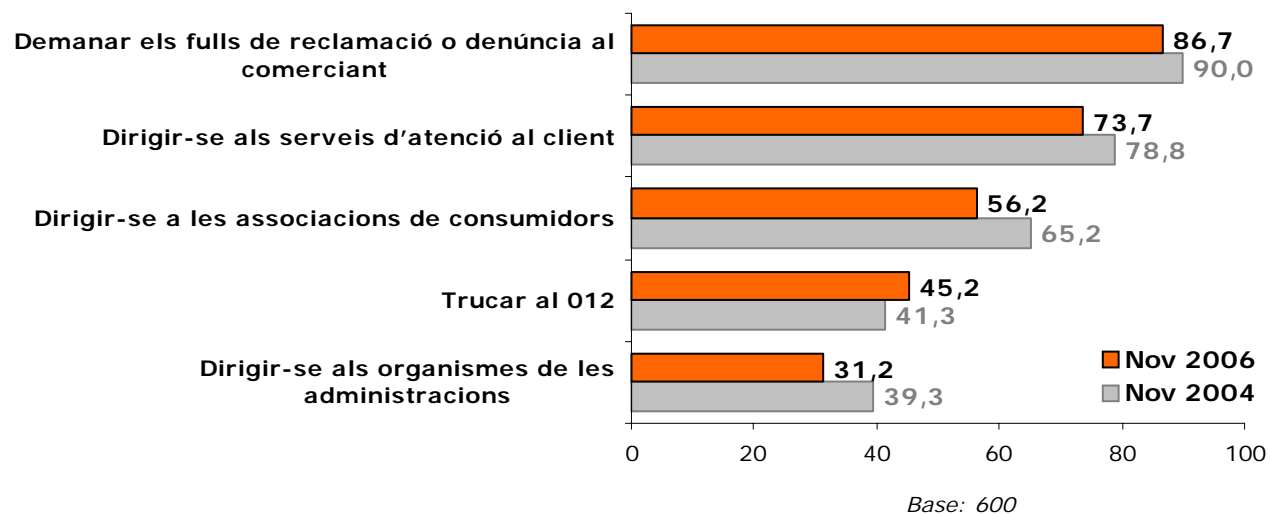
#### C. Coneixement suggerit

- Igual que en el cas dels drets dels consumidors, **el coneixement de les formes de reclamació existents millora quan se suggereixen expressament, tot i que, en general, amb valors inferiors als de l'any 2004.**

D'aquesta manera, el 86,7% dels catalans afirma conèixer que davant d'un problema com a consumidor pot demanar els fulls de reclamació o denúncia i el 73,7% sap que pot dirigir-se als serveis d'atenció al client dels comerços i serveis. També una majoria (56,2%) reconeix, quan li és mencionat, que davant un problema d'aquest tipus pot dirigir-se a les associacions de consumidors.

Trucar al 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya, per a resoldre problemes de consum és l'única mesura que augmenta en coneixement suggerit entre la població en comparació a l'any 2004, ja que el 45,2% afirma saber que hi pot recórrer. Finalment, tan sols el 31,2% sap que les administracions presten ajuda en matèria de consum.

*"Em podria dir si coneix les següents mesures o actuacions que pot fer si es troba amb un problema com a consumidor?"*



### 3. Mecanismes de reclamació

### Drets consumidors: 2004-2006

- La següent taula mostra els segments destacats de població amb major o menor coneixement de les diverses mesures o actuacions que es poden dur a terme en cas d'un problema com a consumidor.

Mesures	Coneixement	
	↑	↓
Demandar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant	✓ Població de 35 a 49 anys (93,8%) ✓ Població estudis superiors (92,0%) ✓ Treballadors del sector (96,3%)	✓ Població de 16 a 24 anys (76,7%)
Dirigir-se als serveis d'atenció al client	✓ Homes (77,3%) ✓ Població de 25 a 34 anys (78,5%) ✓ Població de 35 a 49 anys (78,3%) ✓ Població estudis superiors (86,1%) ✓ Treballadors del sector (86,0%)	✓ Població de 65 o més anys (61,9%) ✓ Població baix nivell formatiu (63,5%)
Dirigir-se a les associacions de consumidors	✓ Població de 35 a 49 anys (65,8%) ✓ Població estudis superiors (75,2%) ✓ Ocupats (64,8%) ✓ Treballadors del sector (70,1%)	✓ Població de 16 a 24 anys (34,2%) ✓ Població baix nivell formatiu (46,1%) ✓ Dedicats a tasques de la llar (42,7%)
Trucar al 012	✓ Població estudis superiors (52,6%) ✓ Residents Barcelona ciutat (56,7%)	✓ Població de 65 o més anys (39,8%) ✓ Població baix nivell formatiu (31,7%)
Dirigir-se als organismes de les administracions	✓ Població de 50 a 64 anys (37,3%) ✓ Població estudis superiors (51,1%) ✓ Assalariats (35,7%) ✓ Treballadors del sector (41,1%) ✓ Residents Barcelona ciutat (43,3%)	✓ Població de 25 a 34 anys (26,2%) ✓ Població baix nivell formatiu (18,0%)

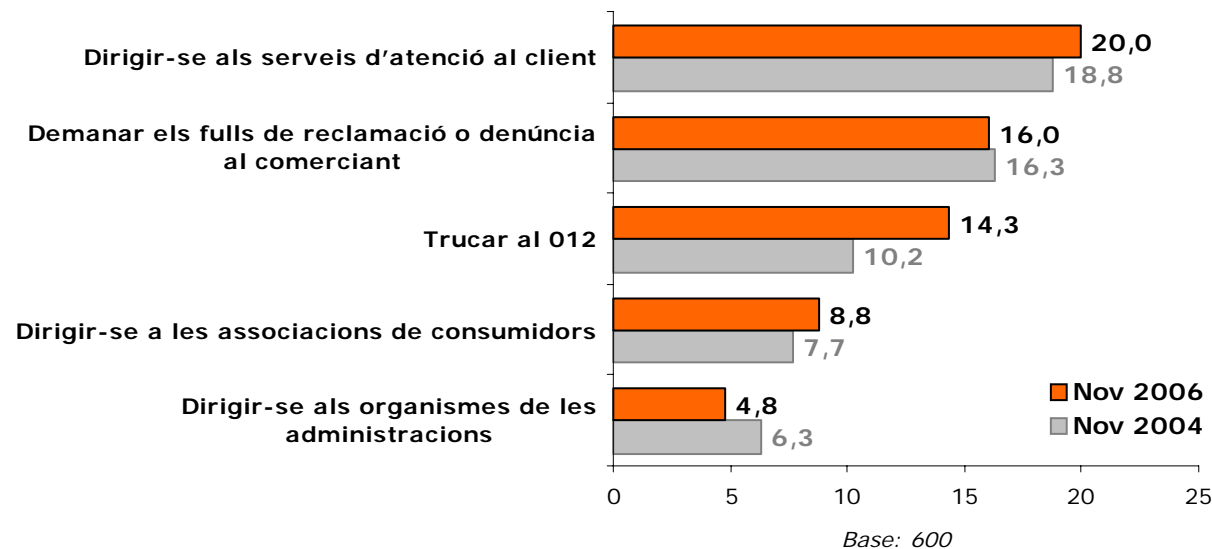
#### 3.2. Ús dels diversos mecanismes de reclamació disponibles

- Pel que fa a l'ús dels diversos mecanismes de reclamació disponibles, **2 de cada 10 ciutadans han hagut de dirigir-se, en alguna ocasió, als serveis d'atenció al client d'establiments o empreses** i al 16% li ha calgut demanar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant.

El Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya, 012 és el tercer mecanisme que més ha estat utilitzat (14,3%), i ha augmentat el seu ús en 4,1 punts respecte l'any 2004.

Finalment, el 8,8% dels catalans s'ha dirigit en alguna ocasió a associacions de consumidors i el 4,8% a organismes de l'administració.

*"En alguna ocasió, ha utilitzat aquestes formes de reclamació?" (% sí)*





### 3. Mecanismes de reclamació

### Drets consumidors: 2004-2006

- La següent taula mostra els segments destacats de població amb major o menor ús de les diverses mesures o actuacions que es poden dur a terme en cas d'un problema com a consumidor.

Mesures	Utilització	
	↑	↓
Dirigir-se als serveis d'atenció al client	✓ Població de 25 a 34 anys (26,9%) ✓ Població de 35 a 49 anys (27,3%) ✓ Població estudis superiors (40,9%) ✓ Ocupats (26,5%) ✓ Treballadors del sector (37,4%)	✓ Població de 16 a 24 anys (11,0%) ✓ Població de 65 o més anys (10,2%) ✓ Població baix nivell formatiu (10,8%) ✓ Dedicats a tasques de la llar (11,0%) ✓ Jubilats o pensionistes (11,8%)
Demanar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant	✓ Població estudis superiors (27,7%) ✓ Residents Barcelona ciutat (23,4%) ✓ Treballadors del sector (29,0%)	✓ Població baix nivell formatiu (8,4%)
Trucar al 012	✓ Població estudis superiors (26,3%) ✓ Residents Barcelona ciutat (23,4%)	✓ Població de 16 a 24 anys (6,8%) ✓ Població baix nivell formatiu (6,6%) ✓ Estudiants (0%)
Dirigir-se a les associacions de consumidors	✓ Població de 25 a 34 anys (13,8%) ✓ Població de 35 a 49 anys (12,4%) ✓ Població estudis superiors (18,2%) ✓ Assalariats (12,4%) ✓ Treballadors del sector (15,9%)	✓ Població de 16 a 24 anys (2,7%) ✓ Població de 65 o més anys (3,4%) ✓ Població baix nivell formatiu (4,2%) ✓ Estudiants (0%) ✓ Jubilats o pensionistes (3,9%)
Dirigir-se als organismes de les administracions	✓ Població de 50 a 64 anys (10,2%) ✓ Població estudis superiors (13,9%) ✓ Residents Barcelona ciutat (7,8%) ✓ Treballadors del sector (10,3%)	✓ Població de 16 a 24 anys (0%) ✓ Població de 65 o més anys (1,7%) ✓ Població baix nivell formatiu (0%) ✓ Jubilats o pensionistes (1,6%)

#### 3.3. Valoració de l'existència dels diferents mecanismes de reclamació

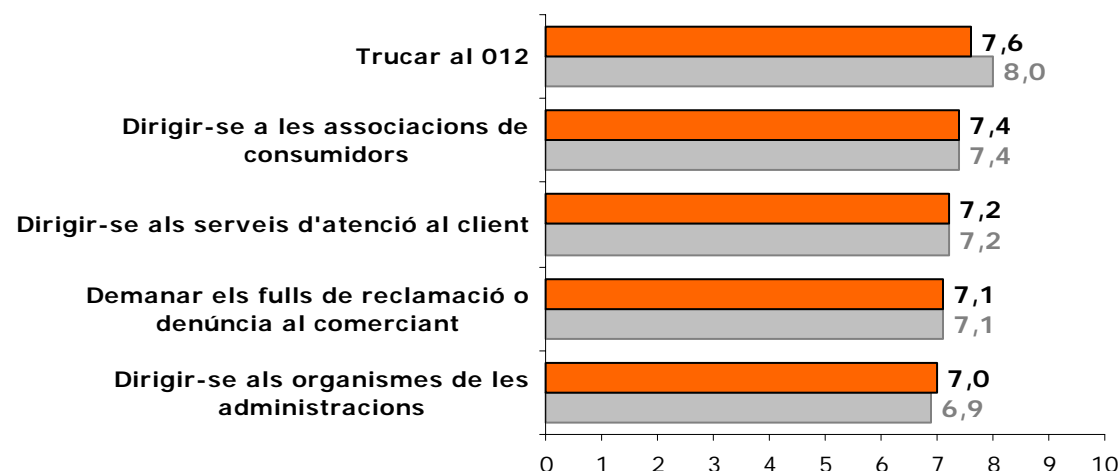
- Els ciutadans de Catalunya tenen una molt bona opinió de l'existència de les mesures analitzades, un cop les coneixen. Així, en una escala de 0 a 10, la gran majoria de mecanismes de reclamació analitzats superen els 7 punts de mitjana, en una escala de 0 a 10.

El 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya, continua sent el servei millor valorat (7,6). Li segueix la possibilitat de dirigir-se a les associacions de consumidors (7,4), la possibilitat de dirigir-se als serveis d'atenció al client (7,2) així com l'opció de demanar els fulls de reclamació o denúncia als comerciants (7,1).

La valoració més baixa, tot i que igualment positiva l'obté la possibilitat de dirigir-se a les administracions (7).

**"Com valora l'existència d'aquestes mesures?"**

Escala de 0 (gens positiva) a 10 (totalment positiva)



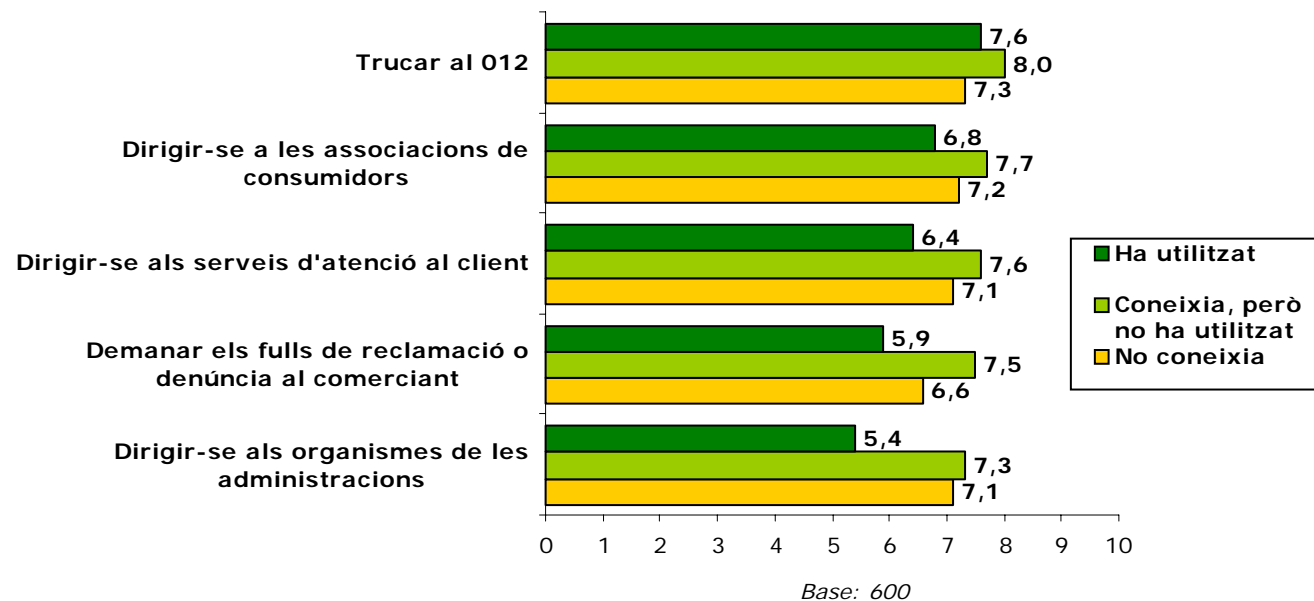
Base: 600

Valoració dels mecanismes de reclamació (%) (Base: 600)	Trucar al 012		Dirigir-se a les associacions de consumidors		Dirigir-se als serveis d'atenció al client		Demanar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant		Dirigir-se als organismes de les administracions	
	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006
	Baixa (0-4)	5,0	5,7	6,4	5,2	10,0	8,0	13,9	11,3	9,0
Moderada (5-6)	9,5	16,0	15,0	19,2	17,2	20,7	16,0	19,7	17,3	20,8
Alta (7-10)	57,8	63,5	50,9	62,0	52,0	62,8	55,8	63,0	41,0	51,3
Ns/Nc	27,7	14,8	27,7	13,7	20,8	8,5	14,3	6,0	32,7	19,8

- Tal i com succeïa amb la valoració dels drets, la variable que mostra diferències de valoració més significatives és haver fet o no ús de les mesures. Contràriament, però, **la tendència general en aquest cas és que les mesures es valoren pitjor entre la població que les ha hagut d'utilitzar que entre la que no ho ha fet.**

#### Valoració de l'existència de les mesures segons ús

Escala de 0 (gens positiva) a 10 (totalment positiva)

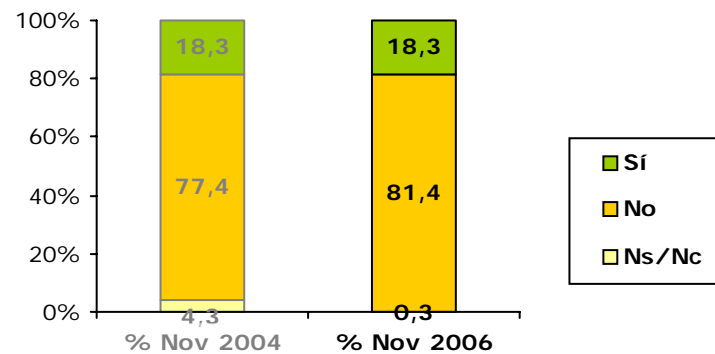


#### 3.4. Actuació de la població amb alguna incidència el darrer any

##### A. Ocurrència d'incidències

- En el darrer any, el 18,3% de la població catalana declara haver tingut algun tipus de problema o incidència com a consumidor, xifra idèntica a la de l'any 2004.

*"En el darrer any, ha tingut algun problema o incidència com a consumidor?"*



Base: 600

- L'ocurrència d'incidències ha estat significativament més elevada entre la població de 25 a 34 anys (27,9%), les persones amb estudis superiors (32,1%), els residents a l'àrea metropolitana de Barcelona (21,6%) i els ocupats (22,5%), especialment els treballadors del sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració (29,0%).

En canvi, els majors de 65 anys (6,8%), les persones amb baix nivell formatiu (9,0%) i els jubilats o pensionistes (7,1%) declaren, en menor mesura, haver tingut algun tipus de problema com a consumidor.

- Entre la població que ha patit algun problema com a consumidor el darrer any, **les incidències més freqüents tenen a veure amb problemes amb les companyies o serveis de telefonia o Internet (30,9%), que augmenten notablement respecte l'any 2004.**

Seguidament, es reporten problemes derivats de defectes amb els productes (19%) i instal·lacions o reparacions efectuades de manera incorrecta (10%). La resta d'incidències són anecdòtiques entre la ciutadania.

<b>"Quin va ser el principal problema o incidència?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
Problemes amb les companyies o serveis de telefonia o Internet	20,0	30,9
Producte defectuós	30,0	19,0
Electrodomèstics o informàtics	8,2	4,5
Roba	-	4,5
Vehicles, bicicletes	3,6	2,7
Alimentació	8,2	1,8
Altres	10,0	5,5
Instal·lacions o reparacions incorrectes	3,6	10,0
No lliurament de l'article comprat o n'arriba un altre	2,7	6,4
Mal funcionament d'un servei (sanitari, tintoreries, Renfe, Gas Natural)	2,7	5,5
La publicitat no correspon amb el producte o servei	4,5	4,5
Problemes als aeroports o amb companyies aèries	2,7	4,5
Dificultats o impossibilitat de canviar un article	1,8	4,5
Cobrament d'imports no pressupostats o cobrament erroni	12,7	2,7
Mala atenció del personal	4,5	2,7
Problemes o impossibilitat d'obtenir factura o garantia	3,6	0,9
Dificultats per donar-se de baixa d'un servei	0,9	0,9
Problemes amb companyies asseguradores	2,7	-
Altres	7,3	4,5
Nc/No recorda	-	2,7
<i>Base (ha tingut algun problema o incidència)</i>	<i>110</i>	<i>110</i>

ESPONTÀNIA

#### B. Relació entre l'ocurrència d'incidències i el sentiment de protecció

- L'anàlisi efectuat mostra com les **persones que han tingut alguna incidència com a consumidors se senten més desprotegits que els que no han tingut cap problema el darrer any.**

Efectivament, el 43,1% dels catalans que han tingut alguna incidència com a consumidors en el darrer any, reporta un baix nivell de sentiment de protecció com a consumidor, i la mitjana és de 4,7 sobre 10, en front el 5,6 d'aquells que no han patit cap problema.

#### ***Relació entre el sentiment de protecció i l'ocurrència d'incidències***

Sentiment de protecció	Incidència	
	Sí	No
Baix (0-4)	43,1	17,4
Moderat (5-6)	36,7	52,4
Alt (7-10)	20,2	30,2
<b>Mitjana protecció (0-10)</b>	<b>4,7</b>	<b>5,6</b>
<i>Base</i>	<i>109</i>	<i>460</i>

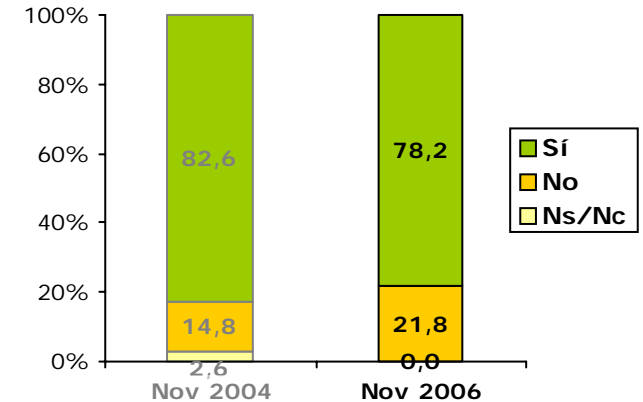
#### C. Actuacions realitzades

- ☐ Entre els consumidors que han patit alguna incidència el darrer any, la gran majoria (78,2%) ha pres alguna mesura per solucionar-la. Aquest percentatge d'actuació real és pràcticament idèntic al de catalans que han manifestat que prendrien alguna mesura en l'hipotètic cas que tinguessin algun problema com a consumidors (76%), i inferior en 4,4 punts al del 2004.

"Quina o quines mesures va prendre per solucionar el problema o incidència?"	% Nov 2004	% Nov 2006
Dirigir-se a la botiga o servei	52,0	52,3
Denunciar al comerciant o proveïdor	12,2	16,3
Demandar fulls de reclamació i complimentar-los	5,1	12,8
Dirigir-se a l'Administració (per demanar informació, reclamar o denunciar)	12,2	7,1
Dirigir-se a les Oficines d'Atenció al Consumidor	8,2	4,7
Trucar al 012	-	1,2
Altres (Ajuntament, Generalitat, Consell Comarcal,...)	3,0	1,2
Dirigir-se a una associació de consumidors	11,2	7,0
Donar-se de baixa del servei, no pagar	-	5,8
Recórrer a un advocat	-	3,5
Conservar i reclamar les factures i tiquets de compra	4,1	1,2
Informar-se sobre els seus drets com a consumidor	2,0	-
Assegurar-se que es té la garantia	1,0	-
Altres	3,1	3,5
No sap especificar-la	5,1	-
Nc	3,1	1,2
<i>Base (ha pres alguna mesura)</i>	<i>115</i>	<i>86</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

"Va prendre alguna mesura per solucionar el problema o incidència?"



Base (ha tingut algun problema o incidència)

La fórmula més habitual a l'hora de resoldre incidències continua sent la relació directa amb els comerços o serveis (52,3%). A continuació, els consumidors han denunciat al comerciant o proveïdor (16,3%) i/o han demanat i complimentat els fulls de reclamació (12,8%).

Les mesures relacionades amb el fet de dirigir-se a l'administració (7,1%) i/o a les associacions de consumidors (7%) han estat opcions menys mencionades enguany, mentre que apareixen les opcions de donar-se de baixa del servei o no pagar-lo (5,8%) i/o recórrer a un advocat (3,5%).

#### D. Solució de les incidències i satisfacció amb la solució

- ❑ El 43% dels catalans que han patit alguna incidència com a consumidors durant el darrer any i han pres alguna mesura ha vist solucionat el problema, principalment arreglant-ho directament amb els comerciants o amb l'empresa proveïdora del servei.

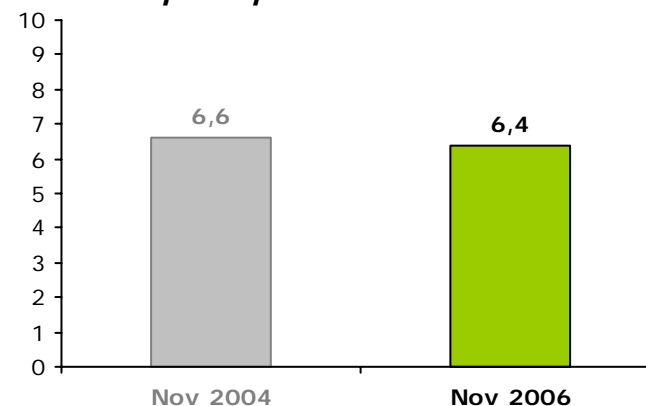
El 30,2% afirma que encara no s'ha solucionat, mentre que el 25,6% esmenta que ha acabat sense solucionar-se, 6,7 punts percentuals més que l'any 2004.

- ❑ Els ciutadans que, davant una incidència o problema de consum, han pres alguna mesura i l'han pogut solucionar, es mostren satisfets amb la solució obtinguda i, en una escala de 0 a 10, el grau de satisfacció amb la resolució de la incidència és de 6,4 punts.

"Qui va solucionar aquest problema o incidència?"	% Nov 2004	% Nov 2006
Es va solucionar	41,2	43,0
Directament entre comerciants i consumidors	20,0	23,3
Directament l'empresa proveïdora del servei	2,1	9,3
Directament el distribuïdor del servei	8,4	2,3
Directament l'Associació de Consumidors	2,1	2,3
Directament el fabricant del producte	3,2	1,2
El comerciant per mediació de les Junes Arbitrals de Consum	3,2	1,2
L'empresa proveïdora per mediació de les Junes Arbitrals	1,1	1,2
El distribuïdor del servei per mediació de les Junes Arbitrals de Consum	1,1	-
A través de les Junes Arbitrals de Consum	2,1	1,2
Directament l'Administració sense arbitratge	1,1	1,2
Encara no s'ha solucionat	34,7	30,2
No es va solucionar	18,9	25,6
Nc	2,1	1,2
Base (ha tingut una incidència, ha pres alguna mesura per solucionar-ho)	95	86

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

"Fins a quin punt està satisfet amb la solució d'aquest problema o incidència?"



Base: (ha tingut una incidència, ha pres alguna mesura per solucionar-la i s'ha solucionat)



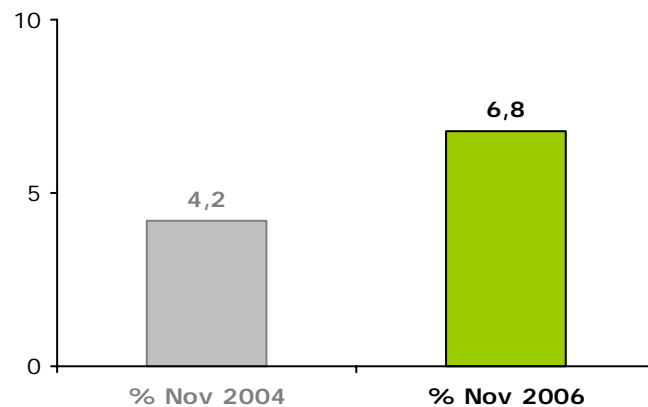
#### 3.5. El 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya

##### A. Coneixement del servei

- Com s'ha analitzat, el 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya, és molt poc mencionat de manera espontània entre la població com a telèfon d'atenció al consumidor (6,8%), tot i que la seva notorietat ha augmentat en 2,6 punts des de l'any 2004.

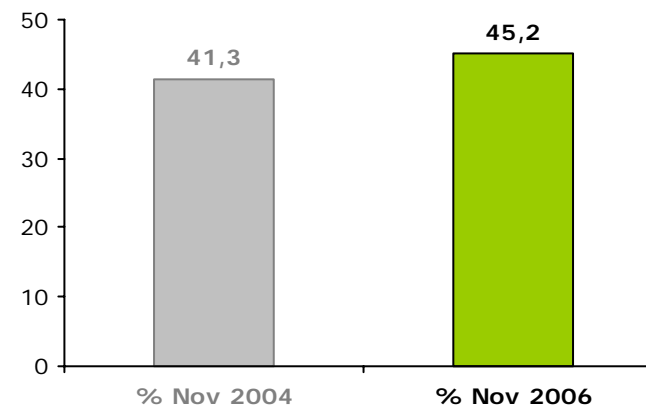
Així i tot, el 45,2% dels ciutadans reconeixen l'existència d'aquest servei quan els hi és mencionat, 3,9 punts més que l'any 2004.

*Menció espontània del 012  
com a telèfon d'atenció al consumidor*



Base: 600

*Coneixement suggerit del 012  
com a telèfon d'atenció al consumidor*

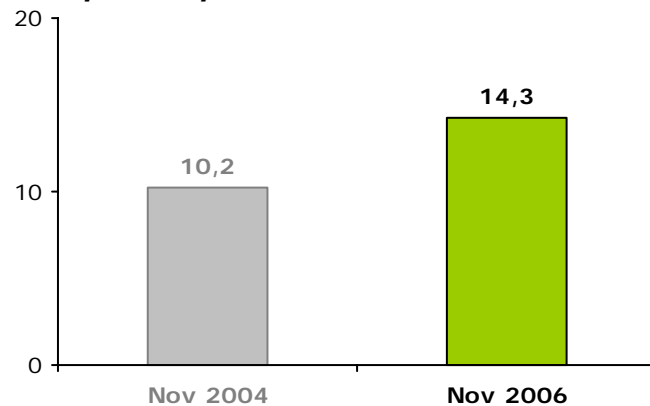


Base: 600

#### B. Ús i satisfacció amb el servei rebut

- ❑ El 012 és un servei utilitzat pel 14,3% dels ciutadans de Catalunya per problemes relacionats amb el consum, 4,1 punts percentuals més que l'any 2004.
- ❑ Les persones que han utilitzat alguna vegada el telèfon 012 per a temes de consum estan molt satisfetes amb el servei rebut, i en una escala de 0 a 10, la nota mitjana obtinguda per aquest servei és de 7,3 punts, idèntica a la de l'any 2004.

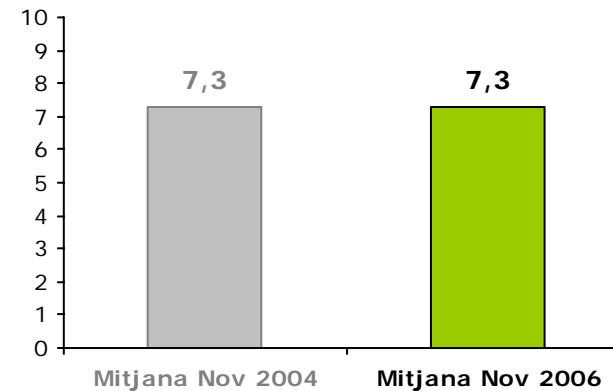
**"Ha trucat alguna vegada al 012 per un problema de consum?"**



Base: 600

**"Fins a quin està satisfet amb el servei rebut al 012, per a les seves consultes relacionades amb el consum?"**

Escala de 0 (gens satisfet) a 10 (totalment satisfet)

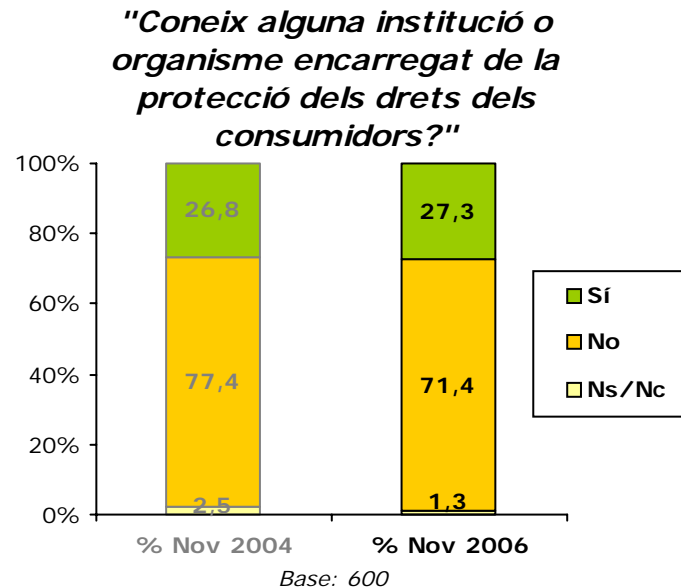


## ***4. Les entitats i les administracions***

### 4.1. Coneixement, ús i valoració d'entitats responsables de la protecció dels drets

#### A. Coneixement espontani i suggerit

- Tan sols el 27,3% de la població afirma conèixer alguna institució o organisme encarregat de la protecció dels drets dels consumidors, percentatge molt similar al de l'any 2004 (26,8%).



- Destaquen per reportar un major coneixement en aquest apartat el col·lectiu de 50 a 64 anys (33,9%), les persones amb estudis superiors (49,6%) i els ocupats (35,8%), especialment els treballadors del sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració (41,1%).

Contràriament, el coneixement és significativament baix entre els menors de 25 anys (16,4%) i els majors de 65 (14,4%), els estudiants (12,8%) i els jubilats o pensionistes (16,5%) i les persones amb baix nivell formatiu (14,4%).

- El 50,6% de les mencions de la població que afirma conèixer alguna institució o organisme encarregat de la protecció dels drets dels consumidors va cap a les associacions de consumidors, especialment l'OCU (42,1%).

En segon lloc, les Oficines d'Atenció al Consumidor representen el 37,8% de les mencions (el 12,8% especifica les OMIC), seguides de institucions relacionades amb la Generalitat de Catalunya (13,4%). Ajuntament (6,1%), Síndic de Greuges (4,9%) i els departaments d'atenció al consumidor d'empreses privades (2,4%) són altres entitats citades.

Respecte els resultats obtinguts l'any 2004, augmenta notablement la menció de les Oficines d'Atenció al Consumidor (14,2 punts percentuals), mentre que disminueixen lleugerament els esments a les Associacions de Consumidors (4,7 punts).

<b>"Em podria dir quina o quines Institucions o organismes coneix?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
Associacions de Consumidors	55,3	50,6
OCU	39,8	42,1
OCUC	9,9	0,6
Associacions sense especificar	5,6	7,9
Oficines d'Atenció al Consumidor	23,6	37,8
No especifica el nivell administratiu	17,4	25,0
OMIC	6,2	12,8
Generalitat de Catalunya	14,9	13,4
Generalitat	3,7	4,9
012	3,1	3,7
Agència Catalana del Consum	-	1,2
Altres organitzacions	4,3	2,4
Altres actualment no existents (ICC, Comerç...)	3,8	1,2
Ajuntament	6,8	6,1
Síndic de Greuges	3,1	4,9
Empreses	3,1	2,4
Altres (Consell comarcal, Cambra de Comerç...)	6,8	3,7
No recorda el nom, Nc	1,9	7,9
<i>Base (coneix alguna institució o organisme)</i>	<i>161</i>	<i>164</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

- De la mateixa manera que els aspectes analitzats anteriorment, la notorietat de les institucions i organismes responsables de la protecció dels drets dels consumidors millora notablement quan se suggereixen. No obstant aquest fet, hi ha un descens evident en el reconeixement respecte l'any 2004.

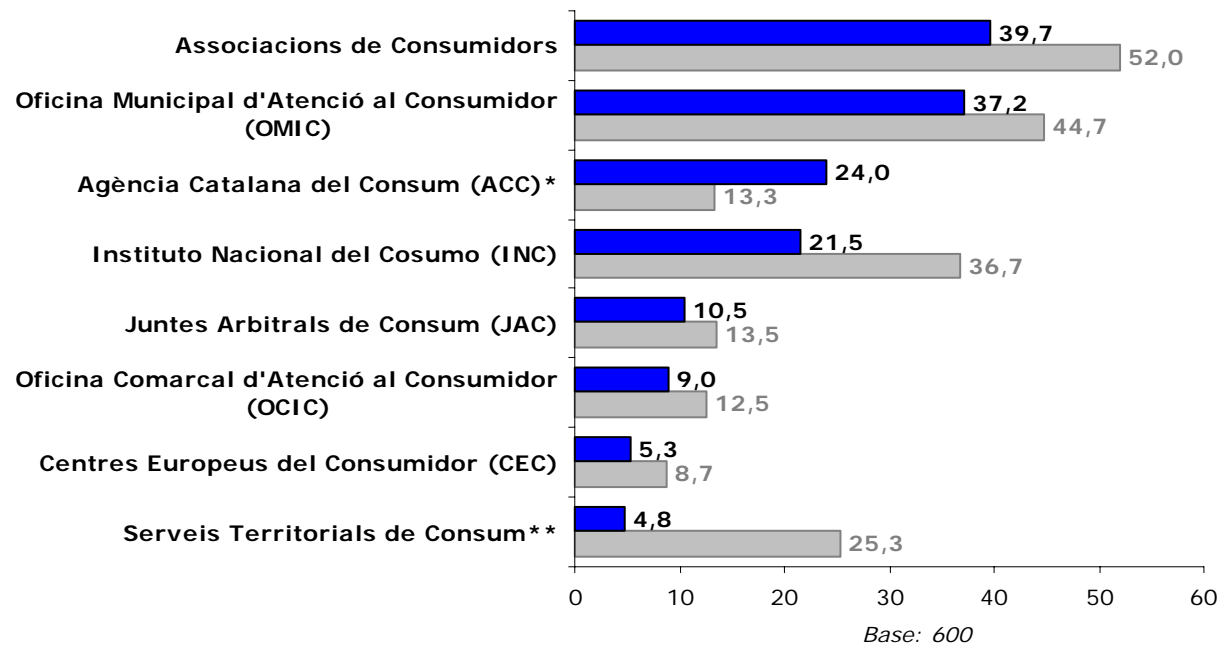
Les associacions de consumidors (39,7%) i les Oficines Municipals d'Atenció al Consumidor (37,2%) són els organismes de protecció als consumidors més reconeguts entre la població.

L'Agència Catalana del Consum és reconeguda pel 24% de la població.

Li segueixen el 'Instituto Nacional del Consumo' (21,5%), les Juntas Arbitrals de Consum (10,5%) i les Oficines Comarcals d'Atenció al Consumidor (9%).

Els Centres Europeus del Consumidor (5,3%) i els serveis territorials de Consum (4,8%) són els organismes més desconeguts pels catalans.



*Em podria dir si coneix les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors?*



\*Any 2004: "Ha sentit a parlar de la propera creació de l'Agència Catalana del consum?"

\*\*Any 2004: Serveis Territorials de Comerç, Turisme i Consum

- La següent taula mostra els segments destacats de població amb major o menor coneixement de les diverses institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors.

Institucions o organismes	Coneixement	
		
Associacions de Consumidors	✓ Població de 35 a 49 anys (46,0%) ✓ Població estudis superiors (57,7%) ✓ Assalariats (44,4%) ✓ Treballa al sector (49,5%)	✓ Població de 65 o més anys (28,8%) ✓ Població baix nivell formatiu (23,4%) ✓ Jubilats o pensionistes (30,7%)
Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)	✓ Població de 35 a 49 anys (46,0%) ✓ Residents a l'AMB (45,7%) ✓ Població nivell formatiu mig (46,2%) ✓ Població estudis superiors (46,0%) ✓ Assalariats (45,5%)	✓ Població de 65 o més anys (24,6%) ✓ Residents Barcelona ciutat (28,4%) ✓ Població baix nivell formatiu (27,5%) ✓ Jubilats o pensionistes (29,9%)
Agència Catalana del Consum (ACC)	✓ Homes (27,5%) ✓ Població de 35 a 49 anys (28,0%) ✓ Residents Barcelona ciutat (31,9%) ✓ Població estudis superiors (40,1%) ✓ Estudiants (46,2%) ✓ Treballadors per compte propi (32,7%)	✓ Dones (20,7%) ✓ Població de 65 o més anys (16,1%) ✓ Població baix nivell formatiu (10,8%) ✓ Dedicats a tasques de la llar (14,6%)
Instituto Nacional del Consumo (INC)	✓ Població de 16 a 24 anys (28,8%) ✓ Població estudis superiors (36,5%) ✓ Estudiants (48,7%) ✓ Treballa al sector (29,9%)	✓ Població de 65 o més anys (11,9%) ✓ Població baix nivell formatiu (9,6%) ✓ Dedicats a tasques de la llar (9,8%) ✓ Jubilats o pensionistes (14,2%)
Juntes Arbitrals de Consum (JAC)	✓ Població de 35 a 49 anys (16,8%) ✓ Població estudis superiors (19,7%) ✓ Ocupats (15,0%) ✓ Treballa al sector (15,9%)	✓ Població de 16 a 24 anys (1,4%) ✓ Població de 65 o més anys (2,5%) ✓ Població baix nivell formatiu (3,0%) ✓ Jubilats o pensionistes (3,1%)
Oficina Comarcal d'Atenció al Consumidor (OCIC)	✓ Dones (11,5%)	✓ Homes (6,4%)
Centres Europeus del Consumidor (CEC)	✓ Població de 16 a 24 anys (11,0%) ✓ Població estudis superiors (11,7%)	✓ Població de 65 o més anys (0,8%) ✓ Població baix nivell formatiu (1,8%) ✓ Jubilats o pensionistes (1,6%)
Serveis Territorials de Consum	✓ Població estudis superiors (9,5%)	No destaca cap segment

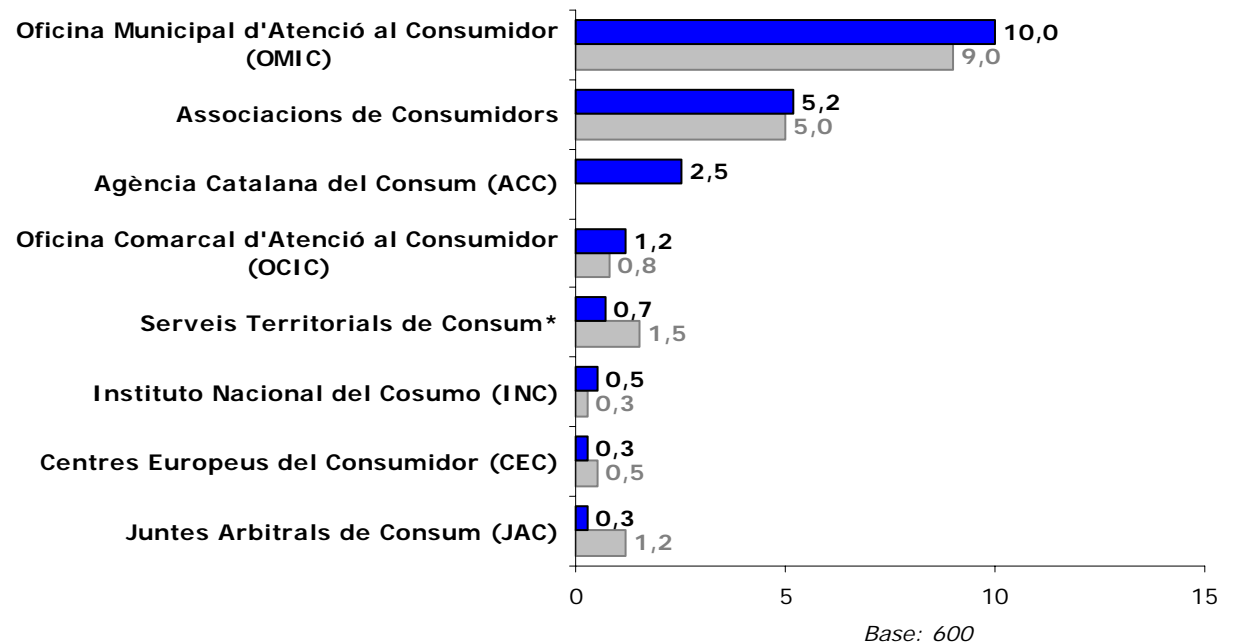
### B. Ús i valoració

- En primer lloc, cal dir que si bé la notorietat ha patit un descens en els darrers dos anys, **la utilització dels organismes i institucions responsables de la protecció dels drets dels consumidors es manté força constant des de l'any 2004.**

- **Les Oficines Municipals d'Atenció al Consumidor segueixen sent les entitats més utilitzades per la població (10%),** seguides de les associacions de consumidors (5,2%).

La resta d'institucions i organismes han estat utilitzats per menys del 5% dels ciutadans. És el cas de l'Agència Catalana del Consum (2,5%), les Oficines Comarcals d'Atenció al Consumidor (1,2%), els Serveis Territorials de Consum (0,7%), l'Institut Nacional del Consumo' (0,5%), els Centres Europeus del Consumidor (0,3%) i les Juntes Arbitrals de Consum (0,3%).

*Em podria dir si ha utilitzat les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors?*



\*\*Any 2004: Serveis Territorials de Comerç, Turisme i Consum



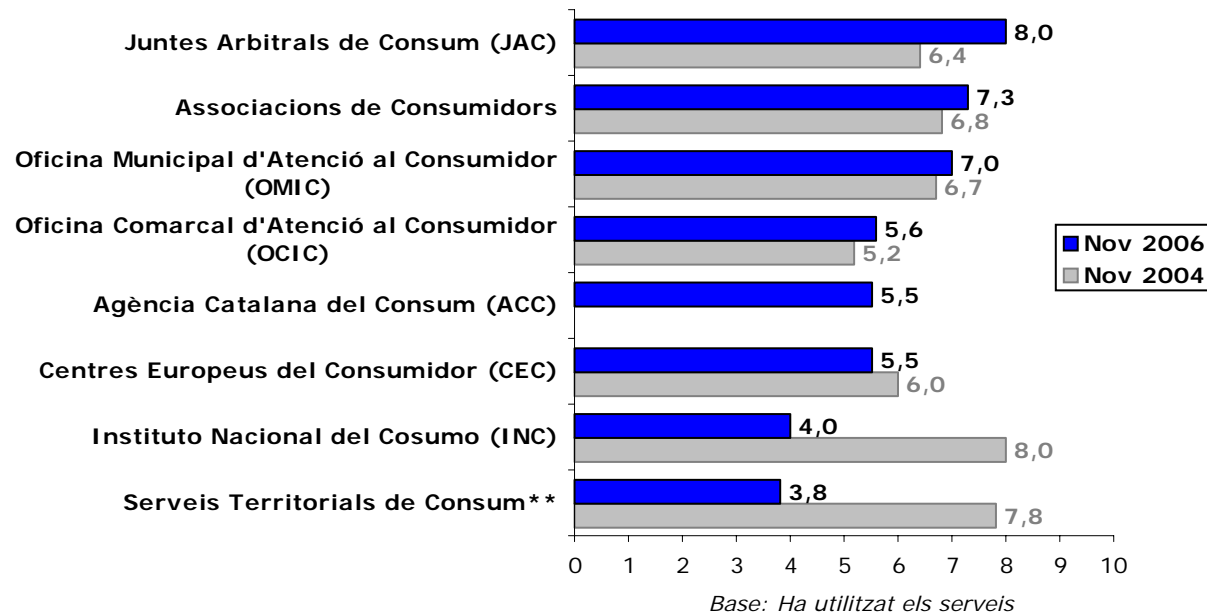
- La següent taula mostra els segments destacats de població amb major o menor ús de les diverses institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors.

Institucions o organismes	Utilització	
	↑	↓
Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)	✓ Població de 35 a 49 anys (16,1%) ✓ Residents a l'AMB (15,6%) ✓ Assalariats (13,5%) ✓ Treballa al sector (16,8%)	✓ Població de 16 a 24 anys (2,7%) ✓ Població de 65 o més anys (5,1%) ✓ Residents Barcelona ciutat (5,7%) ✓ Residents resta Catalunya (5,3%) ✓ Estudiants (0%)
Associacions de Consumidors	✓ Població de 50 a 64 anys (8,5%) ✓ Població estudis superiors (8,8%)	No destaca cap segment
Agència Catalana del Consum (ACC)	✓ Població de 35 a 49 anys (5,0%) ✓ Residents Barcelona ciutat (4,3%) ✓ Població estudis superiors (5,1%) ✓ Assalariats (4,1%) ✓ Treballa al sector (6,5%)	✓ Residents a l'AMB (1,1%) ✓ Població baix nivell formatiu (0,6%)
Oficina Comarcal d'Atenció al Consumidor (OCIC)	✓ Assalariats (2,3%)	No destaca cap segment
Serveis Territorials de Consum	✓ Assalariats (1,5%) ✓ Treballa al sector (1,9%)	No destaca cap segment
Instituto Nacional del Consumo (INC)	✓ Població estudis superiors (2,2%)	No destaca cap segment
Centres Europeus del Consumidor (CEC)	✓ Residents Barcelona ciutat (1,4%)	No destaca cap segment
Juntes Arbitrals de Consum (JAC)	✓ Població de 35 a 49 anys (1,2%)	No destaca cap segment

- Els pocs ciutadans de Catalunya que han utilitzat els serveis de les institucions i organismes analitzats fan, en general, una bona valoració del servei rebut. Cal dir, però, que donat el baix ús d'aquestes institucions, els valors no són representatius.

**"Com valora el servei que li han prestat les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors?"**

Escala de 0 (gens positiu) a 10 (totalment positiu)



\*\*Any 2004: Serveis Territorials de Comerç, Turisme i Consum

### 4.2. Institucions considerades com a responsables de la protecció dels drets

- Els ciutadans de Catalunya consideren, en primer lloc, que la Generalitat de Catalunya ha de ser la institució responsable de la protecció dels seus drets com a consumidors (38,1%). En segon lloc, a força distància, el 20,8% considera que aquesta tasca l'han d'assumir els ajuntaments.

En comparació amb l'any 2004, es detecta un decrement en les respostes espontànies relacionades amb la Generalitat, mentre que es diversifica més la responsabilitat: ajuntaments, administració pública en general...

- Cal fer esment que, entre els treballadors del sector del comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració la menció de respostes dirigides a la Generalitat de Catalunya és del 47,6%.

<b>"En la seva opinió, quina o quines institucions han de ser les responsables de la protecció dels drets dels consumidors?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
Generalitat de Catalunya	47,3	38,1
Generalitat	44,7	35,0
"Departament de Comerç, Departament de Consum"	2,2	1,3
Altres Departaments de la Generalitat	0,5	1,8
Ajuntament	18,3	20,8
Administració pública en general	2,3	9,0
Oficina d'Atenció al Consumidor	1,5	3,5
Govern Central	2,8	3,3
Propis comerciants	4,0	1,7
Associacions de consumidors	-	1,5
Sanitat en general	2,3	0,8
Consum en general	0,2	0,7
Síndic de Greuges	0,2	2,0
Administració de Justícia	0,5	-
Altres (Serveis socials, Diputació, Síndic de Greuges, Cambres de Comerç, empreses...)	2,6	4,0
Cap	0,3	-
Ns/Nc	39,2	33,5
<i>Base</i>	<i>600</i>	<i>600</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

### 4.3. Mesures a prendre per part de l'Administració

- Tot i que el més freqüent és que els catalans no sàpiguen especificar cap demanda (34,7%), **les actuacions més sol·licitades a l'Administració de cara a garantir els drets dels consumidors són les relacionades amb aportar informació tant a consumidors com a comerciants (19%) i amb aplicar mesures de control i sanció per al compliment de les lleis (16,3%).**

A continuació, el 10,7% demanda que hi hagi més inspeccions als comerços i el 8,8% que l'administració agilitzi els tràmits quan els ciutadans realitzen algun tipus de reclamació de consum.

L'anàlisi comparativa amb els resultats de l'any 2004 mostra com es manté la demanda d'actuacions dirigides a informar, mentre que augmenten les peticions de control i sanció i instar a que l'administració sigui més àgil en la tramitació d'incidències.

<b>"En la seva opinió quines mesures hauria de prendre l'Administració per garantir els drets dels consumidors?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
Donar més informació tant a consumidors com a comerciants (dels drets, de les formes de reclamació, fent una campanya, enviant-la per correu...)	20,2	19,0
Control d'acompliment de les lleis i aplicar sancions	10,8	16,3
Inspeccionar més els comerços	13,0	10,7
Agilitar els tràmits	2,3	8,8
Més recursos per garantir els drets dels consumidors (més oficines, ampliar horaris...)	3,3	4,8
Més control de qualitat dels productes	3,7	4,5
Més control dels preus dels productes	3,2	3,8
Ampliar i millorar el marc legislatiu	3,7	3,5
Apropar-se més al consumidor i millorar el tracte	3,0	2,8
Altres (acords amb els comerciants, ja ho fan bé, millorar personal, facilitar fulls de reclamació...)	5,7	4,2
<b>No sap especificar-ne cap</b>	<b>39,3</b>	<b>34,7</b>
<i>Base</i>	<i>600</i>	<i>600</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

### 4.4. La Generalitat de Catalunya

#### A. Coneixement de les actuacions

- ☐ Tal i com succeïa l'any 2004, la gran majoria dels catalans (78,3%) no sap mencionar espontàniament cap actuació que la Generalitat de Catalunya du a terme per garantir els drets dels consumidors.

Les actuacions més notòries són les relacionades amb les mesures de control i sanció (9,3%). La resta d'actuacions són encara menys mencionades, i van des de la realització de campanyes de divulgació (2,2%) a la gestió del 012 (0,3%).

Cal destacar, que la percepció de que la Generalitat no porta a terme cap actuació per garantir els drets dels consumidors ha augmentat 5,3 punts percentuals entre la població.

<b>"Sap quines actuacions porta a terme la Generalitat de Catalunya per garantir els drets dels consumidors?"</b>	<b>% Nov 2004</b>	<b>% Nov 2006</b>
Control i sanció (inspeccions en establiments i proveïdors, control de l'etiquetatge, horaris comercials, control de la veracitat de la publicitat, control dels preus, qualitat dels productes i serveis, compliment de la normativa en relació als drets dels consumidors, fulls de reclamació)	8,8	9,3
Campanyes divulgatives	3,2	2,2
Posar a l'abast les oficines d'Atenció al Consumidor	0,8	1,5
Legislació	1,3	0,8
Intervenir a favor del consumidor en cas de problemes i reclamacions	1,0	0,3
Mediació i arbitratge	0,8	-
Gestionar el 012	0,5	0,3
Altres (poca cosa, hauria de fer més...)	0,3	1,7
No en fa cap	0,5	5,8
No en sap cap	79,0	78,3
Nc	7,3	1,3
Base	600	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

### B. Valoració de l'actuació en la protecció dels drets dels consumidors

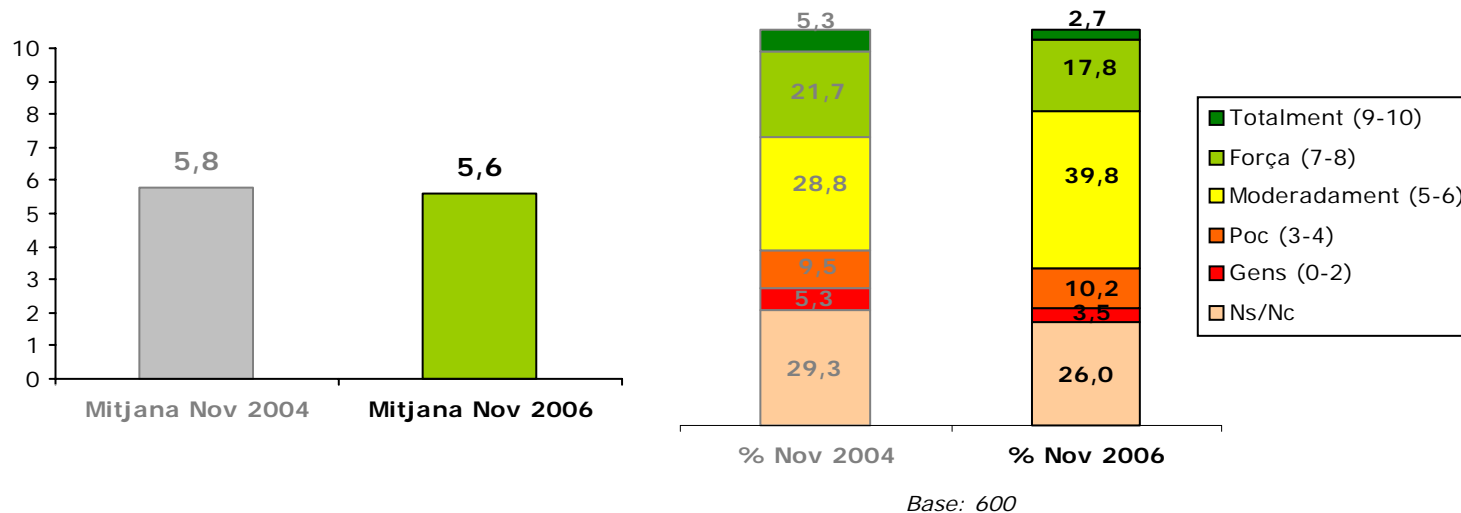
- Tot i que les tasques concretes es desconeixen àmpliament, **l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels consumidors és aprovada per la ciutadania**. En una escala del 0 a 10, la nota mitjana és de 5,6 punts, i el 39,8% en fa una valoració moderada.

D'altra banda, mentre que el 20,5% fa una valoració per sobre els 6 punts (6,5 punts percentuals menys que l'any 2004), el 13,7% la suspèn.

Cal dir, però, que el 26% dels catalans prefereix no valorar aquest punt donat que no coneix cap actuació.

#### "Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors?"

Escala de 0 (gens positiva) a 10 (totalment positiva)



***5. Conclusions***

### A. CONEIXEMENT

#### 1. Dels drets

- ❑ El coneixement que la població té dels seus drets com a consumidors és molt moderat (5,1 punts sobre 10). El coneixement dels drets dels consumidors que la població afirma que tenen els comerciants mereix millor nota (5,5). Ambdós conceptes es puntuen amb una nota lleugerament inferior a la de l'any 2004.
- ❑ Conseqüentment, de manera espontània només una de cada deu persones afirma conèixer els drets dels consumidors a Catalunya, tal i com succeïa l'any 2004. Els drets més mencionats per la poca població que els coneix són el dret a poder dirigir-se i/o informar-se a les entitats o organismes de consum (35%) i el dret a que et canviïn o retornin els diners quan un producte o servei és defectuós (26,7%).

Quan se suggereixen específicament, la majoria de la població sap que té el dret a ser atès en la llengua d'expressió, ja sigui el català o el castellà (75,7%), a què els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir (73,3%), a rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament (70,3%) i a que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica (66%). Els drets més desconeguts són el dret a rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets com a consumidors (31,3%) i el dret a rebre formació i educació com a consumidor (20,8%).

Només el 40% de la població sap que existeixen drets especials per als consumidors que formen part de determinats col·lectius.

- ❑ Existeix una relació directa entre el coneixement dels drets i el sentiment de protecció com a consumidor: les persones se senten més protegides a mesura que se senten més coneixedores dels seus drets. En aquest sentit, però, cal dir que el sentiment de protecció dels catalans com a consumidors és moderat, de 5,5 punts de mitjana en una escala de 0 a 10. Aquest sentiment és idèntic al de l'any 2004.
- ❑ De manera espontània, la majoria de la població (59,5%) menciona alguna mesura efectiva que pot prendre per protegir els seus drets com a consumidor –xifra 17,2 punts percentuals més elevada que la de l'any 2004. L'acció per protegir els drets que rep més mencions és la de demanar i conservar les factures o tiquets de compra (11,3%).



### 2. Dels recursos

- ❑ La majoria dels catalans (59,3%) reconeix que si tingués un problema com a consumidor no sap quines mesures pot prendre, percentatge 3,3 punts superior al de l'any 2004. Entre el 40,7% de la població que sí sap quines mesures estan al seu abast, les més mencionades són les relacionades amb dirigir-se a l'administració (38,9%), especialment a les Oficines d'Atenció al Consumidor (22,1%).
- ❑ El coneixement de les formes de reclamació existents millora quan se suggereixen expressament, tot i que, en general, amb valors inferiors als de l'any 2004.

El 86,7% dels catalans afirma conèixer que davant d'un problema com a consumidor pot demanar els fulls de reclamació o denúncia i el 73,7% sap que pot dirigir-se als serveis d'atenció al client dels comerços i serveis. També una majoria (56,2%) reconeix, quan li és mencionat, que davant un problema d'aquest tipus pot dirigir-se a les associacions de consumidors.

Trucar al 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya, per a resoldre problemes de consum és l'única mesura que augmenta en coneixement suggerit entre la població en comparació a l'any 2004, ja que el 45,2% afirma saber que hi pot recórrer. Finalment, tan sols el 31,2% sap que les administracions presten ajuda en matèria de consum.

### 3. De les institucions i organismes

- ❑ Només el 27,3% de la població afirma, de manera espontània, conèixer alguna institució o organisme encarregat de la protecció dels drets dels consumidors, percentatge molt similar al de l'any 2004 (26,8%). Entre la població que afirma conèixer alguna entitat el 50,6% de les mencions va cap a les associacions de consumidors, especialment l'OCU (42,1%).

Quan se suggereixen específicament, les associacions de consumidors (39,7%) i les Oficines Municipals d'Atenció al Consumidor (37,2%) són els organismes de protecció als consumidors més reconeguts entre la població. L'Agència Catalana del Consum és reconeguda pel 24% dels catalans.

- ❑ La població catalana continua declarant que no coneix cap Telèfon d'Informació al Consumidor (86,2%) ni cap web d'Internet que l'informi dels seus drets com a consumidor (96,3%).

### B. ACTUACIÓ

#### 1. Utilització dels drets

- ❑ Els drets més coneguts són els més exercits. El dret més practicat és el fet de ser atès en la llengua d'expressió (30%), seguit del dret a que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en què s'han de fer servir (27,8%). El dret menys exercit per la població és el de rebre formació i educació com a consumidor (4,8%), tot i ser l'únic que ha augmentat en relació a l'any 2004.

#### 2. Actuació en cas d'incidència

- ❑ Tot i que el 59,3% de la població no sap quines mesures estan al seu abast, la gran majoria de catalans (76%) portaria a terme algun tipus d'acció davant un problema de consum. Aquest percentatge, però, és 6,3 punts inferior al de l'any 2004 (82,3%). El 29,3 % dels catalans es dirigiria a la botiga o servei amb el que tenen el problema, el 22,2% denunciaria al comerciant o proveïdor i el 20,8% acudiria directament a l'administració, principalment a les Oficines d'Atenció al Consumidor.
- ❑ De fet, 2 de cada 10 ciutadans han hagut de dirigir-se, en alguna ocasió, als serveis d'atenció al client d'establiments o empreses i al 16% li ha calgut demanar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant. El Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya, 012 és el tercer mecanisme que més ha estat utilitzat (14,3%), i ha augmentat el seu ús en 4,1 punts respecte l'any 2004.
- ❑ Pel que fa a organismes i institucions responsables de la protecció dels drets dels consumidors, el seu ús es manté força constant des de l'any 2004. Les Oficines Municipals d'Atenció al Consumidor segueixen sent les entitats més utilitzades per la població (10%).

- En el darrer any, el 18,3% de la població catalana declara haver tingut algun tipus de problema o incidència com a consumidor, xifra idèntica a la de l'any 2004.

Les incidències més freqüents d'aquest col·lectiu tenen a veure amb problemes relacionats amb les companyies o serveis de telefonia o Internet (30,9%), que augmenten notablement respecte l'any 2004.

Entre els consumidors que han patit alguna incidència el darrer any, la gran majoria (78,2%) ha pres alguna mesura per solucionar-la. L'actuació més habitual continua sent la relació directa amb els comerços o serveis. El 43% ha vist solucionat el problema, i el grau de satisfacció amb la resolució de la incidència és de 6,4 punts sobre 10.

Les persones que han tingut alguna incidència com a consumidors se senten més desprotegits que els que no han tingut cap problema el darrer any.

### C. VALORACIÓ

#### 1. Dels drets

- Els ciutadans de Catalunya tenen una molt bona opinió de l'existència dels drets dels consumidors, un cop els coneixen. Així, en una escala de 0 a 10, tots el drets analitzats superen els 7 punts de mitjana. Això no obstant, es detecta una sensible disminució en les valoracions respecte el 2004.

El dret millor valorat és l'obligació a què els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en què s'han de fer servir, ja que gairebé el 74% de la població valora de manera força o totalment positiva la seva existència, i obté una mitjana de 8 sobre 10 punts.

- Les valoracions que fa la població dels drets dels consumidors són lleugerament diferents si es compara amb el fet d'haver-los utilitzat alguna vegada, i la tendència general és que el drets es valoren millor entre la població que els ha exercit que entre la que no ho ha fet.

No obstant aquesta tendència general, són 3 els drets que es valoren pitjor quan s'han portat a terme: el dret a saber les característiques específiques quan s'adquireix un habitatge, el dret a rebre de l'Administració pública informació i protecció dels propis drets com a consumidors i el dret a exigir que l'oferta publicitària sigui veraç, objectiva i autèntica.

### 2. Dels recursos

- ❑ La població catalana té una molt bona opinió de l'existència de les mesures analitzades, un cop les coneixen. Així, en una escala de 0 a 10, la gran majoria de mecanismes de reclamació analitzats superen els 7 punts de mitjana, en una escala de 0 a 10. El 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya, continua sent el servei millor valorat (7,6).
- ❑ Tal i com succeïa amb la valoració dels drets, la variable que mostra diferències de valoració més significatives és haver fet o no ús de les mesures. Contràriament, però, la tendència general en aquest cas és que les mesures es valoren pitjor entre la població que les ha hagut d'utilitzar que entre la que no ho ha fet.

### 3. De les institucions i organismes

- ❑ Els ciutadans de Catalunya consideren que la Generalitat de Catalunya ha de ser la institució responsable de la protecció dels seus drets com a consumidors (38,1%), En segon lloc, a força distància, el 20,8% considera que aquesta tasca l'han d'assumir els ajuntaments.
- ❑ Les actuacions més sol·licitades a l'Administració de cara a garantir els drets dels consumidors són les relacionades amb aportar informació tant a consumidors com a comerciants (19%) i amb aplicar mesures de control i sanció per al compliment de les lleis (16,3%). Cal dir, però, que el més freqüent és que els catalans no sàpiguen especificar cap demanda (34,7%).
- ❑ La població aprova la tasca que la Generalitat de Catalunya du a terme per garantir els drets dels consumidors amb una nota mitjana de 5,6 punts sobre 10, tot i que les tasques concretes que realitza el Govern català es desconeixen àmpliament: 78,3% no sap mencionar cap actuació.

***ANNEX 1.  
TAULES SEGONS SEXE I EDAT***

## 1. Introducció

### 1.1. Situació laboral (% verticals)

Situació laboral principal	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Assalariat	51,9	37,0	30,1	70,8	65,2	37,3	2,5
Autònom, empresari, treballa pel seu compte	9,5	8,9	9,6	10,0	13,7	10,2	0,8
Jubilat o pensionista	20,7	21,6	1,4	0,8	3,1	19,5	82,2
Estudiant	8,1	4,9	49,3	2,3	-	-	-
Responsable de les tasques de la llar	3,7	23,3	2,7	6,9	13,0	28,0	14,4
Està en atur	5,1	3,9	6,8	8,5	3,1	5,1	-
Nc	1,0	0,3	-	,8	1,9	-	-
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

Treballa en el sector comerç, els serveis a les persones, l'hoteleria o la restauració?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Sí	26,5	42,1	17,2	36,2	35,4	32,1	25,0
No	72,4	57,1	82,8	61,0	64,6	67,9	75,0
Nc	1,1	0,7	-	2,9	-	-	-
<i>Base (ocupats)</i>	<i>181</i>	<i>140</i>	<i>29</i>	<i>105</i>	<i>127</i>	<i>56</i>	<i>4</i>

### 1.2. Nivell formatiu (% verticals)

Nivell d'estudis	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Sense estudis	1,0	2,6	-	-	0,6	0,8	7,6
Sense estudis però sap llegir i escriure	3,7	5,6	-	-	0,6	3,4	19,5
Estudis primaris sense acabar	4,1	5,6	-	1,5	1,2	7,6	13,6
Estudis primaris (certificat)	13,2	19,7	1,4	8,5	13,0	27,1	28,8
Graduat escolar, EGB, ESO, FP1, CFgm	27,5	25,6	47,9	33,1	23,0	25,4	11,9
BUP, COU, FP2, Batxillerat	24,7	19,3	34,2	23,8	28,6	16,9	8,5
Cicles Formatius grau superior	6,1	4,6	4,1	8,5	5,6	5,9	1,7
Universitari 1n cicle	13,6	8,9	9,6	13,8	16,1	8,5	5,1
Universitari 2n cicle o doctorat	5,1	7,5	2,7	10,0	9,3	3,4	3,4
Nc	1,0	0,7	-	0,8	1,9	0,8	-
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

## 2. Els drets com a consumidors

### 2.1. Sentiment de protecció com a consumidors (% verticals)

Sentiment de protecció	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Baix (0-4)	22,7	19,7	12,3	26,2	23,0	20,3	19,5
Moderat (5-6)	46,4	47,5	45,2	56,9	46,6	41,5	43,2
Alt (7-10)	26,8	26,9	39,7	16,2	26,1	31,4	27,1
Ns/Nc	4,1	5,9	2,7	0,8	4,3	6,8	10,2
<b>Mitjana (0 a 10)</b>	<b>5,4</b>	<b>5,5</b>	<b>6,1</b>	<b>5,1</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

### 2.2. Coneixement dels drets (% verticals)

Coneixement propi dels drets	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Baix (0-4)	29,5	32,1	28,8	36,2	28,0	28,0	33,1
Moderat (5-6)	45,4	40,3	43,8	49,2	46,6	38,1	34,7
Alt (7-10)	23,7	24,9	27,4	14,6	23,6	30,5	28,0
Ns/Nc	1,4	2,6	-	-	1,9	3,4	4,2
<b>Mitjana (0 a 10)</b>	<b>5,2</b>	<b>5,0</b>	<b>5,2</b>	<b>4,9</b>	<b>5,2</b>	<b>5,2</b>	<b>5,1</b>
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

Coneixement dels drets per part dels comerciants	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Baix (0-4)	21,4	24,3	17,8	27,7	22,4	20,3	23,7
Moderat (5-6)	43,1	40,0	46,6	50,8	37,3	39,0	36,4
Alt (7-10)	29,8	26,2	32,9	19,2	33,5	28,0	27,1
Ns/Nc	5,8	9,5	2,7	2,3	6,8	12,7	12,7
<b>Mitjana (0 a 10)</b>	<b>5,6</b>	<b>5,5</b>	<b>5,9</b>	<b>5,2</b>	<b>5,8</b>	<b>5,5</b>	<b>5,4</b>
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

Coneix els drets dels consumidors a Catalunya?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Sí	9,8	10,2	1,4	12,3	14,9	10,2	5,9
No	89,5	88,9	98,6	87,7	82,6	89,8	93,2
Nc	0,7	1,0	-	-	2,5	-	0,8
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>



Quin o quins drets coneix?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Dret a poder dirigir-se i/o informar-se a les entitats o organismes de consum	34,5	35,5	-	56,3	20,8	25,0	57,1
Dret a que et canviïn o et retorni els diners quan un producte o servei és defectuós	27,6	25,8	-	25,0	33,3	25,0	14,3
Dret a que els productes i serveis tinguin garantia	27,6	16,1	-	25,0	20,8	33,3	-
Dret a demanar el full de reclamacions, reclamar i/o denunciar davant una incidència	17,2	19,4	100,0	18,8	20,8	8,3	14,3
Dret a rebre informació correcta i clara dels preus	10,3	9,7	-	-	16,7	8,3	14,3
Dret a que ser ben atès (en la seva llengua)	10,3	6,5	-	6,3	8,3	8,3	14,3
Dret a que els productes estiguin ben etiquetats	3,4	6,5	-	-	12,5	-	-
Dret a comprar articles o serveis de qualitat	10,3	-	-	-	-	25,0	-
Dret a que et donin el tiquet o factura del producte o servei contractat	3,4	3,2	-	-	4,2	-	14,3
Altres	10,3	9,7	-	25,0	-	16,7	-
Base (coneix drets)	29	31	1	16	24	12	7

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

Coneixement suggerit dels drets (% sí)	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Ser atès en la llengua que us expresseu, tant en català com en castellà	76,3	75,1	68,5	72,3	82,6	75,4	74,6
Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir	75,6	71,1	69,9	60,8	84,5	78,0	69,5
Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament	72,2	68,5	69,9	71,5	78,9	67,8	60,2
Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica	66,1	65,9	61,6	70,0	71,4	67,8	55,1
Que quan compra un habitatge té dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic	55,3	43,9	52,1	46,9	53,4	51,7	43,2
No pagar bens, serveis o tràmits comercials que no hagi sol·licitat o que no hagi autoritzat prèviament	50,8	35,1	38,4	40,8	49,1	48,3	33,9
Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets	29,8	32,8	24,7	23,1	39,1	39,0	26,3
Rebre informació i educació com a consumidors	21,7	20,0	24,7	12,3	26,7	20,3	20,3
Base (total)	295	305	73	130	161	118	118

## Annex 1. Taules sexe i edat

## Drets consumidors: 2004-2006

Nombre de drets suggerits coneguts	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
0 a 2	22,7	24,6	24,7	26,9	14,3	21,2	34,7
3 a 5	35,3	44,6	45,2	43,1	42,9	35,6	33,9
6 a 8	42,0	30,8	30,1	30,0	42,9	43,2	31,4
<b>Mitjana (0 a 8)</b>	<b>4,5</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,9</b>	<b>4,5</b>	<b>3,8</b>
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

Coneix els drets especials per als consumidors que formen part de determinats col·lectius, com ara nens i adolescents, persones majors de 65 anys, persones amb disminució de les seves capacitats, dones embarassades...?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
% Sí	39,0	41,0	37,0	38,5	44,7	39,0	38,1
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

### 2.3. Exercici dels drets com a consumidors (% verticals)

Exercici dels drets (% sí)	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Ser atès en la llengua que us expresseu, tant en català com en castellà	24,7	35,1	28,8	29,2	34,2	30,5	25,4
Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament	28,1	27,5	27,4	30,0	37,3	25,4	15,3
Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir	23,1	23,9	20,5	15,4	31,1	28,0	19,5
Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica	13,6	17,4	15,1	19,2	16,8	17,8	7,6
Que quan compra un habitatge té dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic	11,9	10,5	4,1	12,3	16,8	9,3	8,5
No pagar bens, serveis o tràmits comercials que no hagi sol·licitat o que no hagi autoritzat prèviament	9,2	5,6	8,2	10,0	8,7	5,1	4,2
Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets	3,1	8,2	8,2	5,4	6,2	6,8	2,5
Rebre informació i educació com a consumidors	4,1	5,6	8,2	1,5	8,1	5,1	1,7
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

Nombre de drets suggerits utilitzats	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
0 a 2	79,7	78,0	80,8	80,0	67,7	80,5	89,8
3 a 5	18,3	19,3	17,8	18,5	28,6	16,1	9,3
6 a 8	2,0	2,6	1,4	1,5	3,7	3,4	0,8
<b>Mitjana (0 a 8)</b>	<b>1,2</b>	<b>1,3</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>1,6</b>	<b>1,3</b>	<b>0,8</b>
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

## 2.4. Valoració de l'existència dels drets dels consumidors (Mitjana)

Valoració de l'existència dels drets (Mitjana de l'escala de 0 'gens positiva' a 10 'totalment positiva')	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir	7,9	8,0	7,5	7,9	8,3	7,8	8,0
Que quan compra un habitatge té dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic	7,9	7,9	7,7	7,8	8,2	7,7	8,1
Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament	7,9	7,6	7,7	7,6	8,1	7,6	7,7
No pagar bens, serveis o tràmits comercials que no hagi sol·licitat o que no hagi autoritzat prèviament	7,8	7,7	7,6	7,7	8,0	7,6	7,8
Ser atès en la llengua que us expresseu, tant en català com en castellà	7,6	7,9	7,4	7,7	8,0	7,6	7,8
Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets	7,5	7,4	7,3	7,3	7,8	7,2	7,6
Rebre informació i educació com a consumidors	7,2	7,5	7,2	7,2	7,7	7,4	7,2
Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica	7,4	7,3	7,5	7,2	7,7	7,2	7,1
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

## 2.5. Percepció de les mesures més efectives per protegir els drets com a consumidors

Menció de les mesures més efectives per protegir els drets com a consumidors	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Demandar i conservar les factures i tiquets de compra	15,6	7,2	11,0	14,6	13,7	7,6	8,5
Denunciar-ho, reclamar al comerciant o servei	11,5	9,5	15,1	13,1	9,3	9,3	7,6
Dirigir-se a l'administració	10,5	8,2	6,9	8,5	11,1	11,7	6,7
Oficina d'Atenció al Consumidor	7,5	4,6	2,7	6,2	6,8	9,3	3,4
Ajuntament	-	1,3	1,4	-	1,2	0,8	-
Altres	3,0	2,3	2,8	2,3	3,1	1,6	3,3
Dirigir-se a la botiga o proveïdor	9,2	11,1	6,8	6,2	12,4	11,9	11,9
Conèixer i rebre informació sobre els seus drets com a consumidor	8,5	6,6	9,6	7,7	11,2	6,8	1,7
Dirigir-se a una associació de consumidors	3,1	3,6	1,4	6,2	4,3	2,5	0,8
Informar-se del producte o servei que s'adquireix	3,1	3,3	-	3,1	5,0	3,4	2,5
Demandar fulls de reclamació	2,0	3,6	-	1,5	1,9	5,9	4,2
Assegurar-se que es té la garantia del producte o servei	3,4	2,0	-	3,1	5,0	3,4	-
Control, inspeccions i agilitat per part de l'Administració	4,1	0,7	1,4	0,8	3,1	1,7	4,2
Anar a comprar a botigues de confiança	1,7	2,3	-	1,5	1,2	2,5	4,2
Dirigir-se a un advocat	0,3	1,3	1,4	0,8	0,6	0,8	0,8
Altres	3,7	4,6	1,4	5,4	3,1	5,9	4,2
No sap especificar cap mesura efectiva	29,5	37,4	46,6	29,2	27,3	34,7	37,3
Considera que no hi ha cap mesura efectiva	6,4	7,5	6,8	6,9	5,6	5,9	10,2
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

## 3. Els mecanismes de reclamació

### 3.1. Coneixement de diversos mecanismes de reclamació disponibles (% verticals)

Si tingués algun tipus de problema com a consumidor, sap quines mesures o actuacions podria prendre?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Sí	44,1	37,4	31,5	36,9	50,9	44,1	33,1
No/Nc	55,9	62,6	68,5	63,1	49,1	55,9	66,9
<i>Base (total)</i>	295	305	73	130	161	118	118

Quines mesures o actuacions prendria?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Dirigir-se a l'Administració	37,6	40,4	34,7	31,3	45,0	46,1	28,3
Oficina d'Atenció al Consumidor	20,8	23,7	17,4	22,9	28,0	25,0	7,7
Síndic de Greuges	3,8	2,6	4,3	2,1	1,2	1,9	10,3
Generalitat	2,3	3,5	4,3	2,1	3,7	3,8	-
Ajuntament	2,3	2,6	8,7	-	1,2	5,8	-
Trucar al 012	1,5	0,9	-	2,1	1,2	-	2,6
Trucar a l'Oficina del Consumidor	-	0,9	-	-	1,2	-	-
Altres	6,9	6,2	-	2,1	8,5	9,6	7,7
Dirigir-se a l'establiment o servei	31,5	25,4	30,4	29,2	34,1	25,0	20,5
Denunciar al comerciant o proveïdor	30,8	26,3	34,8	35,4	30,5	19,2	25,6
Demandar fulls de reclamació	16,2	11,4	26,1	10,4	17,1	11,5	7,7
Dirigir-se a una associació de consumidors	9,2	9,6	4,3	10,4	7,3	15,4	7,7
Dirigir-se a un advocat	3,8	5,3	4,3	4,2	3,7	5,8	5,1
Conservar i demandar factures i tiquets de compra	4,6	0,9	8,7	2,1	1,2	3,8	2,6
Buscar informació sobre els seus drets com a consumidor	1,5	3,5	-	4,2	-	3,8	5,1
No comprar més en l'establiment	0,8	0,9	-	-	-	-	5,1
Depèn del problema	0,8	-	-	-	-	-	2,6
Altres	6,2	1,8	4,3	-	7,3	3,8	2,6
No sap especificar-la	2,3	1,8	-	4,2	-	3,8	2,6
<i>Base (sap quines mesures prendre)</i>	130	114	23	48	82	52	39

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

## Annex 1. Taules sexe i edat

## Drets consumidors: 2004-2006

Coneix algun Telèfon d'Informació al Consumidor?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
012	7,8	5,9	4,1	8,5	8,1	5,1	6,8
010	1,7	0,7	-	1,5	1,9	1,7	-
Telèfon de l'OCU	0,3	1,0	-	1,5	-	1,7	-
Telèfon dels envasos de cada producte	1,4	-	1,4	0,8	0,6	-	0,8
112	-	1,0	-	1,5	-	-	0,8
Serveis d'informació telefònica (1003, 11888...)	0,3	-	-	-	0,6	-	-
Altres telèfons d'informació general	0,7	1,0	-	1,5	1,2	0,8	-
Sap algun però no el recorda	3,1	3,9	2,7	3,1	3,1	5,9	2,5
Nc, no en coneix cap	85,5	86,9	91,8	82,3	85,1	85,6	88,9
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

Coneix alguna plana d'Internet que informi dels drets dels consumidors?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Gencat	1,0	1,0	1,4%	1,5	1,2	0,8	-
OCU	1,0	0,3	-	1,5	0,6	0,8	-
Sap alguna però no recorda el nom	1,4	1,6	-	2,3	1,9	2,5	-
Altres generals	0,3	0,7	-	0,8	0,6	0,8	-
Nc, no en coneix cap	96,3	96,4	98,6	93,8	95,6	94,9	100,0
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

Si tingués algun problema o incidència com a consumidor, quines mesures prendria?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Dirigir-se a l'establiment o servei	30,5	28,2	31,5	27,7	28,6	27,1	33,1
Denunciar al comerciant o proveïdor	24,4	20,0	30,1	17,7	23,6	22,9	19,5
Dirigir-se a l'Administració	22,4	19,3	6,8	29,2	22,3	24,5	14,3
Dirigir-se a la Oficina d'Atenció al Consumidor	15,6	10,8	2,7	19,2	14,9	15,3	8,5
Dirigir-se a l'Ajuntament	2,0	2,6	-	1,5	2,5	4,2	2,5
Trucar al 012	0,7	1,3	-	3,1	0,6	0,8	-
Trucar a l'oficina del consumidor	0,7	1,0	1,4	0,8	-	1,7	0,8
Altres	3,4	3,6	2,7	4,6	4,3	2,5	2,5
Dirigir-se a una associació de consumidors	6,1	5,2	1,4	9,2	5,6	5,1	5,1
Demandar fulls de reclamació	3,7	4,9	4,1	3,8	7,5	3,4	1,7
Buscar informació sobre els seus drets com a consumidor	2,0	3,0	1,4	1,5	3,1	4,2	1,7
Dirigir-se a un advocat	2,0	2,0	-	1,5	3,7	1,7	1,7
Depèn del problema	1,0	1,0	1,4	0,8	1,9	-	0,8
No comprar més en l'establiment	0,7	0,7	1,4	-	-	1,7	0,8
Informar-se del producte o servei adquirit	-	0,7	1,4	0,8	-	-	-
Demandar i conservar les factures i tiquets de compra	0,3	-	1,4	-	-	-	-
Altres	4,4	4,3	2,7	2,3	5,6	3,4	6,8
No sap especificar-ne cap	17,3	18,7	24,7	17,7	13,7	19,5	18,6
No prendria cap mesura	3,7	8,2	5,5	6,9	4,3	3,4	10,2
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

Per quina o quines raons no prendria cap mesura?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Perquè no coneix mesures	22,2	21,7	25,0	37,5	16,7	25,0	10,0
Per evitar problemes	22,2	21,7	-	-	16,7	25,0	50,0
Perquè no et fan cas i no se solucionaria res	11,1	13,0	-	-	-	50,0	20,0
Per la complexitat del procés	-	13,0	-	-	16,7	25,0	10,0
Perquè és una pèrdua de temps	-	13,0	25,0	-	33,3	-	-
Nc	44,4	34,8	75,0	62,5	16,7	-	30,0
<i>Base (no prendria cap mesura)</i>	<i>9</i>	<i>23</i>	<i>4</i>	<i>8</i>	<i>6</i>	<i>4</i>	<i>10</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

Em podria dir si coneix les següents mesures o actuacions que pot fer si es troba amb un problema com a consumidor? (% sí)	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Demandar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant	87,5	85,9	76,7	88,5	93,8	89,0	78,8
Dirigir-se als serveis d'atenció al client	77,3	70,2	67,1	78,5	78,3	78,0	61,9
Dirigir-se a les associacions de consumidors	62,4	50,2	34,2	57,7	65,8	61,9	49,2
Trucar al 012	44,1	46,2	41,1	47,7	48,4	45,8	39,8
Dirigir-se als organismes de les administracions	31,2	31,1	27,4	26,2	33,5	37,3	29,7
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

### 3.2. Ús dels diversos mecanismes de reclamació disponibles (% verticals)

En alguna ocasió, ha utilitzat aquestes formes de reclamació? (% sí)	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Dirigir-se als serveis d'atenció al client	21,4	18,7	11,0	26,9	27,3	17,8	10,2
Demandar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant	17,3	14,8	11,0	20,0	18,0	16,1	11,9
Trucar al 012	13,2	15,4	6,8	17,7	14,9	17,8	11,0
Dirigir-se a les associacions de consumidors	8,8	8,9	2,7	13,8	12,4	7,6	3,4
Dirigir-se als organismes de les administracions	5,4	4,3	-	3,1	6,8	10,2	1,7
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

### 3.3. Valoració de l'existència dels diferents mecanismes de reclamació (Mitjana)

Valoració de l'existència dels mecanismes de reclamació (Mitjana de l'escala de 0 'gens positiva' a 10 'totalment positiva')	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Trucar al 012	7,5	7,6	7,3	7,3	7,8	7,5	7,9
Dirigir-se a les associacions de consumidors	7,4	7,5	7,2	7,4	7,4	7,5	7,6
Dirigir-se als serveis d'atenció al client	7,2	7,2	7,0	6,9	7,3	7,2	7,6
Demandar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant	7,1	7,1	7,0	6,9	7,1	7,2	7,3
Dirigir-se als organismes de les administracions	7,0	7,1	6,8	7,1	7,0	7,0	7,3
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

## 3.4. Actuació de la població amb alguna incidència el darrer any (% verticals)

En el darrer any, ha tingut algun problema o incidència com a consumidor	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Sí	18,0	18,8	15,1	27,9	18,0	22,0	6,8
No/Nc	82,0	81,2	84,9	72,1	82,0	78,0	93,2
<i>Base (total)</i>	295	305	73	130	161	118	118

Quin va ser el principal problema o incidència?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Problemes amb les companyies o serveis de telefonia o Internet	30,2	31,6	54,5	30,6	31,0	26,9	12,5
Producte defectuós	20,8	17,6	27,3	22,3	20,6	11,5	12,5
Electrodomèstics o informàtics	9,4	-	-	8,3	3,4	3,8	-
Roba	5,7	3,5	18,2	2,8	6,9	-	-
Vehicles, bicicletes	3,8	1,8	9,1	5,6	-	-	-
Alimentació	-	3,5	-	-	3,4	-	12,5
Altres	1,9	8,8	-	5,6	6,9	7,7	-
Instal·lacions o reparacions incorrectes	15,1	5,3	-	11,1	17,2	3,8	12,5
No lliurament de l'article comprat o n'arriba un altre	3,8	8,8	9,1	13,9	3,4	-	-
Mal funcionament d'un servei	5,7	5,3	9,1	-	3,4	11,5	12,5
Dificultats o impossibilitat de canviar un article	1,9	7,0	-	8,3	-	7,7	-
Problemes als aeroports o amb companyies aèries	3,8	5,3	-	5,6	6,9	3,8	-
La publicitat no correspon amb el producte o servei	3,8	5,3	-	2,8	10,3	3,8	-
Mala atenció del personal	1,9	3,5	-	2,8	3,4	3,8	-
Cobrament d'importos no pressupostats o cobrament erroni	3,8	1,8	-	-	-	3,8	25,0
Problemes o impossibilitat d'obtenir factura o garantia	-	1,8	-	-	-	3,8	-
Dificultats per donar-se de baixa d'un servei	-	1,8	-	2,8	-	-	-
Altres	9,4	-	-	-	3,4	11,5	12,5
Nc/No recorda	-	5,3	-	-	-	7,7	12,5
<i>Base (ha tingut algun problema o incidència)</i>	53	57	11	36	29	26	8

ESPONTÀNIA

Va prendre alguna mesura per solucionar el problema o incidència?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Sí	79,2	77,2	81,8	83,3	82,8	76,9	37,5
No/Nc	20,8	22,8	18,2	16,7	17,2	23,1	62,5
<i>Base (ha tingut algun problema o incidència)</i>	53	57	11	36	29	26	8



## Annex 1. Taules sexe i edat

## Drets consumidors: 2004-2006

Quina o quines mesures va prendre per solucionar el problema o incidència?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Dirigir-se a la botiga o servei	52,4	52,3	88,9	63,3	41,7	35,0	33,3
Denunciar al comerciant	21,4	11,4	-	10,0	25,0	20,0	33,3
Demandar fulls de reclamació i complimentar-los	11,9	13,6	-	13,3	20,8	10,0	-
Dirigir-se a l'Administració	-	13,7	-	-	8,3	15,0	33,3
Dirigir-se a les Oficines d'Atenció al Consumidor	-	9,1	-	-	8,3	5,0	33,3
Trucar al 012	-	2,3	-	-	-	5,0	-
Altres	-	2,3	-	-	-	5,0	-
Dirigir-se a una associació de consumidors	9,5	4,5	11,1	10,0	4,2	-	33,3
Donar-se de baixa del servei, no pagar	4,8	6,8	-	3,3	12,5	5,0	-
Recórrer a un advocat	4,8	2,3	-	-	8,3	5,0	-
Conservar i reclamar les factures i tiquets de compra	-	2,3	-	3,3	-	-	-
Altres	-	6,8	-	-	-	15,0	-
Nc	-	2,3	-	3,3	-	-	-
<i>Base (ha pres alguna mesura)</i>	42	44	9	30	24	20	3

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

Qui va solucionar aquest problema o incidència?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Es va solucionar	40,5	45,6	22,2	56,7	37,6	35,0	66,6
Directament entre comerciants i consumidors	21,4	25,0	11,1	40,0	8,3	20,0	33,3
Directament l'empresa proveïdora del servei	9,5	9,1	11,1	10,0	12,5	5,0	-
Directament el distribuïdor del servei	2,4	2,3	-	6,7	-	-	-
Directament l'Associació de Consumidors	2,4	2,3	-	-	4,2	5,0	-
Directament el fabricant del producte	2,4	-	-	-	-	5,0	-
El comerciant per mediació de les Junes Arbitrals de Consum	-	2,3	-	-	4,2	-	-
L'empresa proveïdora per mediació de les Junes Arbitrals	-	2,3	-	-	4,2	-	-
A través de les Junes Arbitrals de Consum	2,4	-	-	-	4,2	-	-
Directament l'Administració sense arbitratge	-	2,3	-	-	-	-	33,3
Encara no s'ha solucionat	31,0	29,5	33,3	23,3	33,3	40,0	-
No es va solucionar	26,2	25,0	33,3	20,0	29,2	25,0	33,3
Nc	2,4	-	11,1	-	-	-	-
<i>Base (ha tingut una incidència, ha pres alguna mesura per solucionar-ho)</i>	42	44	9	30	24	20	3

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

Fins a quin punt està satisfet amb la solució d'aquest problema o incidència	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Mitjana de l'escala de 0 'gens satisfet' a 10 'totalment satisfet'	5,7	7,1	9,0	5,8	5,9	7,7	7,0
<i>Base (ha tingut una incidència, ha pres alguna mesura i s'ha solucionat)</i>	17	20	2	17	9	7	2

# Annex 1. Taules sexe i edat

# Drets consumidors: 2004-2006

## 3.5. El 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya (% verticals)

Coneixement del 012	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Menció espontània	7,8	5,9	4,1	8,5	8,1	5,1	6,8
Coneixement suggerit	44,1	46,2	41,1	47,7	48,4	45,8	39,8
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

Ha trucat alguna vegada al 012 per un problema de consum?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Sí	7,1	7,9	6,8	9,2	7,5	8,5	5,1
No	92,2	91,8	91,8	90,8	91,3	91,5	94,9
No recorda/Nc	0,7	0,3	1,4	-	1,2	-	-
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

Fins a quin està satisfet amb el servei rebut al 012, per a les seves consultes relacionades amb el consum?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Mitjana de l'escala de 0 'gens satisfet' a 10 'totalment satisfet'	7,1	7,6	7,0	6,8	7,9	8,4	4,8
<i>Base (ha utilitzat el 012)</i>	<i>19</i>	<i>23</i>	<i>4</i>	<i>12</i>	<i>12</i>	<i>10</i>	<i>4</i>

## 4. Les entitats i les administracions

### 4.1. Coneixement, ús i valoració d'entitats responsables de la protecció dels drets (% verticals)

Coneix alguna institució o organisme encarregat de la protecció dels drets dels consumidors?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Sí	28,8	25,9	16,4	33,1	32,3	33,9	14,4
No	70,8	71,8	83,6	66,2	65,8	65,3	83,1
No recorda/Nc	0,4	2,3	-	0,8	1,9	0,8	2,5
<i>Base (total)</i>	295	305	73	130	161	118	118

Quina o quines institucions o organismes coneix?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Associacions de Consumidors	54,1	46,8	50,0	46,5	51,9	50,0	58,9
OCU	44,7	39,2	33,3	37,2	46,2	42,5	47,1
OCUC	-	1,3	-	-	1,9	-	-
Associacions sense especificar	9,4	6,3	16,7	9,3	3,8	7,5	11,8
Oficines d'Atenció al Consumidor	38,8	36,8	33,3	58,2	38,5	32,5	-
No especifica el nivell administratiu	25,9	24,1	33,3	32,6	25,0	25,0	-
OMIC	12,9	12,7	-	25,6	13,5	7,5	-
Generalitat de Catalunya	16,6	10,1	8,3	9,3	19,2	12,5	11,8
Generalitat	7,1	2,5	-	2,3	5,8	7,5	5,9
012	4,7	2,5	8,3	2,3	5,8	-	5,9
Agència Catalana del Consum	1,2	1,3	-	-	3,8	-	-
Altres organitzacions	1,2	3,8	-	4,7	1,9	2,5	-
Altres actualment no existents	2,4	-	-	-	1,9	2,5	-
Ajuntament	5,9	6,3	-	-	13,5	7,5	-
Síndic de Greuges	5,9	3,8	-	4,7	7,7	5,0	-
Empreses	3,5	1,3	-	2,3	1,9	2,5	5,9
Altres	2,4	5,1	-	4,7	-	2,5	17,6
No recorda el nom, Nc	8,3	7,6	8,3	4,7	9,6	10,0	5,9
<i>Base (coneix alguna institució o organisme)</i>	85	79	12	43	52	40	17

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

Em podria dir si coneix les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidor? (% sí)	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Associacions de consumidors	40,3	39,0	35,6	41,5	46,0	42,4	28,8
Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)	40,0	34,4	31,5	39,2	46,0	39,0	24,6
Agència Catalana del Consum (ACC)	27,5	20,7	28,8	25,4	28,0	22,0	16,1
Instituto Nacional del Consumo (INC)	23,4	19,7	28,8	25,4	24,2	18,6	11,9
Juntes Arbitrals de Consum (JAC)	10,8	10,2	1,4	12,3	16,8	13,6	2,5
Oficina Comarcal d'Atenció al Consumidor (OCIC)	6,4	11,5	5,5	11,5	9,3	9,3	7,6
Centres Europeus del Consumidor (CEC)	4,7	5,9	11,0	5,4	6,8	4,2	0,8
Serveis Territorials de Consum	5,1	4,6	5,5	4,6	6,2	4,2	3,4
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

Em podria dir si ha utilitzat les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidor? (% sí)	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)	10,2	9,8	2,7	13,1	16,1	7,6	5,1
Associacions de consumidors	5,8	4,6	4,1	4,6	6,2	8,5	1,7
Agència Catalana del Consum (ACC)	2,7	2,3	-	0,8	5,0	4,2	0,8
Oficina Comarcal d'Atenció al Consumidor (OCIC)	0,7	1,6	-	2,3	1,9	0,8	-
Serveis Territorials de Consum	1,0	0,3	-	1,5	0,6	0,8	-
Instituto Nacional del Consumo (INC)	1,0	-	-	0,8	0,6	0,8	-
Centres Europeus del Consumidor (CEC)	-	0,7	1,4	-	0,6	-	-
Juntes Arbitrals de Consum (JAC)	0,3	0,3	-	-	1,2	-	-
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

Valoració del servei prestat a les institucions o organitzacions (Mitjana de l'escala de 0 'gens positiva' a 10 'totalment positiva')	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Juntes Arbitrals de Consum (JAC)	8,0	-	-	-	8,0	-	-
Associacions de consumidors	7,4	7,2	8,7	7,7	7,0	7,4	5,5
Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)	7,3	6,7	6,0	7,3	6,5	7,3	8,0
Oficina Comarcal d'Atenció al Consumidor (OCIC)	3,5	6,4	-	7,0	5,3	2,0	-
Agència Catalana del Consum (ACC)	6,6	4,3	-	9,0	5,6	4,8	-
Centres Europeus del Consumidor (CEC)	-	5,5	5,0	-	6,0	-	-
Instituto Nacional del Consumo (INC)	4,0	-	-	4,0	3,0	5,0	-
Serveis Territorials de Consum	3,3	5,0	-	2,5	8,0	2,0	-
<i>Base (ha utilitzat cadascun dels serveis)</i>							

## 4.2. Institucions considerades com a responsables de la protecció dels drets (% verticals)

Quina o quines institucions han de ser les responsables de la protecció dels drets dels consumidors?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Generalitat de Catalunya	38,6	37,7	28,8	37,6	47,8	37,2	32,1
Generalitat	36,9	33,1	28,8	32,3	44,1	33,9	30,5
"Departament de Comerç, Departament de Consum"	0,3	2,3	-	1,5	1,2	2,5	0,8
Altres Departaments de la Generalitat	1,4	2,3	-	3,8	2,5	0,8	0,8
Ajuntament	22,0	19,7	19,2	17,7	23,0	21,2	22,0
Administració pública en general	9,8	8,2	4,1	9,2	12,4	8,5	7,6
Oficina d'Atenció al Consumidor	5,4	1,6	1,4	3,8	5,0	4,2	1,7
Govern Central	4,4	2,3	5,5	3,1	1,2	4,2	4,2
Propis comerciants	2,0	1,3	-	1,5	1,2	1,7	3,4
Associacions de consumidors	1,7	1,3	4,1	2,3	0,6	0,8	0,8
Sanitat en general	0,7	1,0	1,4	0,8	0,6	1,7	-
Consum en general	0,7	0,7	1,4	0,8	1,2	-	-
Sindic de Greuges	1,7	2,3	5,5	2,3	1,9	0,8	0,8
Altres	3,4	4,6	2,7	5,4	6,8	0,8	2,5
Ns/Nc	29,5	37,4	45,2	36,2	23,0	33,9	37,3
<i>Base (total)</i>	295	305	73	130	161	118	118

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

## 4.3. Mesures a prendre per part de l'Administració (% verticals)

Quines mesures hauria de prendre l'Administració per garantir els drets dels consumidors?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Donar més informació tant a consumidors com a comerciants	23,1	15,1	19,2	24,6	29,2	11,9	5,9
Control d'acompliment de les lleis i aplicar sancions	16,9	15,7	9,6	22,3	13,7	17,8	16,1
Inspeccionar més els comerços	10,2	11,1	5,5	11,5	8,7	11,0	15,3
Agilitar els tràmits	8,1	9,5	8,2	11,5	9,3	7,6	6,8
Més recursos per garantir els drets dels consumidors	4,4	5,2	2,7	2,3	5,0	4,2	9,3
Més control de qualitat dels productes	3,4	5,6	1,4	5,4	6,2	2,5	5,1
Més control dels preus dels productes	3,1	4,6	2,7	1,5	3,1	2,5	9,3
Ampliar i millorar el marc legislatiu	4,1	3,0	2,7	3,8	5,6	3,4	0,8
Apropar-se més al consumidor i millorar el tracte	0,7	4,9	5,5	1,5	1,9	1,7	5,1
Altres	3,7	4,6	1,4	1,5	5,6	6,8	4,2
No sap especificar-ne cap	34,2	35,1	52,1	30,0	29,2	38,1	33,1
<i>Base (total)</i>	295	305	73	130	161	118	118

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

## Annex 1. Taules sexe i edat

## Drets consumidors: 2004-2006

### 4.4. La Generalitat de Catalunya (% verticals)

Sap quines actuacions porta a terme la Generalitat de Catalunya per garantir els drets dels consumidors?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Control i sanció	9,8	8,9	6,8	7,7	13,7	9,3	6,8
Campanyes divulgatives	2,7	1,6	1,4	2,3	5,6	-	-
Posar a l'abast les oficines d'Atenció al Consumidor	2,0	1,0	2,7	1,5	1,9	0,8	0,8
Legislació	0,7	1,0	-	1,5	1,2	0,8	-
Intervenir a favor del consumidor en cas de problemes i reclamacions	0,7	-	-	0,8	-	-	0,8
Gestionar el 012	-	0,7	-	-	0,6	-	0,8
Altres	2,4	1,0	-	0,8	0,6	3,4	3,4
No en sap cap	76,6	80,0	82,2	81,5	73,3	79,7	78,0
No en fa cap	6,4	5,2	6,8	3,8	4,3	7,6	7,6
Nc	0,3	2,3	-	-	2,5	1,7	1,7
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors?	Sexe		Edat				
	Home	Dona	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	De 65 o més
Mitjana de l'escala de 0 'gens positiva' a 10 'totalment positiva'	5,5	5,7	6,0	5,3	5,6	5,9	5,5
<i>Base (total)</i>	<i>295</i>	<i>305</i>	<i>73</i>	<i>130</i>	<i>161</i>	<i>118</i>	<i>118</i>

***ANNEX 2.  
QÜESTIONARI***





<b>TÍTOL ESTUDI:</b> <i>Percepció dels drets com a consumidors 2006</i>		<b>REF: 12.1287</b>	<b>Novembre 2006</b>
		<b>ID) Núm. Qüestionari: _____</b>	
<b>DADES PERSONA ENTREVISTADA</b>			
<b>Nom de l'entrevistat:</b> ANOTAR EL NOM DE PILA, NO COGNOMS			
<b>Municipi:</b> ANOTAR		<b>Telèfon:</b>	
<b>QUOTES</b>			
<b>Q1) Gènere:</b>	<b>Q2) Edat:</b>	<b>Q3) Territori:</b>	<b>Q4) Grandària municipi:</b>
Home ..... 1 Dona ..... 2	De 16 a 24 ..... 1 De 25 a 34 ..... 2 De 35 a 49 ..... 3 De 50 a 64 ..... 4 65 o més..... 5	Barcelona ciutat ..... 1 AMB ..... 2 Resta BCN ..... 3 Girona ..... 4 Lleida..... 5 Tarragona ..... 6	Més de 500.000 hab..... 1 100.001 a 500.000 hab. .... 2 20.001 a 100.000 hab. .... 3 5.000 a 20.000 hab. .... 4 Menys de 5.000 ..... 5

**Argumentari per l'entrevistador per fer la captació telefònica**

Hola, bon dia/bona tarda. Sóc \_\_\_\_\_ entrevistador/a de l'Institut DEP. Estem realitzant un estudi sobre els consumidors a Catalunya i ens agradaria demanar-li la seva col·laboració per tal que ens respongués unes breus preguntes. Abans que res, dir-li que no volem vendre-li res en absolut i que DEP es compromet, seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a que tota la informació que ens faciliti a través d'aquest qüestionari serà tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadística, respectant en tot moment l'estricta anonimat de les persones entrevistades. **MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.**

**1. Em pot dir la seva edat?**

*SI NO CONTESTA, ACABAR ENTREVISTA. COMPROVAR: SI MENOR DE 16 ANYS, ACABAR ENTREVISTA*

\_\_\_\_\_

**2. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?**

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

**BLOC PERCEPCIÓ DE PROTECCIÓ I DRETS**

**3. Com a consumidor, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens protegit i el 10, a totalment protegit. NOMÉS 1 RESPOSTA.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10    98 (Ns) 99 (Nc)

**4. Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a consumidor?. Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival no conèixer-los gens i el 10, a conèixer-los totalment. NOMÉS 1 RESPOSTA.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10    98 (Ns) 99 (Nc)

**5. I, fins a quin punt considera que els comerciants i dependents coneixen els drets dels consumidors?. Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival no conèixer-los gens i el 10, a conèixer-los totalment. NOMÉS 1 RESPOSTA.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10    98 (Ns) 99 (Nc)

**6. Quines creu que són les mesures més efectives que vostè, com a consumidor, pot fer per protegir els seus drets? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Considera que no n'hi ha cap ... 95  
No sap especificar-ne cap ..... 99

**7. En la seva opinió, quines mesures hauria de prendre l'Administració per garantir els drets dels consumidors? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

No sap especificar-ne cap ..... 99

8. Si tingués algun problema o incidència com a consumidor, quines mesures prendria? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES. NO LLEGIR
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- No prendria cap mesura ..... 95  
 No sap especificar-ne cap ..... 99
- Filtre: Si p8 ≠ 95 passar a p10**
9. (Només p8=95). Per quina/es raons no prendria cap mesura? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- Ns/Nc ..... 99
10. En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a consumidor?
- Sí..... 1  
 No ..... 2  
 Nc/No ho recorda ..... 99
- Filtre: Si p10=2 o p10=99 passar a p16**
11. (Només p10=1). Em podria dir quin va ser el principal problema o incidència? ESPONTÀNIA, NOMÉS 1 RESPOSTA.
- \_\_\_\_\_
- Nc..... 99
12. (Només p10=1). Va prendre alguna mesura per solucionar el problema o incidència?
- Sí..... 1  
 No ..... 2  
 Nc..... 99
- Filtre: Si p12=2 o p12=99 passar a p16**
13. (Només p12=1). Quina o quines mesures va prendre per solucionar aquest problema o incidència? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- Nc..... 99
14. (Només p12=1). Qui va solucionar aquest problema o incidència? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA
- No es va solucionar ..... 0  
 Encara no s'ha solucionat..... 1  
 Directament el comerciant/venedor del producte 2  
 Directament el fabricant del producte ..... 3  
 Directament l'empresa proveïdora del servei..... 4  
 Directament el distribuïdor del servei..... 5  
 A través de les Juntes Arbitrals de Consum..... 6  
 El comerciant/venedor per mediació de les Juntes Arbitrals de Consum..... 7  
 El fabricant per mediació de les Juntes Arbitrals de Consum..... 8  
 L'empresa proveïdora del servei per mediació de les Juntes Arbitrals de Consum .. 9  
 El distribuïdor del servei per mediació de les Juntes Arbitrals de Consum ..... 10  
 Directament l'Administració sense arbitratge ..... 11  
 Directament l'Associació de Consumidors ..... 13  
 Altres (anotar) \_\_\_\_\_  
 Ns/Nc ..... 99
- Filtre: Si p14=0, 1 ó 99 passar a p16**
15. (Només p14≠0, 1 ó 99). Fins a quin punt està satisfet amb la solució d'aquest problema o incidència? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10 a totalment satisfet. NOMÉS 1 RESPOSTA.

16. Si tingués algun tipus de problema com a consumidor, sap quines mesures o actuacions podria prendre?

- Sí..... 1  
 No ..... 2  
 Nc..... 99

**Filtre:** Si p16=2 o p16=99 passar a p18

17. (Només p16=1). Quines mesures prendria? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 5 RESPOSTES.

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nc.....99

18. Coneix algun telèfon d'informació al consumidor? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

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

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

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

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

20. A continuació li llegiré un seguit de mesures i actuacions que pot fer si es troba amb un problema com a consumidor. Em podria dir si les coneix, si les ha utilitzat en alguna ocasió, i com valora l'existència d'aquesta mesura? Per valorar-ho farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva (98=Ns/99=Nc). **LLEGIR.**

(Atenció p20a=2 saltar a p20c: p20c respon tothom)

Sap que davant un problema pot...	P20a Coneix		P20b Ha fet		P20c Valoració (escala 0-10)
	No	Sí	No	Sí	
a. Demanar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
b. Dirigir-se als serveis d'atenció al client	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
c. Dirigir-se a les associacions de consumidors	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
d. Dirigir-se als organismes de les administracions	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
e. Trucar al 012	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

21. Ha trucat alguna vegada al 012 per un problema de consum?

- Sí..... 1  
 No ..... 2  
 Nc..... 99

**Filtre:** Si p21=2 ó 99 passar a p23

22. (Només p21=1). Fins a quin punt està satisfet amb el servei rebut al 012, per les seves consultes relacionades amb el consum? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10, a totalment satisfet. **NOMÉS 1 RESPOSTA.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 (Ns) 99 (Nc)

**BLOC DRETS DELS CONSUMIDORS**

**23. Em podria dir si coneix els drets dels consumidors a Catalunya?**

- Sí..... 1  
 No ..... 2  
 Nc..... 99

**Filtre: Si p23=2 ó 99 passar a p25**

**24. (Només p23=1). Em podria dir, quin o quins coneix? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 5 RESPOSTES.**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nc.....99

**25. A continuació li llegiré alguns dels drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors. Em podria dir si els coneix, si els ha exercit o reclamat en alguna ocasió i com valora la seva existència? Per valorar-ho farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva (98=Ns/99=Nc). **LLEGIR.****

**(Atenció p25a=2 saltar a p25c: p25c respon tothom)**

	P25a Coneix		P25b Ha exercit		P25c Valoració (escala 0-10)
	No	Sí	No	Sí	
<b>Sap que com a consumidor català té dret a...</b>					
a. No pagar bens, serveis o tràmits comercials que no hagi sol·licitat o que no hagi autoritzat prèviament	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
b. Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
c. Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
d. Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
e. Que quan compra un habitatge té dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
f. Ser atès en la llengua en que us expresseu, tant en català com en castellà	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
g. Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
h. Rebre formació i educació com a consumidors	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

**26. Sap vostè que existeixen drets especials per als consumidors que formen part de determinats col·lectius, com ara nens i adolescents, persones majors de 65 anys, persones amb disminució de les seves capacitats, persones embarassades...?**

- Sí..... 1  
 No ..... 2  
 Nc..... 99

**BLOC ORGANISMES I INSTITUCIONS**

**27. En la seva opinió, quina o quines institucions han de ser les responsables de la protecció dels drets dels consumidors a Catalunya? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nc..... 99

**28. Coneix vostè alguna institució o organisme encarregada de la protecció dels consumidors?**

- Sí..... 1  
 No ..... 2  
 Nc..... 99

**Filtre: Si p28=2 ó 99 passar a p30**

29. (Només p28=1). Em podria dir, quina o quines institucions o organismes coneix? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nc..... 99

30. A continuació li mencionaré una sèrie d'institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors. Em podria dir si les coneix, si ha utilitzat els seus serveis en alguna ocasió i com valora el servei que li van prestar? Per valorar-lo farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival gens positiu i el 10, a totalment positiu. **LLEGIR.**

(Atenció si 30a = 2 passar a p31, si 30b = 2 passar a p31: p30c només respon qui ha utilitzat)

Coneix l'existència de...	P30a		P30b		P30c
	Coneix		Ha utilitzat		
	No	Sí	No	Sí	Valoració (escala 0-10)
a. Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
b. Oficina Comarcal d'Atenció al Consumidor (OCIC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
c. Agència Catalana del Consum (ACC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
d. Juntres Arbitrals de Consum (JAC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
e. Serveis Territorials de Consum	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
f. Centres Europeus del Consumidor (CEC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
g. Instituto Nacional del Consumo (INC)	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
h. Associacions de Consumidors	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

31. Em podria dir quines actuacions porta a terme la Generalitat de Catalunya per garantir els drets dels consumidors? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

No en fa cap..... 95  
 No en sap cap..... 98  
 Nc..... 99

32. Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva. **NOMÉS 1 RESPOSTA.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 (Ns) 99 (Nc)

### BLOC SOCIODEMOGRÀFIC

Per finalitzar li farà unes breus preguntes sobre les seves característiques personals. Recordi que totes les dades que em faciliti estan protegides i es tractaran de manera anònima.

33. Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat? **NOMÉS 1 RESPOSTA, LLEGIR SI ÉS NECESSARI**

Sense estudis.....	1
Sense estudis però sap llegir i escriure .....	2
Estudis primaris sense acabar .....	3
Estudis primaris (certificat) .....	4
Graduat escolar / EGB / ESO / FP1 / Mòdul 2 / cicles formatius grau mitjà.....	5
BUP / COU / FP2 / batxillerat Logse (reforma).....	6
Cicle formatiu grau superior / Mòdul 3.....	7
Universitari 1r cicle (enginyeria tècnica, arquitectura tècnica, diplomatura) .....	8
Universitari 2n cicle / (enginyer, llicenciat, arquitecte) / doctorats .....	9
Ns/Nc .....	99

**34. En relació a la seva situació laboral, vostè principalment...**

**NOMÉS 1 RESPOSTA, EL QUE DEDIQUI MÉS TEMPS**

***Inactius***

- Estudia ..... 1 Fi de l'entrevista  
Treballa en tasques de la llar ..... 2 Fi de l'entrevista  
És jubilat o pensionista ..... 3 Fi de l'entrevista

***Actius***

- Treballa per compte d'altri (assalariat) 4  
Treballa per compte propi  
(Empresari, autònom, professional) .... 5  
Està a l'atur ..... 6 Fi de l'entrevista  
Ns/Nc ..... 99 Fi de l'entrevista

**35. Treballa vostè en el sector del comerç, els serveis a les persones, l'hostaleria o la restauració?**

- Sí ..... 1  
No ..... 2  
Nc ..... 99

***MOLTES GRÀCIES  
PER LA SEVA COL·LABORACIÓ***