

<b>TÍTOL ESTUDI:</b> <i>Percepció dels drets com a consumidors 2006</i>		<b>REF: 12.1287</b>	<b>08/11/2006</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 Junes Arbitrals de Consum..... 6  
 El comerciant/venedor per mediació de les Junes Arbitrals de Consum..... 7  
 El fabricant per mediació de les Junes Arbitrals de Consum..... 8  
 L'empresa proveïdora del servei per mediació de les Junes Arbitrals de Consum .. 9  
 El distribuïdor del servei per mediació de les Junes 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. Junttes 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***