



REO núm: 1106  
Data: 30/09/2024

## Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han fet una reclamació. 2023

### Cuestionario

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS QUE HAN REALIZADO UNA RECLAMACIÓN

### Seleccione el idioma en que quiere responder la encuesta

1. Catalán (Pasar al cuestionario en catalán)
2. Castellano (Pasar al cuestionario en castellano)
3. Le es indiferente (Pasar al cuestionario en catalán)

### PRESENTACIÓN

El <fecha de la reclamación> presentó una consulta a la Agència Catalana del Consum y pedimos que conteste unas preguntas sobre su grado de satisfacción con esta gestión seleccionando en este enlace:

### INTRO

Apreciado/a <nombre de la persona que hizo la reclamación>. La Agència Catalana del Consum (ACdC) está llevando a cabo un estudio para conocer su grado de satisfacción sobre el proceso de resolución de las reclamaciones de consumo, con el objetivo de ofrecer un servicio de mejor calidad.

Solo le llevará unos minutos responderla y será de gran ayuda para mejorar la Agència Catalana del Consum.

Le agradecemos la dedicación.

Las informaciones que le pedimos son para la elaboración de un estudio de opinión oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizarle el anonimato y el secreto estadístico y a cumplir la normativa de protección de datos de carácter personal.

### 0. ¿Confirma que efectivamente durante el mes de <mes de la base de datos> presentó, como ciudadano, una reclamación de consumo a la Agència Catalana del Consum?

Solo una respuesta

1. Sí
2. No (Finalizar entrevista)
98. No lo recuerdo (Finalizar entrevista)

### HORA\_PRIMERA\_PREGUNTA

Programador/a: introducir esta variable oculta antes de la 1

### 1. Para empezar, ¿cuánto tiempo hace que usted conoce el servicio de reclamación de consumo de la Agència Catalana del Consum?

Solo una respuesta

1. Menos de un año
2. Entre 1 y 2 años
3. Más de dos años
98. No lo recuerdo

### 2. ¿Cómo conoció el servicio de reclamación de consumo? A través de qué medios...

Programador/a: aleatorizar

Más de una respuesta

1. Recomendación de un familiar, amistad o conocido
2. Página web de la Agència Catalana del Consum
3. Buscador de Internet

- 4. Redes sociales
- 5. Anuncios en los medios (TV, radio, prensa...)
- 6. Para recomendación de la Agència Catalana del Consum
- 80. Otros (Especificar)
- 98. No lo recuerdo

**3. ¿A través de qué medios presentó su reclamación de consumo? Si ha presentado más de una consulta, piense por favor, a partir de ahora en la última**

Programador/a: aleatorizar (1-6)

Solo una respuesta

- 1. Presencialmente a la OAC de la Generalitat (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o los Serveis Territorials de l'ACdC (Agència Catalana del Consum)
- 2. Presencialmente a la OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)
- 3. Por formulario a la página web de la Agència Catalana del Consum o por un formulario de petición genérica de la Generalitat
- 4. Por correo electrónico a la Agència Catalana del Consum
- 5. Por correo postal ordinario a la Agència Catalana del Consum
- 80. Otros (Especificar)
- 98. No lo recuerdo

**4. ¿Cuál era el tema de su reclamación de la consulta?**

Solo una respuesta

- 1. Telefonía / Internet
- 2. Vehículos (reparación/compraventa)
- 3. Informática
- 4. Electricidad
- 5. Gas
- 6. Agua
- 7. Transporte público y privado
- 8. Electrodomésticos (reparación/compraventa)
- 9. Restauración y alojamientos
- 80. Otros (Especificar)
- 98. No lo recuerdo

**5. En términos generales, valore su grado de satisfacción con el servicio de reclamaciones de consumo de la Agència Catalana del Consum.**

Solo una respuesta

0 Nada satisfecho/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Muy satisfecho/a

98. No lo sé

**6. (P3=3) Y ahora valore los siguientes elementos relacionados con el formulario web que utilizó para presentar la reclamación.**

Programador/a: aleatorizar

- a) La claridad de las instrucciones para completar el formulario
- b) La facilidad del proceso para presentar la reclamación
- c) El tipo de documentos a anexar
- d) La facilidad para anexar los documentos
- e) La forma de recibir el comprobante/justificante de recibo

Solo una respuesta

0 Nada satisfecho/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Muy satisfecho/a

98. No lo sé

**7. Valore una serie de aspectos relacionados con su grado de satisfacción con su reclamación de consumo en relación con los siguientes ítems.**

Programador/a: aleatorizar

- a) El tiempo en recibir una respuesta a su reclamación
- b) (P 3 = 1 o 2) El trato recibido por parte del personal
- c) La adecuación de la información recibida a su reclamación
- d) La claridad de la información recibida
- e) (P 3 = 1 o 2) El lenguaje utilizado por el personal
- f) El lenguaje utilizado en los documentos administrativos recibidos
- g) El conocimiento del estado de la tramitación

Solo una respuesta

0 Nada satisfecho/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Muy satisfecho/a

98. No lo sé

**8. ¿Cuánto tiempo tardó en resolverse su reclamación?**

Solo una respuesta

- 1. Menos de un mes
- 2. De uno a tres meses
- 3. De tres a seis meses
- 4. Más de seis meses
- 98. No lo recuerdo

**9. ¿Conoce el distintivo de adhesión a la Junta Arbitral de Consum que exhiben las empresas?**

Solo una respuesta

1. Sí (Pasar a la pregunta 10)
2. No (Pasar a la pregunta 11)

**10. (P 9 = 1) ¿Sabe qué ventajas le ofrece que un establecimiento o empresa esté adherido a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?**

Solo una respuesta

1. Sí (Especificar)
2. No

**11. (P 9 = 2) De los siguientes aspectos, ¿cuál cree que es la principal ventaja del distintivo de adhesión a la Junta Arbitral de Consum que exhiben las empresas?**

Programador/a: aleatorizar

Solo una respuesta

1. Que mi caso se resolverá con un arbitraje
2. Que el establecimiento confía en resolver los conflictos de sus clientes
3. Que los clientes no tienen que ir a los juzgados para resolver su caso
98. No lo sé

**12. ¿Por qué fases ha pasado la tramitación de su reclamación?**

Solo una respuesta

1. La mediación
2. El arbitraje
3. Ambas
98. No lo sé

**13. (P12=1 o 3) Valore los siguientes elementos relacionados con la tramitación de su reclamación a través de la mediación**

Programador/a: aleatorizar

- a) La claridad de la información
- b) El trato recibido
- c) La documentación exigida
- d) El tiempo de espera para la entrevista
- e) Los conocimientos del mediador/a
- f) El interés del mediador/a
- g) El seguimiento de su caso
- h) El tiempo de resolución

Solo una respuesta

0 Nada satisfecho/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Muy satisfecho/a

98. No lo sé

**14. (P12=2 o 3) Valore los siguientes elementos relacionados con la tramitación de su reclamación a la Agència Catalana del Consum / Junta Arbitral de Consum de Catalunya a través del arbitraje**

Programador/a: aleatorizar

- a) La claridad de las instrucciones para rellenar la solicitud
- b) La facilidad del proceso para la presentación de la solicitud
- c) La documentación/ papeles que se le pidió
- d) El trato recibido del personal
- e) La resolución de las dudas relacionadas con el proceso de solicitud
- f) El asesoramiento técnico sobre el caso
- g) Las instalaciones (en el caso de vista presencial) / la calidad de la conexión (en el caso de vista por videoconferencia)
- h) El tiempo de admisión del trámite

Solo una respuesta

0 Nada satisfecho/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Muy satisfecho/a

98. No lo sé

**15. (P12=2 o 3) ¿Asistió a la vista arbitral?**

Solo una respuesta

1. Sí, de forma presencial
2. Sí, por videoconferencia
3. No

**16. (P15=1 o 2) Valore los siguientes elementos relacionados con el servicio de la Junta Arbitral de Consum en el momento de la vista arbitral.**

Programador/a: aleatorizar

1. La profesionalidad de los miembros del tribunal
2. La atención y el trato recibido del personal que participó en el arbitraje (árbitros, secretarios, etc...)
3. (P 15= 1) Las instalaciones
4. (P 15= 2) La calidad de la conexión
5. Los horarios de realización de las visitas
6. El cumplimiento de las fechas y los horarios acordados en las vistas

Solo una respuesta

0 Nada satisfecho/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Muy satisfecho/a  
98. No lo sé

**17. (P15=1 o 2) Durante la vista arbitral, ¿cree que pudo defenderse y expresarse bien?**

Solo una respuesta

1. Sí
2. No

**18. (P15=1 o 2) De acuerdo con su experiencia, ¿cree que la duración de la vista arbitral fue...?**

Solo una respuesta

1. Muy larga
2. Larga
3. Adecuada
4. Corta
5. Muy corta
98. No lo sé

**19. (P15=1 o 2) ¿Cree que la resolución del proceso de arbitraje (Laude) ha sido clara?**

Solo una respuesta

0 Nada clara

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 Muy clara

98. No lo sé

**20. (P15=1 o 2) Para ir terminando, de los siguientes elementos señale cuál es el más importante respecto a la resolución del proceso de arbitraje.**

Programador/a: aleatorizar.

Solo una respuesta

1. La objetividad de la resolución/Laude (imparcial)
2. La rapidez
3. El valor de la resolución (que sea de obligado cumplimiento)
4. La gratuidad
95. Ninguna /Nada
98. No lo sé

**21. (P15=1 9 2) ¿Y el segundo más importante?**

Programador/a: aleatorizar. No consta el valor indicado en la P20.

Solo una respuesta

1. La objetividad de la resolución/Laude (imparcial)
2. La rapidez
3. El valor de la resolución (que sea de obligado cumplimiento)
4. La gratuidad

98. No lo sé

**22. (P12=2-3) ¿La compañía reclamada ha cumplido con el Laude o la resolución del tribunal arbitral?**

Solo una respuesta

1. Sí, ha cumplido el plazo
2. Sí, ha cumplido, pero no el plazo
3. No, todavía no ha cumplido
98. No lo sé

**23. (P12=1-3) Valore si el resultado de su reclamación ha cumplido sus expectativas.**

Solo una respuesta

0 Nada

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8.
- 9
10. Mucho
98. No lo sé

**24. (P12=1-3) Si en otra ocasión sufre un conflicto que le afecte como consumidor, ¿volvería a recorrer a la Agència Catalana del Consum?**

Solo una respuesta

1. Seguro que sí
2. Probablemente sí
3. Probablemente no
4. Seguro que no
98. No lo sé

**25. (P24= 3 o 4) ¿Por qué motivo no volvería a presentar una reclamación a la Agència Catalana del Consum?**

Solo una respuesta

\_\_\_\_\_

**26. ¿Escogería a un establecimiento comercial o a una empresa de servicios en función de si está adherida al arbitraje de consumo?**

Solo una respuesta

1. Sí
2. No
98. No lo sé

**27. Del siguiente listado señale cuál es el más importante de todo el proceso llevado a cabo con la Agència Catalana del Consum.**

Programador/a: aleatorizar

Solo una respuesta

1. La facilidad para acceder por primera vez a la Agència Catalana del Consum



2. La atención y el asesoramiento al consumidor
3. La información recibida
4. La rapidez en la resolución
5. La documentación que debe presentar
6. La facilidad en la tramitación
7. La posibilidad de ser escuchado
8. La resolución
95. Ninguno / Nada
98. No lo sé

**28. (P26=1-8) ¿Y el segundo más importante?**

Programador/a: aleatorizar. No consta el valor indicado en la P26.

Solo una respuesta

1. La facilidad para acceder por primera vez a la Agència Catalana del Consum
2. La atención y el asesoramiento al consumidor
3. La información recibida
4. La rapidez en la resolución
5. La documentación que debe presentar
6. La facilidad en la tramitación
7. La posibilidad de ser escuchado
8. La resolución
95. Ninguno / Nada
98. No lo sé

**29. (P27=1-8) ¿Y el tercero más importante?**

Programador/a: aleatorizar. No consta los valores indicados en la P26 y 27.

Solo una respuesta

1. La facilidad para acceder por primera vez a la Agència Catalana del Consum
2. La atención y el asesoramiento al consumidor
3. La información recibida
4. La rapidez en la resolución
5. La documentación que debe presentar
6. La facilidad en la tramitación
7. La posibilidad de ser escuchado
8. La resolución
95. Ninguno / Nada
98. No lo sé

**DATOS DE CLASIFICACIÓN**

**30. ¿Cuál es su sexo?**

Solo una respuesta

1. Hombre
2. Mujer
3. No binario

**31. ¿Qué edad tiene?**

Solo una respuesta

PROGRAMACIÓN: recodificar en las siguientes categorías:

1. De 18 a 34 años
2. De 35 a 49 años
3. De 50 a 64 años

4. De 65 años o más

**32. ¿Dónde nació?**

Solo una respuesta

1. Cataluña
2. Otras comunidades autónomas
5. Fuera de España
99. Prefiero no contestar

**33. ¿Qué lengua habla habitualmente?**

Solo una respuesta

1. Catalán
2. Castellano
80. Otras opciones
99. Prefiero no contestar

**34. (P 32 = 80) ¿Qué lengua o lenguas habla habitualmente?**

Solo una respuesta

1. Catalán y castellano por igual
2. Aranés
3. Árabe
4. Romano
80. Otras lenguas o combinaciones (Especificar)

**35. ¿Con cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra actualmente?**

Solo una respuesta

1. Trabajo
2. Trabajo doméstico no remunerado
3. No trabajo: estoy en el paro
4. No trabajo: soy jubilado/ada o pensionista
5. No trabajo: estoy estudiando
99. Prefiero no contestar

**36. ¿Cuál es el nivel de estudios finalizados? Nos referimos al nivel máximo de formación alcanzado**

Solo una respuesta

1. Sin estudios
2. Estudios primarios
3. Estudios secundarios
4. Estudios universitarios
5. Otros (Especificar)
99. Prefiero no contestar

**37. ¿Cuántas personas viven en su hogar, incluyéndose usted?**

Solo una respuesta

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

Programador/a: cargar la información por el sistema

**38. ¿Cómo se compone su hogar?**

Solo una respuesta

1. Yo solo/a (filtrado por quien diga a la P36= 1)

2. Monoparental: padre/madre con hijos/as
3. Monoparental: padre/madre con hijos/as y otros familiares
4. Pareja sin hijos/as
5. Pareja sin hijos/as y otros familiares
6. Pareja con hijos/as
7. Pareja con hijos/as y otros familiares
8. Dos personas o más que no son pareja
9. Dos o más parejas con o sin hijos/as y/o otros familiares
80. Otros (Especificar)
98. No lo sé
99. Prefiero no contestar

**39. Puede hacernos llegar cualquier sugerencia en este espacio**

\_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su amabilidad a la hora de responder la entrevista**  
HORA\_ÚLTIMA\_PREGUNTA Hora final de la entrevista