



## Estudi dels hàbits de consum a Catalunya (2013)

### Univers

Població de 16 i més anys resident a Catalunya, d'ambdós sexes

### Mètode de recollida de la informació

Entrevista telefònica assistida per ordinador (mètode CATI), mitjançant un qüestionari estructurat.

### Grandària de la mostra

1.000 entrevistes vàlides.

### Tipus 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 2012 de l'Institut d'Estadística de Catalunya.

### Data del treball de camp

27 de novembre – 12 de desembre de 2013

### Error mostral

El marge d'error per al conjunt de la mostra és de  $\pm 3,16$ , per a un nivell de confiança del 95,5% (2 sigmes) i sota el supòsit de màxima indeterminació ( $p=q=50\%$ ).

### Realització del treball de camp

Block de Ideas

### Direcció tècnica

DEP Institut

## Estudi dels hàbits de consum a Catalunya (2013)

### P1. Em pot dir la seva edat?

	Total	
	Freqüència	Percentatge
16-24 anys	105	10,5
25-34 anys	182	18,2
35-49 anys	297	29,7
50-64 anys	210	21,0
Més de 64 anys	206	20,6
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

### P2. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Català	597	59,7
Castellà	337	33,7
Indiferent/Ns/Nc (continuar en català)	66	6,6
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

### P3. Com a persona consumidora, 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.

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	46	4,6
1	5	0,5
2	40	4,0
3	38	3,8
4	97	9,7
5	217	21,7
6	206	20,6
7	183	18,3
8	106	10,6
9	22	2,2
10	21	2,1
Nc	17	1,7
Nc	2	0,2
Mitjana	5,55	
Desviació típica	2,09	
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

### P4. Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona consumidora?. 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.

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	43	4,3
1	11	1,1
2	51	5,1
3	82	8,2
4	116	11,6
5	211	21,1

6	163	16,3
7	130	13,0
8	125	12,5
9	28	2,8
10	36	3,6
Ns	4	0,4
Mitjana	5,40	
Desviació típica	2,28	
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P5. En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidora (serveis aeris, telefonia mòbil o fixa, electrodomèstics, etc.)?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	292	29,2
No	699	69,9
Nc/No ho recorda	9	0,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P6.a. I podria indicar-nos en quin tipus de producte o servei va tenir aquesta incidència? MÚLTIPLE**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Alimentació i beguda	9	2,7
Roba	8	2,4
Vehicles	6	1,8
Habitatge	11	3,3
Telefonia fixa	54	16,0
Telefonia mòbil	121	35,9
Internet	9	2,7
Electrodomèstics	33	9,8
Restauració	2	0,6
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	9	2,7
Serveis bancaris	14	4,2
Transport aeri	8	2,4
Tren	1	0,3
Altres	52	15,4
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>337</b>	<b>100,0</b>

**P6.b. Quina incidència?**

**a. Telefonia mòbil**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Problemes amb les factures	31	25,6
Insatisfacció servei tècnic / Atenció al client	6	5,0
Problemes connexió / cobertura / portabilitat	8	6,6
Ofertes / tarifes enganyoses	21	17,4
Problemes per donar-se de baixa	16	13,2
Problemes amb la permanència	10	8,3
Problemes amb telèfons mòbils	19	15,7
Problemes amb el router/ADSL	3	2,5
Problemes de gestió/contractes...	6	5,0
Altres	1	0,8
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>

**b. Telefonía fixa**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Problemes amb les factures	11	19,6
Insatisfacció amb el servei tècnic/atenció al client	7	14,3
Problemes de connexió / cobertura / portabilitat	7	12,5
Ofertes / tarifes enganyoses	16	28,6
Problemes per donar-se de baixa	7	14,3
Problemes amb la permanència	2	3,6
Altres	4	7,1
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>

**c. Electrodomèstics**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Problemes amb la garantia	5	15,2
Electrodomèstics defectuosos/sense funcionar	18	54,5
Altres	10	30,3
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>

**P6.c. Va prendre alguna mesura?**
**a. Telefonía mòbil**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	91	75,2
No	30	24,8
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>

**b. Telefonía fixa**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	46	85,2
No	8	14,8
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>

**c. Electrodomèstics**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	26	78,8
No	7	21,2
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>

**P6.d. Quina o quines?**
**a. Telefonía mòbil**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Canviar de companyia	2	2,2
Trucar / parlar amb la companyia/tenda	39	42,9
Trucar/anar oficina del consumidor	8	8,8
Fer una reclamació/queixa a la companyia	19	20,9
Donar-se de baixa/canvi de companyia	7	7,7
Trucar a l'atenció al client de la companyia	5	5,5
Denunciar-ho a consum	3	3,3
Trucar al servei tècnic	1	1,1
Està en tràmit	1	1,1
Deixar de pagar	4	4,4

Altres	2	2,2
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

**b. Telefonía fixa**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Canviar de companyia	2	4,3
Trucar / parlar amb la companyia/tenda	14	30,4
Trucar/anar oficina del consumidor	7	15,2
Fer una reclamació/queixa a la companyia	7	15,2
Donar-se de baixa/canvi de companyia	7	15,2
Trucar a l'atenció al client de la companyia	4	8,7
Denunciar-ho a consum	1	2,2
Trucar al servei tècnic	1	2,2
Deixar de pagar	1	2,2
Altres	2	4,3
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>

**c. Electrodomèstics**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Trucar / parlar amb la companyia/tenda	9	34,6
Trucar/anar oficina del consumidor	2	7,7
Fer una reclamació/queixa a la companyia	4	15,4
Trucar al servei tècnic	6	23,1
Està en tràmit	1	3,8
Altres	4	15,4
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

**P6.e. Es va resoldre la incidència?**
**a. Telefonía mòbil**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Sí	71	58,7
No	49	40,5
Nc/No ho recorda	1	0,8
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>

**b. Telefonía fixa**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Sí	29	53,7
No	24	44,4
Nc/No ho recorda	1	1,9
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>

**c. Electrodomèstics**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Sí	19	57,6
No	14	42,4
Nc/No ho recorda	33	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>

**P6.f. Qui va solucionar aquest problema o incidència?**
**a. Telefonía mòbil**

Total

	Freqüència	Percentatge
Directament el comerciant/venedor del producte	6	8,5
Directament el fabricant del producte	2	2,8
Directament l'empresa proveïdora del servei	23	32,4
Directament el distribuïdor del servei	7	9,9
Directament l'Associació de Consumidors	5	7,0
Ell/Ella mateixa	22	31,0
Directament el Servei Tècnic	4	5,6
Altres	2	2,8
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>71</b>	<b>100,0</b>

#### **b. Telefonía fixa**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Directament el fabricant del producte	1	3,4
Directament l'empresa proveïdora del servei	10	34,5
Directament el distribuïdor del servei	4	13,8
A través de les Junes Arbitrals de Consum	1	3,4
Directament l'Associació de Consumidors	2	6,9
Ell/Ella mateixa	10	34,5
Altres	1	3,4
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>

#### **c. Electrodomèstics**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Directament el comerciant/venedor del producte	5	26,3
Directament el fabricant del producte	1	5,3
Directament l'empresa proveïdora del servei	3	15,8
Ell/Ella mateixa	5	26,3
Directament el Servei Tècnic	3	15,8
Altres	2	10,5
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>

### **P6.g. Satisfacció (escala 0-10)**

#### **a. Telefonía mòbil**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	46	38,0
1	3	2,5
2	2	1,7
3	4	3,3
4	5	4,1
5	13	10,7
6	3	2,5
7	6	5,0
8	18	14,9
9	3	2,5
10	10	8,3
Ns	5	4,1
Nc	3	2,5
Mitjana	3,85	
Desviació típica	3,75	
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>

**b. Telefonia fixa**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	17	31,5
1	2	3,7
2	2	3,7
3	2	3,7
5	5	9,3
6	4	7,4
7	1	1,9
8	6	11,1
9	3	5,6
10	4	7,4
Ns	8	14,8
Mitjana	3,98	
Desviació típica	3,79	
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>

**c. Electrodomèstics**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	8	24,2
1	1	3,0
2	3	9,1
3	2	6,1
4	2	6,1
5	3	9,1
6	2	6,1
7	4	12,1
8	2	6,1
10	4	12,1
Ns	2	6,1
Mitjana	4,26	
Desviació típica	3,52	
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>

**P7.a. En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en botigues especialitzades de barri? LLEGIR i MÚLTIPLE.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Més d'un cop a la setmana	443	44,3
Un cop a la setmana	313	31,3
Menys d'un cop a la setmana	109	10,9
No hi he comprat mai	135	13,5
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P7.b. En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en mercats municipals? LLEGIR i MÚLTIPLE.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Més d'un cop a la setmana	137	13,7
Un cop a la setmana	270	27,0

Menys d'un cop a la setmana	217	21,7
No hi he comprat mai	376	37,6
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P7.c. En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en supermercats de barri? LLEGIR i MÚLTIPLE.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Més d'un cop a la setmana	411	41,1
Un cop a la setmana	356	35,6
Menys d'un cop a la setmana	115	11,5
No hi he comprat mai	118	11,8
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P7.d. En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en grans superfícies? LLEGIR i MÚLTIPLE.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Més d'un cop a la setmana	112	11,2
Un cop a la setmana	194	19,4
Menys d'un cop a la setmana	423	42,3
No hi he comprat mai	271	27,1
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P8.a. Podria indicar-nos si al llarg del darrer mes vostè ha comprat algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	747	74,7
No	253	25,3
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P8.b. Podria indicar-nos si al llarg del darrer mes vostè ha comprat algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament social i econòmic i l'equitat entre països)?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	185	18,5
No	815	81,5
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P8.c. Podria indicar-nos si al llarg del darrer mes vostè ha comprat algun producte ecològic (productes no tractats amb elements químics en la seva elaboració)?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	394	39,4
No	606	60,6
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P9.a. Així mateix, quan compra productes alimentaris (aliments, begudes, etc.) prefereix que el producte sigui de marca blanca?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	421	42,1
No	579	57,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>



**a. Per què? MÚLTIPLE**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Tenen preus més econòmics	234	23,1
Li és igual, mentres sigui de bona qualitat/busca qualitat	72	7,1
No ho té en compte / li és igual	131	13,0
Depèn del producte	72	7,1
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	148	14,6
Les marques donen més confiança	22	2,2
Les marques blanques tenen la mateixa qualitat i millor preu	83	8,2
Prova i si li agrada la marca blanca, segueix comprant	28	2,8
No confia en les marques blanques/ baixa qualitat	65	6,4
Depèn de la marca blanca	10	1,0
Depèn del preu	29	2,9
Prefereix el producte de proximitat / ecològic	8	0,8
Per costum, ja compra sempre les marques que coneix	45	4,5
Pagues la marca	8	0,8
Ens agrada més / ho prefereixen	9	0,9
No coneix les marques blanques / no té accés a marques blanques	9	0,9
Compra de marca i marca blanca	6	0,6
De fet les marques blanques són fetes per marques conegudes a més bon preu	9	0,9
Confia en les marques blanques	7	0,7
Altres	7	0,7
No sabia dir perquè	9	0,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P9.b. Així mateix, quan compra productes alimentaris (aliments, begudes, etc.) prefereix que sigui un producte que ha vist anunciat?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Sí	115	11,5
No	885	88,5
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**a. Per què? MÚLTIPLE**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Li és indiferent / no l'influeix	437	43,7
No confia en la publicitat/enganyosa	60	6,0
No veu anuncis / no es fixa en els anuncis	76	7,6
No li agraden els anuncis / no li interessa	24	2,4
Els anuncis li donen confiança	57	5,7
Compra el que necessita / li agrada (sense influència de la publicitat)	124	12,4
La publicitat es paga/és cara/encareix el producte	37	3,7
Depèn del producte (cost, qualitat...)	11	1,1
Valora altres coses dels productes (qualitat/preu)	48	4,8
Crida més l'atenció/és més conegut si està anunciat	35	3,5
Més important l'opinió de gent coneguda	11	1,1
Indueix a provar el producte	19	1,9
La publicitat no és garantia de qualitat i viceversa	46	4,6
Altres	7	0,7
Ns/Nc	9	0,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P9.c. Així mateix, quan compra productes alimentaris (aliments, begudes, etc.) prefereix comprar marques que es produeixen a l'Estat espanyol?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	798	79,8
No	202	20,2
Total	1.000	100,0

**a. Per què?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Per proximitat	73	7,2
Per fer país (Espanya)	162	15,9
Per ajudar econòmicament el país	289	28,4
No es fixa en això/ li és indiferent	165	16,2
Per confiança	66	6,5
Millor productes fets a Catalunya	110	10,8
Per generar llocs de treball	46	4,5
Valora altres aspectes (qualitat/preu)	48	4,7
Si són espanyols tenen millor qualitat/preu	34	3,3
Ho preferixen (sense especificar)	6	0,6
Altres	4	0,4
Ns/Nc	15	1,5
Total	1.000	100,0

**P9.d. Així mateix, quan compra productes alimentaris (aliments, begudes, etc.) prefereix comprar marques que etiqueten en català?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	426	42,6
No	574	57,4
Total	1.000	100,0

**a. Per què?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Indiferent / no s'hi fixa	548	54,7
Per fer país	38	3,8
És el meu idioma / és l'idioma de Catalunya	156	15,6
Perquè és català	40	4,0
Per proximitat	60	6,0
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	46	4,6
Perquè és espanyol/sentiment espanyol	21	2,1
Millor qualitat	8	0,8
Valora més la qualitat/preu	12	1,2
Confiança	3	0,3
Poques etiquetes en català	11	1,1
Potenciar l'economia catalana	35	3,5
Ho prefereix (no especifica)	6	0,6
Altres	8	0,8
Ns/Nc	9	0,9
Total	1.000	100,0

**P10. Pel que fa a l'equipament tecnològic, em podria dir quins dels següents serveis disposa i si en el darrer any ha realitzat algun canvi de proveïdor en aquests serveis? LLEGIR. Passar a p10.c. si p10.b.=Sí.**

**a. Telefonía fixa. 10.a. En disposa?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	990	99,0
No	10	1,0
Total	1.000	100,0

**a. Telefonía fixa. 10.b. Ha canviat de proveïdor?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	163	16,5
No	824	83,2
Nc	3	0,3
Total (resposta vàlida)	990	100,0

**a. Telefonía fixa. 10.c. Per què? MÚLTIPLE**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Més econòmic per preu/més barat	69	41,3
Li van oferir una oferta millor	29	17,4
Insatisfacció companyia/servei tècnic/cobertura	26	15,6
Li van oferir un pack amb millors condicions	33	19,8
Altres	9	5,4
Ns/nc	1	0,6
Total (resposta vàlida)	163	100,0

**b. Internet. 10.a. En disposa?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	831	83,1
No	169	16,9
Total	1.000	100,0

**b. Internet. 10.b. Ha canviat de proveïdor?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	149	17,9
No	678	81,6
Nc	4	0,5
Total (resposta vàlida)	831	100,0

**b. Internet. 10.c. Per què? MÚLTIPLE**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Més econòmic / per preu/ més barat	44	29,3
Li van oferir una oferta millor	15	10,0
Insatisfacció companyia/servei tècnic/cobertura	19	12,7
Li van oferir un pack amb millors condicions	65	43,3
Altres	7	4,7
Total (resposta vàlida)	149	100,0

**c. Telefonía mòbil. 10.a. En disposa?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	936	93,6
No	64	6,4
Total	1.000	100,0

**c. Telefonia mòbil. 10.b. Ha canviat de proveïdor?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	196	20,9
No	737	78,7
Nc	3	0,3
Total (resposta vàlida)	936	100,0

**c. Telefonia mòbil. 10.c. Per què? MÚLTIPLE**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Més econòmic / per preu/ més barat	66	33,3
Li van oferir una oferta millor	41	20,7
Insatisfacció companyia/servei tècnic/cobertura	36	18,2
Li van oferir un pack amb millors condicions	45	22,7
Altres	9	4,5
Ns/Nc	1	0,5
Total (resposta vàlida)	196	100,0

**d. Internet mòbil. 10.a. En disposa?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	621	62,1
No	377	37,7
Nc	2	0,2
Total	1.000	100,0

**d. Internet mòbil. 10.b. Ha canviat de proveïdor?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	130	20,9
No	490	78,9
Nc	1	0,2
Total (resposta vàlida)	621	100,0

**d. Internet mòbil. 10.c. Per quin motiu? MÚLTIPLE**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Més econòmic / per preu/ més barat	43	33,1
Li van oferir una oferta millor	22	16,9
Insatisfacció companyia/servei tècnic/cobertura	14	10,8
Li van oferir un pack amb millors condicions	48	36,9
Altres	3	2,3
Total (resposta vàlida)	130	100,0

**P11. D'altra banda, en el darrer any, ha realitzat algun viatge que hagi implicat més d'una pernoctació?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	601	60,1
No	398	39,8
Nc	1	0,1
Total	1.000	100,0

**P12. En aquest cas, a través de quina modalitat va realitzar la contractació d'aquest últim viatge? ESPONTÀNIA.**

Total

	Freqüència	Percentatge
A través d'Internet o telèfon	366	60,9
A través d'una Agència de viatges	123	20,5
Imsero	11	1,8
Viatge particular/en cotxe (sense contractació)	69	11,5
Va ser un regal	10	1,7
Viatge amb el Casal/Grup/Agrupació	11	1,8
Directament a l'estació de tren	6	1,0
Altres	2	0,3
Ns/Nc	3	0,5
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>601</b>	<b>100,0</b>

**P13.a. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència pregunta per les condicions/garanties? LLEGIR.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Sempre	383	38,3
Habitualment	232	23,2
Algunes vegades	113	11,3
Gairebé mai	162	16,2
Mai	110	11,0
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P13.b. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum preferent? LLEGIR.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Sempre	681	68,1
Habitualment	193	19,3
Algunes vegades	53	5,3
Gairebé mai	45	4,5
Mai	28	2,8
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P13.c. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta? LLEGIR.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Sempre	267	26,7
Habitualment	279	27,9
Algunes vegades	182	18,2
Gairebé mai	176	17,6
Mai	96	9,6
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P13.d. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència acostuma a comparar diferents preus? LLEGIR.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Sempre	388	38,8
Habitualment	331	33,1
Algunes vegades	113	11,3
Gairebé mai	103	10,3
Mai	65	6,5

Total	1.000	100,0
-------	-------	-------

**P13.e. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència en guarda el tiquet de compra, factura o garantia? LLEGIR.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Sempre	428	42,8
Habitualment	275	27,5
Algunes vegades	108	10,8
Gairebé mai	94	9,4
Mai	95	9,5
Total	1.000	100,0

**P14. A continuació, li llegiré alguns dels nous drets dels consumidors i consumidores de Catalunya del Codi de Consum de Catalunya. 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. Si p14a=No, saltar a p14c, p14c respon tothom.**

**a. Les empreses prestadores de serveis bàsics han d'oferir a les persones consumidores una adreça física a Catalunya en la qual puguin formular les seves queixes i reclamacions. 14.a. Coneix?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	371	37,1
No	629	62,9
Total	1.000	100,0

**a. Les empreses prestadores de serveis bàsics han d'oferir a les persones consumidores una adreça física a Catalunya en la qual puguin formular les seves queixes i reclamacions. 14.b. Ha exercit o reclamat?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	60	16,2
No	311	83,8
Total (resposta vàlida)	371	100,0

**a. Les empreses prestadores de serveis bàsics han d'oferir a les persones consumidores una adreça física a Catalunya en la qual puguin formular les seves queixes i reclamacions. 14.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	6	0,6
1	2	0,2
2	2	0,2
3	10	1,0
4	7	0,7
5	69	6,9
6	55	5,5
7	103	10,3
8	261	26,1
9	148	14,8
10	314	31,4
Nc	23	2,3

Mitjana	8,21	
Desviació típica	1,82	
<hr/>		
Total	1.000	100,0
<hr/>		

**b. Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts. 14.a. Coneix?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	401	40,1
No	599	59,9
Total	1.000	100,0

**b. Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts. 14.b. Ha exercit o reclamat?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	136	33,9
No	265	66,1
Total (resposta vàlida)	401	100,0

**b. Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts. 14.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	17	1,7
1	5	0,5
2	6	0,6
3	5	0,5
4	10	1,0
5	42	4,2
6	35	3,5
7	63	6,3
8	156	15,6
9	156	15,6
10	489	48,9
Nc	16	1,6
Mitjana	8,61	
Desviació típica	2,06	
<hr/>		
Total	1.000	100,0
<hr/>		

**c. Tots els serveis que presti un empresari o empresària han de tenir una garantia mínima de sis mesos. 14.a. Coneix?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	359	35,9
No	641	64,1
Total	1.000	100,0

**c. Tots els serveis que presti un empresari o empresària han de tenir una garantia mínima de sis mesos. 14.b. Ha exercit o reclamat?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	84	23,3

No	276	76,7
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**c. Tots els serveis que presti un empresari o empresària han de tenir una garantia mínima de sis mesos. 14.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	14	1,4
1	1	0,1
2	7	0,7
3	14	1,4
4	31	3,1
5	82	8,2
6	77	7,7
7	140	14,0
8	226	22,6
9	110	11,0
10	274	27,4
Nc	24	2,4
Mitjana	7,76	
Desviació típica	2,12	
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**d. El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps. 14.a. Coneix?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	255	25,5
No	745	74,5
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**d. El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps. 14.b. Ha exercit o reclamat?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	47	18,4
No	208	81,6
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>255</b>	<b>100,0</b>

**d. El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps. 14.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	9	0,9
1	5	0,5
2	9	0,9
3	11	1,1
4	82	8,2
5	57	5,7
6	105	10,5
7	186	18,6
8	143	14,3



9	376	37,6
10		
Nc	17	1,7
Mitjana	8,24	
Desviació típica	1,97	
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P15. Coneix algun telèfon d'informació al consumidor? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
010	12	1,2
012	43	4,3
112	11	1,1
Serveis d'informació telefònica	8	0,8
Altres telèfons d'informació general	5	0,5
No recorda el número	1	0,1
Telèfons d'envasos de cada producte	14	1,4
Associacions de consumidors	30	3,0
Oficina del consumidor	12	1,2
Altres telèfons d'atenció al client	40	4,0
No s'enrecorda, els té apuntats	34	3,4
No en coneix cap	797	78,9
Nc	3	0,3
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P16. Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
No recorda el nom però les sabia trobar	21	2,1
Gencat	46	4,5
Associacions de consumidors	105	10,3
Ajuntament	4	0,4
Agència catalana del consumidor	17	1,7
Associacions de consumidors / FACUA	12	1,2
Atenció al client (marques vàries)	3	0,3
Altres	10	1,0
No en coneix cap	802	78,6
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P17. 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 I ROTAR. Passar a p17.c. només si p17.b.=Sí.**

**a. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). 17.a. Coneix?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Sí	497	49,7
No	503	50,3
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**a. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). 17.b. Ha utilitzat?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	127	25,6
No	370	74,4
Total (resposta vàlida)	497	100,0

**a. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). 17.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	7	5,5
1	3	2,4
2	1	0,8
3	2	1,6
4	8	6,3
5	10	7,9
6	7	5,5
7	12	9,4
8	38	29,9
9	16	12,6
10	23	18,1
Mitjana	7,06	
Desviació típica	2,72	
Total (resposta vàlida)	127	100,0

**b. Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC). 17.a. Coneix?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	160	16,0
No	840	84,0
Total	1.000	100,0

**b. Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC). 17.b. Ha utilitzat?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	28	17,5
No	132	82,5
Total (resposta vàlida)	160	100,0

**b. Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC). 17.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	1	3,6
5	2	7,1
6	1	3,6
7	3	10,7
8	7	25,0
9	7	25,0
10	7	25,0
Mitjana	8,07	
Desviació típica	2,14	

Total (resposta vàlida)	28	100,0
-------------------------	----	-------

**c. Agència Catalana del Consum (ACC). 17.a. Coneix?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	493	49,3
No	507	50,7
Total	1.000	100,0

**c. Agència Catalana del Consum (ACC). 17.b. Ha utilitzat?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	42	8,5
No	451	91,5
Total (resposta vàlida)	493	100,0

**c. Agència Catalana del Consum (ACC). 17.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	1	2,4
1	1	2,4
2	1	2,4
3	1	2,4
4	1	2,4
5	5	11,9
6	5	11,9
7	4	9,5
8	11	26,2
9	5	11,9
10	7	16,7
Mitjana	7,05	
Desviació típica	2,49	
Total (resposta vàlida)	42	100,0

**d. Junes arbitrals de consum (JAC). 17.a. Coneix?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	178	17,8
No	822	82,2
Total	1.000	100,0

**d. Junes arbitrals de consum (JAC). 17.b. Ha utilitzat?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	22	12,4
No	156	87,6
Total (resposta vàlida)	178	100,0

**d. Junes arbitrals de consum (JAC). 17.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	4	18,2
1	1	4,5
3	2	9,1

5	2	9,1
6	2	9,1
7	1	4,5
8	2	9,1
9	3	13,6
10	5	22,7
Mitjana	5,86	
Desviació típica	3,81	

Total (resposta vàlida)	22	100,0
-------------------------	----	-------

#### e. Associacions de consumidors. 17.a. Coneix?

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	505	50,5
No	495	49,5
Total	1.000	100,0

#### e. Associacions de consumidors. 17.b. Ha utilitzat?

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	43	8,5
No	462	91,5
Total (resposta vàlida)	505	100,0

#### e. Associacions de consumidors. 17.c. Valoració (escala 0-10)

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	1	2,3
2	1	2,3
3	1	2,3
4	2	4,7
5	3	7,0
6	3	7,0
7	4	9,3
8	16	37,2
9	4	9,3
10	8	18,6
Mitjana	7,40	
Desviació típica	2,29	

Total (resposta vàlida)	43	100,0
-------------------------	----	-------

**P18. 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.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
0	31	3,1
1	9	0,9
2	15	1,5
3	29	2,9
4	51	5,1
5	167	16,7
6	154	15,4

7	155	15,5
8	148	14,8
9	41	4,1
10	57	5,7
Ns	133	13,3
Nc	10	1,0
Mitjana	6,18	
Desviació típica	2,22	
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P19. Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum [www.consum.cat](http://www.consum.cat)?**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Si	168	16,8
No	823	82,3
Ns/Nc	9	0,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P20. I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva. NOMÉS 1 RESPOSTA.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
2	1	0,6
4	7	4,2
5	11	6,5
6	26	15,5
7	32	19,0
8	29	17,3
9	12	7,1
10	4	2,4
Nc	43	25,6
Nc	3	1,8
Mitjana	6,93	
Desviació típica	1,50	
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>

**P21. Sexe de l'entrevistat/da? NO PREGUNTAR.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Home	491	49,1
Dona	509	50,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P22. I la seva nacionalitat? LITERAL.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Catalana	295	29,5
Espanyola	613	61,3
Catalana i Espanyola	61	6,1
Algèria	1	0,1
Bolivia	1	0,1

Brasil	1	0,1
Nc	2	0,2
Bulgària	1	0,1
Camerún	1	0,1
Xile	2	0,2
Xina	1	0,1
Colòmbia	3	0,3
Cuba	1	0,1
República Dominicana	1	0,1
França	2	0,2
Alemanya	2	0,2
Honduras	2	0,2
Itàlia	1	0,1
Letònia	1	0,1
Mèxic	2	0,2
Portugal	1	0,1
Senegal	2	0,2
Suïssa	1	0,1
Uruguai	2	0,2
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P23. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?**

**LLEGIR.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Treballa	450	45,0
No treballa	525	52,5
Està de baixa	24	2,4
No contesta	1	0,1
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P24. Vostè és? LLEGIR. Passar a p26. NO TREBALLA**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	222	42,3
Aturat/ada i ha treballat abans	142	27,0
Pensionista (abans no ha treballat)	14	2,7
Aturat/ada i busca la primera feina	19	3,6
Estudiant	86	16,4
Treball domèstic no remunerat	40	7,6
No contesta	2	0,4
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>

**P25. Vostè és? LLEGIR. Passar a p26. TREBALLA**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	41	8,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	80	16,9
Assalariat/ada indefinit/ida	285	60,1
Assalariat/ada eventual o interí/ina	58	12,2
Membre de cooperativa	4	0,8
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	5	1,1
No contesta	1	0,2
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>474</b>	<b>100,0</b>

**P26. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit? NO LLEGIR.**

Total

	Freqüència	Percentatge
No sap llegir i escriure	2	0,2
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	33	3,3
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	90	9,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental	209	20,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	183	18,3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia Industrial o equivalent	75	7,5
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	136	13,6
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitectura tècnica	100	10,0
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	132	13,2
Cursos d'especialització professional, Postgrau Màster (MIR, FIR...)	29	2,9
Doctorat	5	0,5
Nc	6	0,6
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

**P27. Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual? NO LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA.**

	Total	
	Freqüència	Percentatge
Català (valencià/balear)	484	48,4
Castellà	355	35,5
Totes dues igual: català i castella	148	14,8
Altres llengües o altres combinacions	13	1,3
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

## Estudi dels hàbits de consum a Catalunya (2013)

### P1. Em pot dir la seva edat?

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
16-24 anys	105	10,5	9,9	10,5	10,6	11,1	10,2	11,2	11,2	9,8	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
25-34 anys	182	18,2	18,4	18,2	18,2	18,2	18,6	17,8	18,7	17,7	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
35-49 anys	297	29,7	27,4	31,4	28,8	28,3	28,8	29,9	31,2	28,3	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
50-64 anys	210	21,0	20,6	21,3	21,2	20,2	20,3	21,5	20,8	21,2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Més de 64 anys	206	20,6	23,8	18,6	21,2	22,2	22,0	19,6	18,1	23,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

### P2. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Català	597	59,7	57,4	49,1	78,8	69,7	81,4	75,7	58,5	60,9	64,8	58,8	59,9	60,0	57,3
Castellà	337	33,7	38,6	41,0	18,2	22,2	18,6	21,5	35,0	32,4	26,7	33,0	33,3	35,2	36,9
Indiferent/Ns/Nc (continuar en català)	66	6,6	4,0	9,9	3,0	8,1	0,0	2,8	6,5	6,7	8,6	8,2	6,7	4,8	5,8
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

### P3. Com a persona consumidora, 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 fem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens protegit i el 10, a totalment protegit.

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	46	4,6	4,5	4,7	3,0	5,1	5,1	4,7	3,7	5,5	0,0	3,8	3,7	5,2	8,3
1	5	0,5	0,9	0,2	0,0	1,0	0,0	0,9	0,6	0,4	0,0	0,0	1,0	0,5	0,5
2	40	4,0	5,4	3,4	4,5	6,1	3,4	1,9	3,9	4,1	1,0	4,4	7,7	2,4	1,5
3	38	3,8	3,1	2,9	6,1	9,1	3,4	2,8	3,9	3,7	1,9	7,1	3,7	4,3	1,5
4	97	9,7	10,3	10,5	4,5	5,1	11,9	11,2	11,8	7,7	6,7	12,1	9,1	11,9	7,8
5	217	21,7	20,6	22,6	19,7	19,2	28,8	19,6	22,0	21,4	12,4	17,6	24,6	26,2	21,4
6	206	20,6	15,7	22,0	22,7	24,2	15,3	23,4	21,6	19,6	30,5	22,0	22,9	19,5	12,1
7	183	18,3	19,7	19,3	18,2	15,2	10,2	18,7	17,9	18,7	27,6	24,7	13,5	18,1	15,0
8	106	10,6	12,6	10,5	15,2	8,1	8,5	7,5	9,8	11,4	14,3	8,2	9,1	9,5	14,1
9	22	2,2	4,5	0,9	1,5	5,1	3,4	0,0	1,2	3,1	2,9	0,0	0,7	1,4	6,8
10	21	2,1	1,3	1,6	4,5	1,0	3,4	4,7	1,8	2,4	1,9	0,0	2,7	0,5	4,9
Nc	17	1,7	1,3	1,3	0,0	0,0	5,1	4,7	1,6	1,8	1,0	0,0	1,0	0,5	5,8
Nc	2	0,2	0,0	0,0	0,0	1,0	1,7	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,5



Mitjana	5,55	5,60	5,53	5,88	5,34	5,40	5,60	5,50	5,60	6,38	5,37	5,31	5,37	5,83
Desviació típica	2,09	2,20	2,00	2,11	2,24	2,19	2,11	1,98	2,20	1,42	1,90	2,09	1,98	2,55

<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>
--------------	--------------	--------------	------------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

**P4. Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a persona consumidora?. 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.**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	43	4,3	3,6	3,4	4,5	3,0	10,2	7,5	3,5	5,1	1,0	4,4	5,4	1,9	6,8
1	11	1,1	1,3	1,1	0,0	2,0	1,7	0,0	1,2	1,0	1,9	1,1	1,3	1,4	0,0
2	51	5,1	7,6	4,5	4,5	5,1	3,4	3,7	4,5	5,7	3,8	7,7	6,4	2,9	3,9
3	82	8,2	6,3	8,1	6,1	8,1	11,9	12,1	9,0	7,5	8,6	13,7	7,7	6,7	5,3
4	116	11,6	11,7	13,7	16,7	3,0	6,8	10,3	10,4	12,8	19,0	14,8	11,4	7,6	9,2
5	211	21,1	19,7	22,2	16,7	24,2	20,3	19,6	22,4	19,8	18,1	20,9	20,2	24,8	20,4
6	163	16,3	14,8	14,3	34,8	23,2	11,9	12,1	17,3	15,3	19,0	16,5	16,5	18,6	12,1
7	130	13,0	15,2	12,8	4,5	14,1	16,9	11,2	14,9	11,2	11,4	9,9	15,5	13,8	12,1
8	125	12,5	13,0	12,6	7,6	13,1	13,6	13,1	11,6	13,4	12,4	7,7	10,4	15,7	16,5
9	28	2,8	2,2	3,4	3,0	2,0	0,0	3,7	2,4	3,1	2,9	1,6	2,0	3,8	3,9
10	36	3,6	3,6	3,8	1,5	2,0	1,7	6,5	2,6	4,5	1,9	1,6	2,7	2,4	8,7
Ns	4	0,4	0,9	0,2	0,0	0,0	1,7	0,0	0,2	0,6	0,0	0,0	0,3	0,5	1,0
Mitjana	5,40		5,41	5,46	5,21	5,52	4,97	5,38	5,41	5,39	5,40	4,82	5,22	5,76	5,80
Desviació típica	2,28		2,29	2,23	2,01	2,12	2,51	2,59	2,15	2,39	2,00	2,14	2,30	2,03	2,59
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P5. En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidora (serveis aeris, telefonia mòbil o fixa, electrodomèstics, etc.)?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	292	29,2	33,2	28,0	27,3	21,2	28,8	34,6	29,9	28,5	36,2	37,9	32,7	27,6	14,6
No	699	69,9	66,8	70,4	71,2	78,8	71,2	64,5	69,9	69,9	62,9	61,0	66,3	71,9	84,5
Nc/No ho recorda	9	0,9	0,0	1,6	1,5	0,0	0,0	0,9	0,2	1,6	1,0	1,1	1,0	0,5	1,0
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P6.a. I podria indicar-nos en quin tipus de producte o servei va tenir aquesta incidència? MÚLTIPLE**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Alimentació i beguda	9	2,7	2,2	2,2	0,0	4,0	5,0	4,3	2,4	3,0	0,0	5,0	2,6	1,5	2,9
Roba	8	2,4	3,3	1,5	0,0	4,0	5,0	2,2	0,6	4,1	4,8	2,5	1,7	1,5	2,9
Vehicles	6	1,8	4,4	0,7	5,0	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	2,5	1,7	3,0	0,0
Habitatge	11	3,3	2,2	4,4	0,0	8,0	5,0	0,0	4,2	2,4	0,0	3,8	0,0	7,6	8,8
Telefonia fixa	54	16,0	10,0	18,4	25,0	12,0	15,0	19,6	17,9	14,2	7,1	16,3	18,3	19,7	11,8
Telefonia mòbil	121	35,9	43,3	35,3	20,0	24,0	30,0	39,1	31,5	40,2	40,5	38,8	35,7	31,8	32,4
Internet	9	2,7	3,3	2,2	0,0	4,0	5,0	2,2	1,8	3,6	2,4	3,8	3,5	1,5	0,0
Electrodomèstics	33	9,8	7,8	11,8	25,0	4,0	0,0	8,7	11,3	8,3	11,9	11,3	8,7	9,1	8,8
Restauració	2	0,6	1,1	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	2,4	1,3	0,0	0,0	0,0
Serveis de reparació (electrodomèstics, vehicles, etc.)	9	2,7	2,2	2,9	10,0	0,0	5,0	0,0	3,6	1,8	4,8	2,5	3,5	1,5	0,0
Serveis bancaris	14	4,2	4,4	2,2	10,0	8,0	10,0	2,2	4,8	3,6	0,0	1,3	4,3	6,1	11,8
Transport aeri	8	2,4	2,2	1,5	0,0	8,0	5,0	2,2	1,8	3,0	9,5	1,3	1,7	1,5	0,0
Tren	1	0,3	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
Altres	52	15,4	12,2	16,2	5,0	24,0	15,0	19,6	16,7	14,2	16,7	10,0	18,3	13,6	20,6
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>337</b>	<b>100,0</b>	<b>90</b>	<b>136</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>46</b>	<b>168</b>	<b>169</b>	<b>42</b>	<b>80</b>	<b>115</b>	<b>66</b>	<b>34</b>

## P6.b. Quina incidència?

### a. Telefonia mòbil

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Problemes amb les factures	31	25,6	28,2	31,3	25,0	33,3	0,0	11,1	22,6	27,9	29,4	16,1	34,1	28,6	9,1
Insatisfacció servei tècnic / Atenció al client	6	5,0	10,3	2,1	0,0	16,7	0,0	0,0	3,8	5,9	5,9	6,5	7,3	0,0	0,0
Problemes connexió / cobertura / portabilitat	8	6,6	5,1	10,4	0,0	0,0	0,0	5,6	15,1	0,0	5,9	3,2	4,9	4,8	27,3
Ofertes / tarifes enganyoses	21	17,4	20,5	14,6	0,0	0,0	50,0	16,7	17,0	17,6	11,8	25,8	9,8	23,8	18,2
Problemes per donar-se de baixa	16	13,2	7,7	16,7	0,0	0,0	33,3	16,7	13,2	13,2	0,0	25,8	9,8	14,3	9,1
Problemes amb la permanència	10	8,3	5,1	6,3	0,0	0,0	0,0	27,8	9,4	7,4	0,0	3,2	9,8	19,0	9,1
Problemes amb telèfons mòbils	19	15,7	17,9	6,3	50,0	33,3	16,7	22,2	15,1	16,2	41,2	12,9	17,1	4,8	0,0
Problemes amb el router/ADSL	3	2,5	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	2,9	0,0	3,2	2,4	0,0	9,1
Problemes de gestió/contractes...	6	5,0	5,1	6,3	25,0	0,0	0,0	0,0	1,9	7,4	5,9	3,2	4,9	4,8	9,1
Altres	1	0,8	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>21</b>	<b>11</b>

### b. Telefonia fixa

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Problemes amb les factures	11	19,6	22,2	28,0	0,0	33,3	33,3	0,0	23,3	16,7	0,0	23,1	9,5	38,5	25,0
Insatisfacció amb el servei tècnic/atenció al client	7	14,3	22,2	12,0	20,0	0,0	0,0	11,1	6,7	20,8	0,0	7,7	19,0	15,4	0,0
Problemes de connexió / cobertura / portabilitat	7	12,5	0,0	16,0	20,0	0,0	0,0	22,2	16,7	8,3	33,3	15,4	9,5	15,4	0,0
Ofertes / tarifes enganyoses	16	28,6	33,3	20,0	20,0	33,3	66,7	44,4	30,0	29,2	33,3	23,1	33,3	23,1	50,0

Problemes per donar-se de baixa	7	14,3	22,2	12,0	20,0	0,0	0,0	11,1	10,0	16,7	33,3	23,1	14,3	0,0	0,0
Problemes amb la permanència	2	3,6	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	11,1	6,7	0,0	0,0	0,0	9,5	0,0	0,0
Altres	4	7,1	0,0	8,0	20,0	33,3	0,0	0,0	6,7	8,3	0,0	7,7	4,8	7,7	25,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>4</b>

**c. Electrodomèstics**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Problemes amb la garantia	5	15,2	14,3	6,3	0,0	100,0	0,0	50,0	0,0	35,7	20,0	22,2	10,0	16,7	0,0
Electrodomèstics defectuosos/sense funcionar	18	54,5	85,7	56,3	60,0	0,0	0,0	0,0	73,7	28,6	40,0	55,6	50,0	50,0	100,0
Altres	10	30,3	0,0	37,5	40,0	0,0	0,0	50,0	26,3	35,7	40,0	22,2	40,0	33,3	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

**P6.c. Va prendre alguna mesura?**
**a. Telefonía mòbil**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	91	75,2	84,6	68,8	75,0	66,7	100,0	66,7	79,2	72,1	70,6	74,2	82,9	71,4	63,6
No	30	24,8	15,4	31,3	25,0	33,3	0,0	33,3	20,8	27,9	29,4	25,8	17,1	28,6	36,4
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>21</b>	<b>11</b>

**b. Telefonía fixa**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	46	85,2	77,8	96,0	80,0	66,7	66,7	77,8	83,3	87,5	100,0	84,6	90,5	76,9	75,0
No	8	14,8	22,2	4,0	20,0	33,3	33,3	22,2	16,7	12,5	0,0	15,4	9,5	23,1	25,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>4</b>

**c. Electrodomèstics**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	26	78,8	85,7	81,3	100,0	100,0	0,0	25,0	84,2	71,4	60,0	88,9	70,0	83,3	100,0
No	7	21,2	14,3	18,8	0,0	0,0	0,0	75,0	15,8	28,6	40,0	11,1	30,0	16,7	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

**P6.d. Quina o quines?**
**a. Telefonía mòbil**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Canviar de companyia	2	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	4,8	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	14,3
Trucar / parlar amb la companyia/tenda	39	42,9	36,4	42,4	100,0	25,0	50,0	50,0	40,5	44,9	25,0	43,5	50,0	46,7	28,6

Trucar/anar oficina del consumidor	8	8,8	6,1	12,1	0,0	25,0	0,0	8,3	9,5	8,2	16,7	8,7	5,9	6,7	14,3
Fer una reclamació/queixa a la companyia	19	20,9	24,2	24,2	0,0	25,0	16,7	8,3	14,3	26,5	25,0	17,4	20,6	20,0	28,6
Donar-se de baixa/canvi de companyia	7	7,7	12,1	6,1	0,0	0,0	0,0	8,3	7,1	8,2	16,7	8,7	2,9	13,3	0,0
Trucar a l'atenció al client de la companyia	5	5,5	3,0	3,0	0,0	25,0	16,7	8,3	9,5	2,0	16,7	0,0	5,9	0,0	14,3
Denunciar-ho a consum	3	3,3	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	2,0	0,0	4,3	2,9	6,7	0,0
Trucar al servei tècnic	1	1,1	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0
Està en tràmit	1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0
Deixar de pagar	4	4,4	3,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	4,1	0,0	8,7	2,9	6,7	0,0
Altres	2	2,2	3,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	2,0	0,0	4,3	2,9	0,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>7</b>

### b. Telefonia fixa

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Canviar de companyia	2	4,3	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	14,3	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	33,3
Trucar / parlar amb la companyia/tenda	14	30,4	71,4	16,7	50,0	0,0	50,0	28,6	25,0	36,4	66,7	16,7	27,8	40,0	33,3
Trucar/anar oficina del consumidor	7	15,2	0,0	20,8	0,0	0,0	0,0	28,6	8,3	22,7	0,0	16,7	22,2	0,0	33,3
Fer una reclamació/queixa a la companyia	7	15,2	14,3	16,7	25,0	50,0	0,0	0,0	12,5	18,2	0,0	16,7	16,7	20,0	0,0
Donar-se de baixa/canvi de companyia	7	15,2	0,0	20,8	0,0	50,0	0,0	14,3	20,8	9,1	0,0	25,0	11,1	20,0	0,0
Trucar a l'atenció al client de la companyia	4	8,7	0,0	8,3	25,0	0,0	50,0	0,0	16,7	0,0	33,3	8,3	11,1	0,0	0,0
Denunciar-ho a consum	1	2,2	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	5,6	0,0	0,0
Trucar al servei tècnic	1	2,2	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0
Deixar de pagar	1	2,2	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0
Altres	2	4,3	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	4,2	4,5	0,0	0,0	5,6	10,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>3</b>

### c. Electrodomèstics

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Trucar / parlar amb la companyia/tenda	9	34,6	50,0	15,4	80,0	0,0	0,0	0,0	43,8	20,0	33,3	37,5	57,1	20,0	0,0
Trucar/anar oficina del consumidor	2	7,7	0,0	15,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	40,0	0,0
Fer una reclamació/queixa a la companyia	4	15,4	16,7	23,1	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	20,0	0,0	12,5	14,3	20,0	33,3
Trucar al servei tècnic	6	23,1	16,7	23,1	20,0	0,0	0,0	100,0	25,0	20,0	33,3	12,5	28,6	0,0	66,7
Està en tràmit	1	3,8	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0
Altres	4	15,4	16,7	15,4	0,0	100,0	0,0	0,0	18,8	10,0	33,3	37,5	0,0	0,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

### P6.e. Es va resoldre la incidència?

#### a. Telefonia mòbil

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54

Sí	71	58,7	74,4	56,3	50,0	50,0	0,0	55,6	64,2	54,4	64,7	64,5	58,5	42,9	63,6
No	49	40,5	23,1	43,8	50,0	50,0	100,0	44,4	34,0	45,6	35,3	35,5	39,0	57,1	36,4
Nc/No ho recorda	1	0,8	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>21</b>	<b>11</b>

**b. Telefonía fixa**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sí	29	53,7	66,7	48,0	60,0	33,3	33,3	66,7	46,7	62,5	33,3	61,5	52,4	53,8	50,0
No	24	44,4	22,2	52,0	40,0	66,7	66,7	33,3	53,3	33,3	66,7	38,5	42,9	46,2	50,0
Nc/No ho recorda	1	1,9	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>4</b>

**c. Electrodomèstics**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sí	19	57,6	71,4	56,3	80,0	0,0	0,0	25,0	57,9	57,1	0,0	66,7	70,0	66,7	66,7
No	14	42,4	28,6	43,8	20,0	100,0	0,0	75,0	42,1	42,9	100,0	33,3	30,0	33,3	33,3
Nc/No ho recorda	33	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

**P6.f. Qui va solucionar aquest problema o incidència?**
**a. Telefonía mòbil**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Directament el comerciant/venedor del producte	6	8,5	10,3	0,0	50,0	0,0	0,0	20,0	8,8	8,1	18,2	10,0	8,3	0,0	0,0
Directament el fabricant del producte	2	2,8	3,4	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	2,7	0,0	5,0	4,2	0,0	0,0
Directament l'empresa proveïdora del servei	23	32,4	34,5	29,6	0,0	33,3	0,0	40,0	41,2	24,3	45,5	25,0	33,3	33,3	28,6
Directament el distribuïdor del servei	7	9,9	6,9	11,1	50,0	33,3	0,0	0,0	8,8	10,8	0,0	5,0	16,7	11,1	14,3
Directament l'Associació de Consumidors	5	7,0	3,4	7,4	0,0	33,3	0,0	10,0	11,8	2,7	9,1	10,0	0,0	0,0	28,6
Ell/Ella mateixa	22	31,0	24,1	44,4	0,0	0,0	0,0	30,0	20,6	40,5	18,2	35,0	33,3	33,3	28,6
Directament el Servei Tècnic	4	5,6	13,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	8,1	9,1	5,0	4,2	11,1	0,0
Altres	2	2,8	3,4	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	2,7	0,0	5,0	0,0	11,1	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>71</b>	<b>100,0</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>7</b>

**b. Telefonía fixa**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Directament el fabricant del producte	1	3,4	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0
Directament l'empresa proveïdora del servei	10	34,5	33,3	33,3	100,0	100,0	0,0	0,0	42,9	26,7	100,0	37,5	36,4	14,3	50,0
Directament el distribuïdor del servei	4	13,8	33,3	8,3	0,0	0,0	0,0	16,7	7,1	20,0	0,0	12,5	9,1	28,6	0,0

A través de les Juntes Arbitrals de Consum	1	3,4	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0
Directament l'Associació de Consumidors	2	6,9	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	13,3	0,0	0,0	18,2	0,0	0,0
EI/El/la mateixa	10	34,5	16,7	33,3	0,0	0,0	100,0	66,7	28,6	40,0	0,0	12,5	36,4	57,1	50,0
Altres	1	3,4	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>

### c. Electrodomèstics

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Directament el comerciant/venedor del producte	5	26,3	40,0	22,2	25,0	0,0	0,0	0,0	27,3	25,0	0,0	16,7	42,9	0,0	50,0
Directament el fabricant del producte	1	5,3	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0
Directament l'empresa proveïdora del servei	3	15,8	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	18,2	12,5	0,0	33,3	0,0	25,0	0,0
EI/El/la mateixa	5	26,3	20,0	11,1	50,0	0,0	0,0	100,0	36,4	12,5	0,0	33,3	28,6	25,0	0,0
Directament el Servei Tècnic	3	15,8	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	25,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Altres	2	10,5	20,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	9,1	12,5	0,0	16,7	14,3	0,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

### P6.g. Satisfacció (escala 0-10)

#### a. Telefonia mòbil

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	46	38,0	30,8	41,7	25,0	33,3	83,3	33,3	34,0	41,2	23,5	38,7	41,5	42,9	36,4
1	3	2,5	5,1	0,0	0,0	0,0	0,0	5,6	1,9	2,9	0,0	0,0	4,9	4,8	0,0
2	2	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	5,6	0,0	2,9	0,0	3,2	2,4	0,0	0,0
3	4	3,3	5,1	2,1	25,0	0,0	0,0	0,0	1,9	4,4	0,0	3,2	2,4	4,8	9,1
4	5	4,1	5,1	4,2	0,0	0,0	0,0	5,6	1,9	5,9	5,9	6,5	2,4	4,8	0,0
5	13	10,7	12,8	14,6	25,0	0,0	0,0	0,0	9,4	11,8	5,9	9,7	19,5	4,8	0,0
6	3	2,5	5,1	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	4,4	5,9	0,0	2,4	0,0	9,1
7	6	5,0	2,6	8,3	0,0	0,0	0,0	5,6	5,7	4,4	11,8	3,2	2,4	0,0	18,2
8	18	14,9	23,1	10,4	0,0	33,3	0,0	11,1	18,9	11,8	17,6	16,1	12,2	19,0	9,1
9	3	2,5	2,6	2,1	25,0	0,0	0,0	0,0	3,8	1,5	11,8	0,0	2,4	0,0	0,0
10	10	8,3	2,6	8,3	0,0	16,7	0,0	22,2	15,1	2,9	17,6	6,5	2,4	9,5	18,2
Ns	5	4,1	5,1	4,2	0,0	0,0	0,0	5,6	5,7	2,9	0,0	9,7	4,9	0,0	0,0
Nc	3	2,5	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	5,6	1,9	2,9	0,0	3,2	0,0	9,5	0,0
Mitjana	3,85		4,08	3,70	4,25	5,33	0,33	4,38	4,73	3,17	5,94	3,52	3,15	3,42	4,64
Desviació típica	3,75		3,49	3,76	3,77	4,32	0,82	4,41	4,09	3,35	3,78	3,69	3,36	3,98	4,13
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>21</b>	<b>11</b>

**b. Telefonia fixa**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	17	31,5	22,2	36,0	20,0	33,3	100,0	11,1	40,0	20,8	66,7	30,8	38,1	23,1	0,0
1	2	3,7	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	11,1	3,3	4,2	0,0	0,0	9,5	0,0	0,0
2	2	3,7	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	11,1	3,3	4,2	33,3	0,0	0,0	7,7	0,0
3	2	3,7	0,0	4,0	20,0	0,0	0,0	0,0	3,3	4,2	0,0	7,7	0,0	7,7	0,0
5	5	9,3	22,2	4,0	20,0	0,0	0,0	11,1	10,0	8,3	0,0	15,4	9,5	7,7	0,0
6	4	7,4	22,2	0,0	0,0	33,3	0,0	11,1	6,7	8,3	0,0	15,4	4,8	0,0	25,0
7	1	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0
8	6	11,1	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	11,1	13,3	8,3	0,0	23,1	4,8	15,4	0,0
9	3	5,6	11,1	0,0	0,0	33,3	0,0	11,1	0,0	12,5	0,0	0,0	9,5	7,7	0,0
10	4	7,4	11,1	12,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	8,3	0,0	0,0	9,5	0,0	50,0
Ns	8	14,8	11,1	20,0	20,0	0,0	0,0	11,1	10,0	20,8	0,0	7,7	14,3	23,1	25,0
Mitjana	3,98		5,13	3,95	2,50	5,00	0,00	4,75	3,41	4,79	0,67	4,08	3,56	4,20	8,67
Desviació típica	3,79		3,64	4,25	2,08	4,58	0,00	3,37	3,68	3,88	1,15	3,34	4,10	3,65	2,31
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>4</b>

**c. Electrodomèstics**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	8	24,2	14,3	31,3	20,0	0,0	0,0	25,0	21,1	28,6	40,0	22,2	20,0	16,7	33,3
1	1	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	7,1	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0
2	3	9,1	14,3	6,3	0,0	0,0	0,0	25,0	10,5	7,1	20,0	0,0	0,0	16,7	33,3
3	2	6,1	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	5,3	7,1	20,0	0,0	0,0	16,7	0,0
4	2	6,1	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	10,5	0,0	0,0	11,1	0,0	16,7	0,0
5	3	9,1	14,3	0,0	20,0	0,0	0,0	25,0	10,5	7,1	0,0	22,2	10,0	0,0	0,0
6	2	6,1	0,0	6,3	20,0	0,0	0,0	0,0	5,3	7,1	0,0	11,1	10,0	0,0	0,0
7	4	12,1	14,3	6,3	20,0	100,0	0,0	0,0	10,5	14,3	0,0	11,1	10,0	16,7	33,3
8	2	6,1	14,3	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	10,5	0,0	0,0	11,1	10,0	0,0	0,0
10	4	12,1	28,6	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	10,5	14,3	0,0	11,1	30,0	0,0	0,0
Ns	2	6,1	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	5,3	7,1	20,0	0,0	0,0	16,7	0,0
Mitjana	4,26		6,00	3,50	5,20	7,00	.	2,00	4,50	3,92	1,25	5,00	5,70	3,20	3,00
Desviació típica	3,52		3,87	3,59	3,11	.	.	2,16	3,40	3,80	1,50	3,35	4,08	2,59	3,61
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

**P7.a. En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en botigues especialitzades de barri? LLEGIR i MÚLTIPLE.**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Més d'un cop a la setmana	443	44,3	51,1	41,5	42,4	43,4	54,2	38,3	43,0	45,6	39,0	40,7	46,5	46,7	44,7
Un cop a la setmana	313	31,3	29,6	33,2	36,4	24,2	32,2	29,9	32,8	29,9	31,4	32,4	30,6	31,4	31,1
Menys d'un cop a la setmana	109	10,9	6,3	12,6	7,6	17,2	3,4	14,0	11,6	10,2	14,3	17,6	8,8	9,5	7,8
No hi he comprat mai	135	13,5	13,0	12,8	13,6	15,2	10,2	17,8	12,6	14,3	15,2	9,3	14,1	12,4	16,5
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P7.b. En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en mercats municipals? LLEGIR i MÚLTIPLE.**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Més d'un cop a la setmana	137	13,7	19,7	13,5	9,1	14,1	6,8	8,4	12,6	14,7	5,7	11,0	12,5	16,7	18,9
Un cop a la setmana	270	27,0	26,0	27,8	28,8	26,3	33,9	21,5	27,5	26,5	27,6	21,4	26,3	29,5	30,1
Menys d'un cop a la setmana	217	21,7	23,3	21,5	10,6	27,3	20,3	21,5	22,6	20,8	27,6	26,4	20,5	19,0	18,9
No hi he comprat mai	376	37,6	30,9	37,2	51,5	32,3	39,0	48,6	37,3	37,9	39,0	41,2	40,7	34,8	32,0
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>



**P7.c. En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en supermercats de barri? LLEGIR i MÚLTIPLE.**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Més d'un cop a la setmana	411	41,1	52,5	39,0	34,8	33,3	40,7	37,4	36,5	45,6	38,1	37,4	46,1	41,4	38,3
Un cop a la setmana	356	35,6	31,8	38,3	31,8	34,3	27,1	40,2	37,7	33,6	39,0	37,4	32,3	35,7	36,9
Menys d'un cop a la setmana	115	11,5	9,4	11,4	10,6	17,2	15,3	9,3	11,8	11,2	12,4	12,6	9,8	12,4	11,7
No hi he comprat mai	118	11,8	6,3	11,2	22,7	15,2	16,9	13,1	14,1	9,6	10,5	12,6	11,8	10,5	13,1
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P7.d. En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en grans superfícies? LLEGIR i MÚLTIPLE.**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Més d'un cop a la setmana	112	11,2	5,8	11,2	13,6	16,2	23,7	9,3	11,8	10,6	16,2	12,6	12,8	8,6	7,8
Un cop a la setmana	194	19,4	12,1	21,3	28,8	27,3	13,6	16,8	21,0	17,9	23,8	20,9	22,6	21,0	9,7
Menys d'un cop a la setmana	423	42,3	40,8	45,3	36,4	37,4	37,3	43,9	40,5	44,0	38,1	41,2	43,8	45,7	39,8
No hi he comprat mai	271	27,1	41,3	22,2	21,2	19,2	25,4	29,9	26,7	27,5	21,9	25,3	20,9	24,8	42,7
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P8.a. Podria indicar-nos si al llarg del darrer mes vostè ha comprat algun producte de proximitat (productes locals i/o de temporada)?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	747	74,7	80,7	71,7	74,2	73,7	78,0	73,8	72,9	76,4	57,1	72,0	84,2	78,6	68,4
No	253	25,3	19,3	28,3	25,8	26,3	22,0	26,2	27,1	23,6	42,9	28,0	15,8	21,4	31,6
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P8.b. Podria indicar-nos si al llarg del darrer mes vostè ha comprat algun producte de comerç just (productes que fomenten el desenvolupament social i econòmic i l'equitat entre països)?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	185	18,5	25,1	15,2	18,2	19,2	18,6	17,8	17,9	19,1	18,1	19,2	20,2	18,6	15,5
No	815	81,5	74,9	84,8	81,8	80,8	81,4	82,2	82,1	80,9	81,9	80,8	79,8	81,4	84,5
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P8.c. Podria indicar-nos si al llarg del darrer mes vostè ha comprat algun producte ecològic (productes no tractats amb elements químics en la seva elaboració)?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	394	39,4	42,2	34,3	47,0	47,5	45,8	39,3	39,3	39,5	36,2	37,4	43,1	46,7	30,1
No	606	60,6	57,8	65,7	53,0	52,5	54,2	60,7	60,7	60,5	63,8	62,6	56,9	53,3	69,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P9.a. Així mateix, quan compra productes alimentaris (aliments, begudes, etc.)  
prefereix que el producte sigui de marca blanca?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	421	42,1	33,6	42,8	39,4	56,6	35,6	48,6	39,5	44,6	42,9	44,0	44,4	44,3	34,5
No	579	57,9	66,4	57,2	60,6	43,4	64,4	51,4	60,5	55,4	57,1	56,0	55,6	55,7	65,5
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**a. Per què? MÚLTIPLE**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Tenen preus més econòmics	234	23,1	17,9	22,1	33,3	34,7	25,4	20,4	22,9	23,4	28,6	27,3	22,8	22,1	18,3
Li és igual, mentres sigui de bona qualitat/busca qualitat	72	7,1	8,0	7,5	6,1	5,9	5,1	6,5	5,7	8,5	3,8	9,3	9,3	6,1	4,8
No ho té en compte / li és igual	131	13,0	12,9	13,0	15,2	11,9	20,3	8,3	16,0	10,1	18,1	15,3	9,6	10,8	15,4
Depèn del producte	72	7,1	8,0	7,3	3,0	8,9	5,1	6,5	6,3	7,9	5,7	7,1	9,3	7,5	4,3
Prefereix les marques (més qualitat, més fiables)	148	14,6	15,6	14,3	16,7	10,9	16,9	14,8	15,4	13,9	14,3	13,7	13,2	13,1	19,2
Les marques donen més confiança	22	2,2	2,7	2,4	1,5	0,0	3,4	1,9	2,2	2,1	1,9	1,1	3,0	3,8	0,5
Les marques blanques tenen la mateixa qualitat i millor preu	83	8,2	6,7	9,3	0,0	6,9	6,8	13,9	7,3	9,1	6,7	10,4	8,6	8,0	6,7
Prova i si li agrada la marca blanca, segueix comprant	28	2,8	4,0	2,4	1,5	0,0	3,4	4,6	2,4	3,1	1,9	1,1	2,0	4,2	4,3
No confia en les marques blanques/ baixa qualitat	65	6,4	8,0	5,1	10,6	4,0	5,1	9,3	8,5	4,4	6,7	5,5	6,3	6,6	7,2
Depèn de la marca blanca	10	1,0	0,4	1,3	0,0	0,0	0,0	2,8	1,0	1,0	1,9	0,0	0,3	1,9	1,4
Depèn del preu	29	2,9	5,4	2,9	1,5	1,0	0,0	1,9	2,6	3,1	0,0	1,1	4,6	3,8	2,4
Prefereix el producte de proximitat / ecològic	8	0,8	0,4	0,9	0,0	3,0	0,0	0,0	0,6	1,0	1,0	0,0	1,3	0,9	0,5
Per costum, ja compra sempre les marques que coneix	45	4,5	5,4	4,0	3,0	5,9	3,4	4,6	3,0	5,8	1,9	4,9	2,3	5,6	7,2
Pagues la marca	8	0,8	0,9	0,7	0,0	2,0	0,0	0,9	0,4	1,2	1,9	0,5	1,0	0,9	0,0
Ens agrada més / ho prefereixen	9	0,9	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	2,8	0,8	1,0	0,0	0,5	1,0	1,4	1,0
No coneix les marques blanques / no té accés a marques blanques	9	0,9	0,0	0,7	4,5	0,0	3,4	0,9	0,4	1,4	0,0	0,0	0,0	1,9	2,4
Compra de marca i marca blanca	6	0,6	0,9	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,8	0,0	0,0	1,7	0,5	0,0
De fet les marques blanques són fetes per marques conegudes a més bon preu	9	0,9	0,4	0,9	1,5	2,0	1,7	0,0	1,0	0,8	1,9	1,6	1,0	0,0	0,5
Confia en les marques blanques	7	0,7	0,0	1,1	1,5	1,0	0,0	0,0	1,0	0,4	1,0	0,0	1,3	0,5	0,5
Altres	7	0,7	0,9	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,2	1,0	0,0	1,0	0,0	1,4
No sabria dir perquè	9	0,9	1,3	0,9	0,0	2,0	0,0	0,0	0,8	1,0	1,9	0,5	0,3	0,5	1,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P9.b. Així mateix, quan compra productes alimentaris (aliments, begudes, etc.)  
prefereix que sigui un producte que ha vist anunciat?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	115	11,5	13,0	9,4	25,8	13,1	5,1	10,3	12,0	11,0	24,8	12,1	10,4	10,0	7,3
No	885	88,5	87,0	90,6	74,2	86,9	94,9	89,7	88,0	89,0	75,2	87,9	89,6	90,0	92,7
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**a. Per què? MÚLTIPLE**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Li és indiferent / no l'influeix	437	43,7	46,2	44,4	33,3	39,4	40,7	47,2	45,5	41,8	48,6	51,6	45,3	44,8	30,6
No confia en la publicitat/enganyosa	60	6,0	4,0	6,7	4,5	6,1	8,5	6,5	5,7	6,3	4,8	3,8	5,7	4,8	10,2
No veu anuncis / no es fixa en els anuncis	76	7,6	8,1	8,1	7,6	6,1	8,5	5,6	8,1	7,1	2,9	6,0	7,4	8,1	11,2
No li agraden els anuncis / no li interessa	24	2,4	3,6	1,8	0,0	2,0	1,7	4,6	3,0	1,8	1,9	1,6	1,7	1,9	4,9
Els anuncis li donen confiança	57	5,7	8,5	4,3	16,7	4,0	1,7	2,8	6,1	5,3	9,5	3,8	5,7	5,7	5,3
Compra el que necessita / li agrada (sense influència de la publicitat)	124	12,4	9,0	12,3	18,2	19,2	13,6	9,3	11,0	13,8	4,8	7,7	14,4	11,9	18,0
La publicitat es paga/és cara/encareix el producte	37	3,7	2,7	4,5	1,5	4,0	3,4	3,7	3,3	4,1	1,0	3,3	1,7	3,8	8,3
Depèn del producte (cost, qualitat...)	11	1,1	2,7	0,4	1,5	0,0	0,0	1,9	0,8	1,4	1,0	0,0	2,0	1,4	0,5
Valora altres coses dels productes (qualitat/preu)	48	4,8	6,7	4,5	1,5	1,0	5,1	7,4	3,0	6,5	1,0	3,8	4,7	6,7	5,8
Crida més l'atenció/és més conegut si està anunciat	35	3,5	1,8	4,0	3,0	5,1	3,4	3,7	3,9	3,1	9,5	5,5	2,0	3,3	1,0
Més important l'opinió de gent coneguda	11	1,1	0,9	1,3	0,0	2,0	0,0	0,9	0,6	1,6	0,0	1,6	1,3	1,9	0,0
Indueix a provar el producte	19	1,9	1,3	1,8	3,0	4,0	0,0	1,9	1,8	2,0	4,8	1,6	2,0	1,4	1,0
La publicitat no és garantia de qualitat i viceversa	46	4,6	1,8	4,7	7,6	5,1	11,9	3,7	5,5	3,7	6,7	7,1	4,7	3,8	1,9
Altres	7	0,7	1,8	0,2	1,5	0,0	1,7	0,0	0,4	1,0	1,0	1,1	0,7	0,0	1,0
Ns/Nc	9	0,9	0,9	0,9	0,0	2,0	0,0	0,9	1,2	0,6	2,9	1,1	0,7	0,5	0,5
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P9.c. Així mateix, quan compra productes alimentaris (aliments, begudes, etc.)  
prefereix comprar marques que es produeixen a l'Estat espanyol?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	798	79,8	78,0	80,9	84,8	83,8	62,7	81,3	75,8	83,7	55,2	76,4	83,8	82,4	86,9
No	202	20,2	22,0	19,1	15,2	16,2	37,3	18,7	24,2	16,3	44,8	23,6	16,2	17,6	13,1
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**a. Per què?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54

Per proximitat	73	7,2	8,3	6,6	7,2	6,9	3,4	9,3	6,4	7,9	3,8	8,1	9,9	7,4	3,8
Per fer país (Espanya)	162	15,9	17,4	17,0	20,3	10,9	13,6	11,2	14,2	17,6	8,6	9,7	14,6	20,9	21,9
Per ajudar econòmicament el país	289	28,4	30,4	29,6	18,8	24,8	22,0	31,8	28,5	28,2	22,9	33,9	28,8	28,4	25,7
No es fixa en això/ li és indiferent	165	16,2	17,0	15,3	10,1	13,9	32,2	15,9	19,0	13,5	43,8	19,4	12,9	11,6	9,0
Per confiança	66	6,5	4,8	7,3	10,1	5,9	5,1	5,6	5,8	7,2	3,8	5,4	7,6	5,1	8,6
Millor productes fets a Catalunya	110	10,8	9,1	8,8	14,5	15,8	18,6	11,2	10,4	11,2	4,8	9,1	10,9	13,0	12,9
Per generar llocs de treball	46	4,5	3,0	5,1	8,7	7,9	3,4	0,0	4,4	4,6	5,7	4,8	5,0	3,3	4,3
Valora altres aspectes (qualitat/preu)	48	4,7	5,7	4,4	4,3	5,0	1,7	5,6	6,0	3,5	3,8	4,8	6,3	3,3	4,3
Si són espanyols tenen millor qualitat/preu	34	3,3	2,2	4,0	1,4	3,0	0,0	6,5	2,4	4,3	1,9	3,8	2,6	2,8	5,2
Ho preferixen (sense especificar)	6	0,6	0,4	0,4	0,0	2,0	0,0	0,9	1,0	0,2	0,0	0,0	0,3	1,9	0,5
Altres	4	0,4	0,0	0,4	1,4	1,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0	0,5	0,0	0,9	0,5
Ns/Nc	15	1,5	1,7	0,9	2,9	3,0	0,0	1,9	1,6	1,4	1,0	0,5	1,0	1,4	3,3
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P9.d. Així mateix, quan compra productes alimentaris (aliments, begudes, etc.)  
preferix comprar marques que etiqueten en català?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	426	42,6	40,8	36,5	51,5	59,6	42,4	50,5	44,8	40,5	43,8	45,1	38,7	42,9	45,1
No	574	57,4	59,2	63,5	48,5	40,4	57,6	49,5	55,2	59,5	56,2	54,9	61,3	57,1	54,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**a. Per què?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Indiferent / no s'hi fixa	548	54,7	55,6	57,8	54,5	46,0	54,2	48,6	52,5	56,9	60,0	52,2	56,4	51,4	55,3
Per fer país	38	3,8	4,9	3,1	3,0	3,0	1,7	6,5	3,1	4,5	3,8	3,8	3,0	3,8	4,9
És el meu idioma / és l'idioma de Catalunya	156	15,6	17,0	13,5	18,2	19,0	18,6	15,0	17,5	13,7	17,1	18,1	14,8	13,3	16,0
Perquè és català	40	4,0	4,0	3,8	3,0	1,0	3,4	8,4	5,5	2,5	3,8	1,1	3,4	8,1	3,4
Per proximitat	60	6,0	4,5	3,6	10,6	12,0	8,5	9,3	6,5	5,5	3,8	7,1	6,4	6,2	5,3
Prefereix etiquetatge en castellà/no entén el català	46	4,6	6,3	6,3	1,5	1,0	0,0	1,9	3,5	5,7	1,9	4,9	4,0	4,3	6,8
Perquè és espanyol/sentiment espanyol	21	2,1	0,9	3,6	3,0	0,0	0,0	0,9	2,9	1,4	0,0	2,2	3,4	2,9	0,5
Millor qualitat	8	0,8	0,9	1,1	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,6	1,9	0,5	0,3	1,4	0,5
Valora més la qualitat/preu	12	1,2	0,4	1,6	0,0	1,0	0,0	2,8	1,6	0,8	0,0	0,5	2,3	1,0	1,0
Confiança	3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	1,9	0,0	0,6	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Poques etiquetes en català	11	1,1	0,4	0,9	0,0	4,0	3,4	0,0	0,8	1,4	0,0	1,1	1,7	1,0	1,0
Potenciar l'economia catalana	35	3,5	3,1	3,4	4,5	5,0	1,7	3,7	3,1	3,9	5,7	4,4	2,0	5,2	1,9
Ho prefereix (no especifica)	6	0,6	0,4	0,4	1,5	2,0	0,0	0,0	0,6	0,6	1,9	0,5	0,0	0,5	1,0
Altres	8	0,8	0,4	0,7	0,0	1,0	3,4	0,9	0,6	1,0	0,0	3,3	0,3	0,5	0,0
Ns/Nc	9	0,9	0,9	0,2	0,0	4,0	3,4	0,0	0,8	1,0	0,0	0,0	1,0	0,5	2,4
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P10. Pel que fa a l'equipament tecnològic, em podria dir quins dels següents serveis disposa i si en el darrer any ha realitzat algun canvi de proveïdor en aquests serveis? LLEGIR. Passar a p10.c. si p10.b.=Sí.**

**a. Telefonía fixa. 10.a. En disposa?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sí	990	99,0	97,3	99,8	98,5	99,0	98,3	100,0	99,8	98,2	98,1	97,8	99,7	99,5	99,0
No	10	1,0	2,7	0,2	1,5	1,0	1,7	0,0	0,2	1,8	1,9	2,2	0,3	0,5	1,0
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**a. Telefonía fixa. 10.b. Ha canviat de proveïdor?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sí	163	16,5	20,3	18,7	7,7	9,2	8,6	15,9	15,5	17,4	16,5	12,4	19,3	19,1	13,2
No	824	83,2	79,7	80,9	92,3	89,8	91,4	84,1	84,5	82,0	81,6	87,6	80,7	80,9	86,3
Nc	3	0,3	0,0	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,6	1,9	0,0	0,0	0,0	0,5
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>990</b>	<b>100,0</b>	<b>217</b>	<b>445</b>	<b>65</b>	<b>98</b>	<b>58</b>	<b>107</b>	<b>490</b>	<b>500</b>	<b>103</b>	<b>178</b>	<b>296</b>	<b>209</b>	<b>204</b>

**a. Telefonía fixa. 10.c. Per què? MÚLTIPLE**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Més econòmic per preu/més barat	69	41,3	43,2	40,7	40,0	33,3	40,0	44,4	34,2	47,7	29,4	50,0	40,7	35,7	51,9
Li van oferir una oferta millor	29	17,4	20,5	16,3	0,0	44,4	20,0	5,6	25,3	10,2	29,4	22,7	20,3	9,5	11,1
Insatisfacció companyia/servei tècnic/cobertura	26	15,6	18,2	17,4	20,0	0,0	20,0	5,6	17,7	13,6	5,9	4,5	15,3	28,6	11,1
Li van oferir un pack amb millors condicions	33	19,8	11,4	19,8	20,0	11,1	20,0	44,4	15,2	23,9	11,8	22,7	23,7	19,0	14,8
Altres	9	5,4	4,5	5,8	20,0	11,1	0,0	0,0	6,3	4,5	23,5	0,0	0,0	4,8	11,1
Ns/nc	1	0,6	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>163</b>	<b>100,0</b>	<b>44</b>	<b>83</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>76</b>	<b>87</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>57</b>	<b>40</b>	<b>27</b>

**b. Internet. 10.a. En disposa?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sí	831	83,1	79,8	84,5	81,8	86,9	78,0	84,1	87,0	79,4	98,1	94,5	95,3	85,7	45,1
No	169	16,9	20,2	15,5	18,2	13,1	22,0	15,9	13,0	20,6	1,9	5,5	4,7	14,3	54,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**b. Internet. 10.b. Ha canviat de proveïdor?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sí	149	17,9	24,7	18,8	9,3	9,3	10,9	17,8	16,9	19,1	18,4	16,3	19,4	17,2	17,2

No	678	81,6	75,3	80,4	90,7	89,5	89,1	82,2	83,1	80,0	80,6	83,7	80,6	82,2	80,6
Nc	4	0,5	0,0	0,8	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,6	2,2
Total (resposta vàlida)	831	100,0	178	377	54	86	46	90	427	404	103	172	283	180	93

**b. Internet. 10.c. Per què? MÚLTIPLE**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Més econòmic / per preu/ més barat	44	29,3	29,5	26,4	20,0	62,5	0,0	37,5	27,4	31,2	15,8	39,3	30,4	32,3	18,8
Li van oferir una oferta millor	15	10,0	13,6	4,2	40,0	25,0	40,0	0,0	13,7	6,5	15,8	21,4	5,4	3,2	12,5
Insatisfacció companyia/servei tècnic/coertura	19	12,7	15,9	13,9	0,0	0,0	20,0	6,3	13,7	11,7	21,1	7,1	8,9	16,1	18,8
Li van oferir un pack amb millors condicions	65	43,3	34,1	52,8	20,0	12,5	40,0	50,0	39,7	46,8	36,8	28,6	50,0	48,4	43,8
Altres	7	4,7	6,8	2,8	20,0	0,0	0,0	6,3	5,5	3,9	10,5	3,6	5,4	0,0	6,3
Total (resposta vàlida)	149	100,0	44	71	5	8	5	16	72	77	19	28	55	31	16

**c. Telefonia mòbil. 10.a. En disposa?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	936	93,6	89,7	95,1	95,5	92,9	96,6	93,5	96,1	91,2	97,1	97,8	97,3	93,3	83,0
No	64	6,4	10,3	4,9	4,5	7,1	3,4	6,5	3,9	8,8	2,9	2,2	2,7	6,7	17,0
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**c. Telefonia mòbil. 10.b. Ha canviat de proveïdor?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	196	20,9	26,0	21,2	12,7	15,2	10,5	26,0	19,7	22,2	26,5	21,9	22,1	21,9	13,5
No	737	78,7	74,0	78,5	85,7	83,7	89,5	74,0	80,1	77,4	73,5	78,1	77,9	77,0	86,0
Nc	3	0,3	0,0	0,2	1,6	1,1	0,0	0,0	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	1,0	0,6
Total (resposta vàlida)	936	100,0	200	424	63	92	57	100	472	464	102	178	289	196	171

**c. Telefonia mòbil. 10.c. Per què? MÚLTIPLE**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Més econòmic / per preu/ més barat	66	33,3	34,6	33,0	37,5	28,6	33,3	33,3	34,0	32,7	44,4	32,5	40,0	23,3	21,7
Li van oferir una oferta millor	41	20,7	19,2	15,4	37,5	42,9	33,3	22,2	17,0	24,0	33,3	30,0	15,4	14,0	17,4
Insatisfacció companyia/servei tècnic/coertura	36	18,2	17,3	18,7	0,0	14,3	16,7	25,9	21,3	15,4	18,5	17,5	12,3	30,2	13,0
Li van oferir un pack amb millors condicions	45	22,7	26,9	28,6	0,0	14,3	0,0	11,1	23,4	22,1	3,7	12,5	24,6	32,6	39,1
Altres	9	4,5	1,9	4,4	25,0	0,0	16,7	3,7	4,3	4,8	0,0	7,5	6,2	0,0	8,7
Ns/Nc	1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,7	0,0	1,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0
Total (resposta vàlida)	196	100,0	52	90	8	14	6	26	93	103	27	39	64	43	23

**d. Internet mòbil. 10.a. En disposa?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	621	62,1	59,6	64,3	65,2	57,6	55,9	63,6	65,4	58,9	93,3	86,3	73,1	52,4	18,9
No	377	37,7	39,9	35,4	34,8	42,4	44,1	36,4	34,4	40,9	6,7	13,7	26,9	47,6	80,1
Nc	2	0,2	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**d. Internet mòbil. 10.b. Ha canviat de proveïdor?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	130	20,9	27,8	19,5	9,3	22,8	3,0	27,9	17,4	24,7	24,5	17,8	21,2	20,0	25,6
No	490	78,9	72,2	80,1	90,7	77,2	97,0	72,1	82,6	75,0	75,5	82,2	78,8	79,1	74,4
Nc	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>621</b>	<b>100,0</b>	<b>133</b>	<b>287</b>	<b>43</b>	<b>57</b>	<b>33</b>	<b>68</b>	<b>321</b>	<b>300</b>	<b>98</b>	<b>157</b>	<b>217</b>	<b>110</b>	<b>39</b>

**d. Internet mòbil. 10.c. Per quin motiu? MÚLTIPLE**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Més econòmic / per preu/ més barat	43	33,1	37,8	28,6	0,0	30,8	0,0	47,4	33,9	32,4	33,3	28,6	41,3	22,7	30,0
Li van oferir una oferta millor	22	16,9	13,5	8,9	75,0	38,5	100,0	15,8	14,3	18,9	29,2	25,0	10,9	9,1	10,0
Insatisfacció companyia/servei tècnic/cobertura	14	10,8	8,1	10,7	0,0	15,4	0,0	15,8	14,3	8,1	12,5	14,3	10,9	9,1	0,0
Li van oferir un pack amb millors condicions	48	36,9	40,5	48,2	25,0	15,4	0,0	15,8	35,7	37,8	25,0	28,6	34,8	59,1	50,0
Altres	3	2,3	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0	5,3	1,8	2,7	0,0	3,6	2,2	0,0	10,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	<b>37</b>	<b>56</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>56</b>	<b>74</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>46</b>	<b>22</b>	<b>10</b>

**P11. D'altra banda, en el darrer any, ha realitzat algun viatge que hagi implicat més d'una pernactació?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	601	60,1	63,7	59,6	62,1	57,6	57,6	57,0	64,2	56,2	67,6	67,6	58,2	61,9	50,5
No	398	39,8	36,3	40,4	37,9	42,4	40,7	43,0	35,6	43,8	31,4	32,4	41,8	38,1	49,5
Nc	1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P12. En aquest cas, a través de quina modalitat va realitzar la contractació d'aquest últim viatge? ESPONTÀNIA.**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
A través d'Internet o telèfon	366	60,9	69,7	62,4	51,2	52,6	55,9	50,8	60,6	61,2	67,6	70,7	74,0	55,4	29,8
A través d'una Agència de viatges	123	20,5	13,4	19,9	24,4	24,6	23,5	31,1	21,0	19,9	12,7	17,1	10,4	24,6	41,3
Imsero	11	1,8	0,7	1,1	7,3	1,8	2,9	3,3	1,3	2,4	0,0	0,0	0,0	0,8	9,6
Viatge particular/en cotxe (sense contractació)	69	11,5	11,3	12,0	12,2	15,8	11,8	4,9	12,4	10,5	12,7	6,5	13,3	14,6	9,6

Va ser un regal	10	1,7	1,4	1,1	4,9	1,8	0,0	3,3	1,0	2,4	0,0	2,4	1,2	1,5	2,9
Viatge amb el Casal/Grup/Agrupació	11	1,8	2,1	1,9	0,0	3,5	2,9	0,0	1,6	2,1	2,8	0,8	0,6	0,8	5,8
Directament a l'estació de tren	6	1,0	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0	4,9	1,3	0,7	2,8	0,8	0,6	0,8	1,0
Altres	2	0,3	0,7	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
Ns/Nc	3	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	1,6	0,6	0,3	1,4	1,6	0,0	0,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>601</b>	<b>100,0</b>	<b>142</b>	<b>266</b>	<b>41</b>	<b>57</b>	<b>34</b>	<b>61</b>	<b>315</b>	<b>286</b>	<b>71</b>	<b>123</b>	<b>173</b>	<b>130</b>	<b>104</b>

**P13.a. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència pregunta per les condicions/garanties? LLEGIR.**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sempre	383	38,3	37,7	37,7	39,4	42,4	39,0	37,4	35,2	41,3	25,7	33,5	40,1	47,1	37,4
Habitualment	232	23,2	22,0	23,1	28,8	17,2	27,1	26,2	25,5	21,0	23,8	25,8	28,3	20,0	16,5
Algunes vegades	113	11,3	13,0	12,6	12,1	6,1	5,1	10,3	13,0	9,6	17,1	12,1	10,1	11,0	9,7
Gairebé mai	162	16,2	16,6	16,1	12,1	24,2	10,2	14,0	17,1	15,3	28,6	19,2	15,5	10,5	14,1
Mai	110	11,0	10,8	10,5	7,6	10,1	18,6	12,1	9,2	12,8	4,8	9,3	6,1	11,4	22,3
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P13.b. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència si és un producte d'alimentació, mira la data de caducitat o la data de consum preferent? LLEGIR.**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sempre	681	68,1	69,1	68,8	72,7	66,7	69,5	60,7	64,4	71,7	60,0	67,0	71,7	64,8	71,4
Habitualment	193	19,3	20,6	19,5	16,7	17,2	18,6	19,6	21,4	17,3	27,6	19,2	18,2	21,4	14,6
Algunes vegades	53	5,3	2,2	5,2	3,0	9,1	6,8	9,3	5,5	5,1	2,9	5,5	3,4	9,0	5,3
Gairebé mai	45	4,5	4,9	4,3	4,5	5,1	1,7	5,6	5,5	3,5	7,6	4,9	5,4	2,4	3,4
Mai	28	2,8	3,1	2,2	3,0	2,0	3,4	4,7	3,3	2,4	1,9	3,3	1,3	2,4	5,3
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P13.c. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència es fixa en les característiques del producte escrites a l'etiqueta? LLEGIR.**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sempre	267	26,7	31,4	23,3	16,7	30,3	37,3	28,0	22,6	30,6	12,4	25,3	31,0	25,7	30,1
Habitualment	279	27,9	28,7	29,1	37,9	25,3	20,3	21,5	30,3	25,5	33,3	32,4	30,0	28,1	18,0
Algunes vegades	182	18,2	15,7	19,7	13,6	18,2	18,6	19,6	19,1	17,3	18,1	12,1	20,2	21,4	17,5
Gairebé mai	176	17,6	16,1	17,9	21,2	17,2	13,6	19,6	17,9	17,3	30,5	20,3	12,5	15,7	18,0
Mai	96	9,6	8,1	9,9	10,6	9,1	10,2	11,2	10,0	9,2	5,7	9,9	6,4	9,0	16,5



Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206
-------	-------	-------	-----	-----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**P13.d. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència acostuma a comparar diferents preus? LLEGIR.**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sempre	388	38,8	38,6	36,8	42,4	42,4	49,2	36,4	37,1	40,5	37,1	49,5	38,0	38,1	32,0
Habitualment	331	33,1	34,5	34,3	36,4	32,3	16,9	32,7	35,4	30,8	41,9	30,8	33,7	35,2	27,7
Algunes vegades	113	11,3	11,7	11,0	3,0	11,1	16,9	14,0	10,0	12,6	6,7	7,7	10,8	11,4	17,5
Gairebé mai	103	10,3	11,2	10,1	9,1	8,1	10,2	12,1	11,0	9,6	8,6	7,7	12,5	9,0	11,7
Mai	65	6,5	4,0	7,8	9,1	6,1	6,8	4,7	6,5	6,5	5,7	4,4	5,1	6,2	11,2
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**P13.e. D'altra banda, quan vostè compra productes o contracta serveis amb quina freqüència en guarda el tiquet de compra, factura o garantia? LLEGIR.**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sempre	428	42,8	38,6	43,7	53,0	41,4	37,3	45,8	42,4	43,2	34,3	44,0	45,1	47,6	37,9
Habitualment	275	27,5	27,8	27,4	28,8	27,3	32,2	24,3	27,9	27,1	36,2	26,9	28,3	27,1	22,8
Algunes vegades	108	10,8	11,2	12,8	4,5	7,1	8,5	10,3	11,0	10,6	10,5	8,2	9,8	10,5	15,0
Gairebé mai	94	9,4	10,8	8,7	7,6	9,1	8,5	11,2	9,0	9,8	9,5	13,2	8,8	8,1	8,3
Mai	95	9,5	11,7	7,4	6,1	15,2	13,6	8,4	9,8	9,2	9,5	7,7	8,1	6,7	16,0
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**P14. A continuació, li llegiré alguns dels nous drets dels consumidors i consumidores de Catalunya del Codi de Consum de Catalunya. 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. Si p14a=No, saltar a p14c, p14c respon tothom.**

**a. Les empreses prestadores de serveis bàsics han d'oferir a les persones consumidores una adreça física a Catalunya en la qual puguin formular les seves queixes i reclamacions. 14.a. Coneix?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	371	37,1	37,2	35,7	37,9	49,5	30,5	34,6	35,4	38,7	33,3	36,8	31,0	37,6	47,6
No	629	62,9	62,8	64,3	62,1	50,5	69,5	65,4	64,6	61,3	66,7	63,2	69,0	62,4	52,4
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**a. Les empreses prestadores de serveis bàsics han d'oferir a les persones consumidores una adreça física a Catalunya en la qual puguin formular les seves queixes i reclamacions. 14.b. Ha exercit o reclamat?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	60	16,2	16,9	18,9	4,0	14,3	5,6	18,9	17,2	15,2	20,0	17,9	16,3	19,0	11,2
No	311	83,8	83,1	81,1	96,0	85,7	94,4	81,1	82,8	84,8	80,0	82,1	83,7	81,0	88,8
Total (resposta vàlida)	371	100,0	83	159	25	49	18	37	174	197	35	67	92	79	98

**a. Les empreses prestadores de serveis bàsics han d'oferir a les persones consumidores una adreça física a Catalunya en la qual puguin formular les seves queixes i reclamacions. 14.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	6	0,6	0,4	0,4	1,5	0,0	0,0	1,9	0,8	0,4	0,0	1,1	1,0	0,5	0,0
1	2	0,2	0,4	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
2	2	0,2	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,9	0,4	0,0	0,0	0,5	0,0	0,5	0,0
3	10	1,0	0,9	1,3	1,5	1,0	0,0	0,0	1,2	0,8	1,0	0,5	0,7	1,0	1,9
4	7	0,7	0,9	0,9	0,0	1,0	0,0	0,0	0,8	0,6	0,0	1,6	1,3	0,0	0,0
5	69	6,9	9,4	6,1	6,1	7,1	6,8	5,6	7,1	6,7	3,8	4,4	7,4	7,1	9,7
6	55	5,5	5,4	6,3	7,6	4,0	3,4	3,7	4,5	6,5	4,8	2,7	5,4	7,6	6,3
7	103	10,3	7,2	9,0	15,2	16,2	10,2	14,0	11,4	9,2	9,5	13,7	9,1	10,5	9,2
8	261	26,1	25,6	26,2	28,8	28,3	27,1	22,4	29,1	23,2	37,1	26,4	25,9	23,3	23,3
9	148	14,8	15,2	13,9	18,2	15,2	15,3	15,0	12,2	17,3	12,4	17,0	11,1	17,1	17,0
10	314	31,4	30,5	34,5	21,2	21,2	35,6	33,6	30,3	32,4	31,4	31,3	36,7	29,5	25,7
Nc	23	2,3	4,0	1,3	0,0	4,0	1,7	2,8	1,6	2,9	0,0	0,5	1,3	2,9	5,8
Mitjana	8,21		8,16	8,30	7,92	7,89	8,50	8,24	8,10	8,31	8,40	8,26	8,26	8,18	8,01
Desviació típica	1,82		1,87	1,77	1,85	1,84	1,50	1,98	1,91	1,72	1,45	1,83	1,89	1,79	1,90
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**b. Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts. 14.a. Coneix?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	401	40,1	41,3	39,0	36,4	41,4	37,3	44,9	41,3	38,9	30,5	40,7	39,4	42,9	42,7
No	599	59,9	58,7	61,0	63,6	58,6	62,7	55,1	58,7	61,1	69,5	59,3	60,6	57,1	57,3
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**b. Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts. 14.b. Ha exercit o reclamat?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	136	33,9	38,0	35,6	33,3	24,4	45,5	22,9	31,5	36,4	43,8	39,2	35,9	35,6	21,6
No	265	66,1	62,0	64,4	66,7	75,6	54,5	77,1	68,5	63,6	56,3	60,8	64,1	64,4	78,4
Total (resposta vàlida)	401	100,0	92	174	24	41	22	48	203	198	32	74	117	90	88

**b. Els telèfons d'atenció d'incidències i reclamacions en els serveis bàsics han d'ésser gratuïts. 14.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	17	1,7	1,8	1,8	1,5	2,0	1,7	0,9	1,4	2,0	0,0	2,2	2,7	1,0	1,5
1	5	0,5	0,4	0,2	0,0	0,0	1,7	1,9	0,6	0,4	0,0	1,6	0,0	0,5	0,5
2	6	0,6	0,9	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,8	1,0	0,0	1,0	0,5	0,5
3	5	0,5	0,9	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,5	0,0	1,0	1,0
4	10	1,0	1,8	0,7	1,5	2,0	0,0	0,0	0,8	1,2	0,0	0,5	0,3	1,4	2,4
5	42	4,2	6,7	3,6	1,5	6,1	1,7	2,8	4,5	3,9	3,8	1,1	3,4	5,2	7,3
6	35	3,5	3,6	2,5	10,6	5,1	1,7	2,8	4,1	2,9	1,9	2,7	3,4	3,3	5,3
7	63	6,3	5,8	4,7	4,5	10,1	8,5	10,3	6,5	6,1	7,6	5,5	5,1	6,2	8,3
8	156	15,6	11,7	17,3	15,2	21,2	10,2	15,0	17,3	13,9	14,3	9,3	17,2	20,0	15,0
9	156	15,6	17,0	15,5	24,2	15,2	16,9	7,5	15,1	16,1	17,1	12,1	15,8	17,1	16,0
10	489	48,9	46,6	51,8	40,9	34,3	57,6	55,1	47,0	50,7	53,3	63,7	50,5	41,9	38,3
Nc	16	1,6	2,7	0,7	0,0	3,0	0,0	3,7	1,2	2,0	1,0	0,5	0,7	1,9	3,9
Mitjana	8,61		8,44	8,73	8,58	8,17	8,90	8,76	8,55	8,67	8,96	8,92	8,66	8,49	8,20
Desviació típica	2,06		2,24	2,00	1,85	2,10	1,99	1,97	2,04	2,07	1,51	2,14	2,10	1,96	2,19
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**c. Tots els serveis que presti un empresari o empresària han de tenir una garantia mínima de sis mesos. 14.a. Coneix?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	359	35,9	35,4	38,1	31,8	40,4	25,4	31,8	38,9	33,0	30,5	25,8	32,7	45,2	42,7
No	641	64,1	64,6	61,9	68,2	59,6	74,6	68,2	61,1	67,0	69,5	74,2	67,3	54,8	57,3
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**c. Tots els serveis que presti un empresari o empresària han de tenir una garantia mínima de sis mesos. 14.b. Ha exercit o reclamat?**

	Total	Territori	Sexe	Edat
--	-------	-----------	------	------

	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	84	23,3	34,2	21,8	23,8	14,6	13,3	20,6	22,4	24,4	43,8	31,3	26,8	16,8	14,8
No	276	76,7	65,8	78,2	76,2	85,4	86,7	79,4	77,6	75,6	56,3	68,8	73,2	83,2	85,2
Total (resposta vàlida)	360	100	79	170	21	40	15	34	191	168	32	47	97	95	88

**c. Tots els serveis que presti un empresari o empresària han de tenir una garantia mínima de sis mesos. 14.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	14	1,4	1,3	1,6	1,5	2,0	0,0	0,9	1,4	1,4	0,0	0,0	1,0	2,4	2,9
1	1	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
2	7	0,7	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,8	0,6	1,0	1,1	0,3	1,0	0,5
3	14	1,4	0,9	2,0	0,0	1,0	3,4	0,0	1,6	1,2	0,0	0,5	2,4	1,9	1,0
4	31	3,1	4,9	2,9	3,0	2,0	0,0	2,8	3,7	2,6	2,9	4,9	2,7	2,4	2,9
5	82	8,2	8,1	8,3	9,1	12,1	5,1	5,6	9,8	6,7	6,7	7,1	9,4	8,1	8,3
6	77	7,7	4,9	8,7	6,1	7,1	10,2	9,3	8,4	7,1	6,7	4,9	9,8	7,1	8,3
7	140	14,0	12,1	15,9	15,2	15,2	13,6	8,4	15,3	12,8	22,9	20,3	11,1	11,0	11,2
8	226	22,6	22,9	18,8	33,3	29,3	22,0	25,2	21,6	23,6	22,9	19,2	21,9	25,7	23,3
9	110	11,0	12,1	10,3	13,6	11,1	10,2	10,3	10,6	11,4	12,4	12,6	10,8	10,5	9,7
10	274	27,4	26,9	28,9	18,2	16,2	33,9	34,6	25,3	29,5	23,8	28,0	27,9	28,1	27,2
Nc	24	2,4	5,8	0,9	0,0	4,0	1,7	1,9	1,4	3,3	1,0	0,5	2,7	1,9	4,9
Mitjana	7,76		7,84	7,66	7,71	7,46	8,12	8,11	7,59	7,92	7,87	7,84	7,74	7,73	7,67
Desviació típica	2,12		2,09	2,24	1,87	2,02	1,85	1,98	2,17	2,06	1,74	1,98	2,11	2,26	2,30
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**d. El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps. 14.a. Coneix?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	255	25,5	26,0	25,3	21,2	29,3	18,6	28,0	27,5	23,6	23,8	23,1	24,6	25,7	29,6
No	745	74,5	74,0	74,7	78,8	70,7	81,4	72,0	72,5	76,4	76,2	76,9	75,4	74,3	70,4
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**d. El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps. 14.b. Ha exercit o reclamat?**

Total	Territori	Sexe	Edat
-------	-----------	------	------

	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	47	18,4	12,1	21,2	7,1	13,8	18,2	30,0	16,3	20,8	28,0	23,8	21,9	13,0	11,5
No	208	81,6	87,9	78,8	92,9	86,2	81,8	70,0	83,7	79,2	72,0	76,2	78,1	87,0	88,5
Total (resposta vàlida)	255	100,0	58	113	14	29	11	30	135	120	25	42	73	54	61

**d. El suport documental de les factures, tiquets de caixa o justificants dels productes i serveis adquirits cal que sigui llegible amb el pas del temps. 14.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	9	0,9	0,4	0,9	0,0	1,0	5,1	0,0	1,2	0,6	1,0	1,6	0,7	0,5	1,0
1	5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	9	0,9	0,9	0,2	0,0	1,0	0,0	0,9	0,8	0,2	0,0	0,5	0,0	1,0	1,0
3	11	1,1	0,9	0,9	1,5	0,0	0,0	1,9	0,6	1,2	0,0	0,5	1,0	0,5	1,9
4	82	8,2	2,2	0,7	1,5	2,0	0,0	0,0	1,4	0,8	1,9	1,1	0,0	0,5	2,9
5	57	5,7	7,2	7,6	15,2	12,1	3,4	7,5	8,1	8,3	8,6	4,9	7,7	8,6	11,2
6	105	10,5	7,6	5,4	7,6	5,1	5,1	2,8	6,3	5,1	7,6	9,3	3,7	4,8	5,3
7	186	18,6	10,8	9,4	12,1	12,1	11,9	11,2	11,4	9,6	10,5	14,8	9,4	9,0	9,7
8	143	14,3	16,6	20,9	13,6	23,2	10,2	16,8	20,4	16,9	20,0	15,4	18,5	22,4	17,0
9	376	37,6	12,6	13,2	19,7	15,2	20,3	15,0	12,6	15,9	18,1	9,9	15,5	14,8	14,1
10			37,7	39,9	28,8	24,2	42,4	43,0	35,6	39,5	32,4	41,2	42,1	36,7	31,6
Nc	17	1,7	3,1	0,9	0,0	4,0	1,7	0,9	1,4	2,0	0,0	0,5	1,3	1,4	4,4
Mitjana	8,24		8,19	8,35	7,91	7,82	8,33	8,47	8,12	8,36	8,16	8,20	8,50	8,30	7,88
Desviació típica	1,97		2,00	1,91	1,95	2,01	2,42	1,85	2,04	1,90	1,89	2,07	1,81	1,87	2,21
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**P15. Coneix algun telèfon d'informació al consumidor? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
010	12	1,2	3,5	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,4	0,0	2,2	0,7	2,3	0,5
012	43	4,3	4,4	4,5	1,5	7,1	3,4	2,7	4,8	3,7	0,9	6,0	4,7	5,6	2,4
112	11	1,1	0,4	0,7	1,5	3,0	5,1	0,0	1,0	1,2	0,0	0,0	1,7	2,3	0,5
Serveis d'informació telefònica	8	0,8	0,4	1,3	0,0	0,0	1,7	0,0	0,8	0,8	1,9	0,5	1,0	0,5	0,5
Altres telèfons d'informació general	5	0,5	0,0	0,4	0,0	1,0	0,0	1,8	1,0	0,0	0,0	0,5	1,3	0,0	0,0
No recorda el número	1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0
Telèfons d'envasos de cada producte	14	1,4	1,3	0,7	0,0	2,0	3,4	3,6	0,8	1,9	1,9	1,1	1,0	0,9	2,4
Associacions de consumidors	30	3,0	3,5	2,9	0,0	4,0	1,7	3,6	3,8	2,1	0,9	3,8	3,0	5,6	0,5
Oficina del consumidor	12	1,2	0,9	1,3	0,0	1,0	1,7	1,8	1,2	1,2	0,0	0,5	3,3	0,5	0,0

Altres telèfons d'atenció al client	40	4,0	3,5	4,2	6,1	2,0	10,2	0,9	3,2	4,7	8,5	6,6	2,3	3,3	2,4
No s'enrecorda, els té apuntats	34	3,4	1,3	4,9	6,1	3,0	0,0	1,8	3,2	3,5	0,0	1,1	1,7	6,1	6,8
No en coneix cap	797	78,9	79,8	77,9	84,8	76,8	72,9	82,7	78,9	78,9	85,8	77,0	79,1	72,4	83,5
Nc	3	0,3	0,9	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,5	0,3	0,0	0,5
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P16. Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
No recorda el nom però les sabria trobar	21	2,1	1,7	1,5	0,0	3,0	0,0	6,4	1,6	2,5	2,8	2,1	1,9	3,3	0,5
Gencat	46	4,5	3,5	5,3	4,4	4,0	3,4	4,5	4,4	4,6	7,5	4,8	8,1	1,4	0,5
Associacions de consumidors	105	10,3	11,8	10,5	4,4	8,1	13,6	10,0	12,0	8,7	5,7	21,4	13,3	6,2	2,4
Ajuntament	4	0,4	0,9	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0	1,0	0,5	0,0
Agència catalana del consumidor	17	1,7	1,7	2,0	2,9	1,0	0,0	0,9	2,4	1,0	1,9	3,2	1,9	0,9	0,5
Associacions de consumidors / FACUA	12	1,2	0,4	1,5	2,9	0,0	1,7	0,9	1,8	0,6	1,9	2,1	1,6	0,5	0,0
Atenció al client (marques diverses)	3	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,9	0,2	0,4	0,0	0,5	0,6	0,0	0,0
Altres	10	1,0	0,9	1,1	1,5	0,0	0,0	1,8	1,0	1,0	0,0	1,6	1,6	0,9	0,0
No en coneix cap	802	78,6	79,0	77,1	83,8	83,8	81,4	74,5	76,3	80,9	80,2	64,2	69,9	86,3	96,1
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P17. 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 I ROTAR. Passar a p17.c. només si p17.b.=Sí.**

**a. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). 17.a. Coneix?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sí	497	49,7	41,3	57,0	51,5	42,4	39,0	48,6	51,7	47,7	25,7	45,6	55,6	60,5	46,1
No	503	50,3	58,7	43,0	48,5	57,6	61,0	51,4	48,3	52,3	74,3	54,4	44,4	39,5	53,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**a. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). 17.b. Ha utilitzat?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Sí	127	25,6	18,5	28,3	29,4	21,4	13,0	30,8	24,0	27,2	7,4	20,5	32,1	27,6	21,1
No	370	74,4	81,5	71,7	70,6	78,6	87,0	69,2	76,0	72,8	92,6	79,5	67,9	72,4	78,9
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>497</b>	<b>100,0</b>	<b>92</b>	<b>254</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>254</b>	<b>243</b>	<b>27</b>	<b>83</b>	<b>165</b>	<b>127</b>	<b>95</b>

**a. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). 17.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	7	5,5	5,9	2,8	10,0	0,0	0,0	18,8	3,3	7,6	0,0	11,8	5,7	2,9	5,0
1	3	2,4	5,9	1,4	0,0	0,0	0,0	6,3	1,6	3,0	50,0	0,0	1,9	2,9	0,0
2	1	0,8	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0
3	2	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	3,3	0,0	0,0	0,0	1,9	2,9	0,0
4	8	6,3	0,0	8,3	10,0	11,1	0,0	0,0	6,6	6,1	0,0	0,0	9,4	5,7	5,0
5	10	7,9	11,8	8,3	10,0	0,0	0,0	6,3	8,2	7,6	0,0	5,9	5,7	8,6	15,0
6	7	5,5	23,5	1,4	0,0	0,0	0,0	12,5	4,9	6,1	0,0	5,9	1,9	11,4	5,0
7	12	9,4	0,0	9,7	10,0	11,1	66,7	6,3	9,8	9,1	0,0	0,0	13,2	14,3	0,0
8	38	29,9	23,5	31,9	20,0	55,6	33,3	18,8	31,1	28,8	50,0	58,8	24,5	17,1	40,0
9	16	12,6	5,9	13,9	20,0	22,2	0,0	6,3	16,4	9,1	0,0	11,8	17,0	8,6	10,0
10	23	18,1	23,5	20,8	20,0	0,0	0,0	12,5	13,1	22,7	0,0	5,9	17,0	25,7	20,0
Mitjana	7,06		6,82	7,44	7,00	7,67	7,33	5,25	7,08	7,05	4,50	7,00	7,00	7,17	7,35
Desviació típica	2,72		2,96	2,43	3,16	1,50	0,58	3,62	2,51	2,92	4,95	2,85	2,81	2,62	2,52
Total (resposta vàlida)	127	100,0	17	72	10	9	3	16	61	66	2	17	53	35	20

**b. Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC). 17.a. Coneix?**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	160	16,0	9,9	13,5	22,7	23,2	16,9	28,0	16,7	15,3	11,4	14,3	14,8	21,0	16,5
No	840	84,0	90,1	86,5	77,3	76,8	83,1	72,0	83,3	84,7	88,6	85,7	85,2	79,0	83,5
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**b. Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC). 17.b. Ha utilitzat?**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	28	17,5	9,1	11,7	26,7	8,7	30,0	33,3	13,4	21,8	25,0	26,9	27,3	9,1	5,9
No	132	82,5	90,9	88,3	73,3	91,3	70,0	66,7	86,6	78,2	75,0	73,1	72,7	90,9	94,1
Total (resposta vàlida)	160	100,0	22	60	15	23	10	30	82	78	12	26	44	44	34

**b. Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC). 17.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	1	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	5,9	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0

5	2	7,1	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	11,8	0,0	28,6	0,0	0,0	0,0
6	1	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	9,1	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
7	3	10,7	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	20,0	9,1	11,8	33,3	0,0	16,7	0,0	0,0
8	7	25,0	50,0	28,6	0,0	100,0	0,0	20,0	54,5	5,9	0,0	14,3	41,7	25,0	0,0
9	7	25,0	50,0	28,6	50,0	0,0	33,3	10,0	9,1	35,3	0,0	28,6	25,0	25,0	50,0
10	7	25,0	0,0	28,6	25,0	0,0	33,3	30,0	18,2	29,4	33,3	14,3	16,7	50,0	50,0
Mitjana	8,07		8,50	8,43	8,75	8,00	8,33	7,40	8,18	8,00	7,67	6,57	8,42	9,25	9,50
Desviació típica	2,14		0,71	1,72	1,26	0,00	2,08	3,06	1,17	2,62	2,08	3,51	1,00	0,96	0,71
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

**c. Agència Catalana del Consum (ACC). 17.a. Coneix?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	493	49,3	48,0	50,9	34,8	44,4	54,2	56,1	54,0	44,8	45,7	47,3	58,2	57,6	31,6
No	507	50,7	52,0	49,1	65,2	55,6	45,8	43,9	46,0	55,2	54,3	52,7	41,8	42,4	68,4
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**c. Agència Catalana del Consum (ACC). 17.b. Ha utilitzat?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	42	8,5	8,4	8,8	8,7	11,4	9,4	5,0	8,7	8,3	4,2	11,6	12,1	6,6	1,5
No	451	91,5	91,6	91,2	91,3	88,6	90,6	95,0	91,3	91,7	95,8	88,4	87,9	93,4	98,5
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>493</b>	<b>100,0</b>	<b>107</b>	<b>227</b>	<b>23</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>60</b>	<b>265</b>	<b>228</b>	<b>48</b>	<b>86</b>	<b>173</b>	<b>121</b>	<b>65</b>

**c. Agència Catalana del Consum (ACC). 17.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	1	2,4	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0
1	1	2,4	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0
2	1	2,4	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0
3	1	2,4	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0
4	1	2,4	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0
5	5	11,9	22,2	5,0	0,0	20,0	33,3	0,0	13,0	10,5	0,0	0,0	19,0	12,5	0,0
6	5	11,9	22,2	10,0	0,0	0,0	33,3	0,0	8,7	15,8	0,0	10,0	19,0	0,0	0,0
7	4	9,5	11,1	10,0	0,0	20,0	0,0	0,0	8,7	10,5	0,0	10,0	9,5	0,0	100,0
8	11	26,2	11,1	25,0	0,0	60,0	33,3	33,3	26,1	26,3	50,0	50,0	9,5	37,5	0,0
9	5	11,9	11,1	15,0	0,0	0,0	0,0	33,3	4,3	21,1	0,0	10,0	14,3	12,5	0,0
10	7	16,7	0,0	25,0	50,0	0,0	0,0	33,3	21,7	10,5	50,0	10,0	14,3	25,0	0,0



Mitjana	7,05		5,67	7,65	5,00	7,20	6,33	9,00	6,74	7,42	9,00	7,20	6,57	7,63	7,00
Desviació típica	2,49		2,35	2,30	7,07	1,30	1,53	1,00	2,91	1,87	1,41	2,74	2,52	2,45	

Total (resposta vàlida)	42	100,0	9	20	2	5	3	3	23	19	2	10	21	8	1
-------------------------	----	-------	---	----	---	---	---	---	----	----	---	----	----	---	---

**d. Junes arbitrals de consum (JAC). 17.a. Coneix?**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	178	17,8	17,9	19,3	9,1	15,2	20,3	17,8	21,4	14,3	1,9	13,2	24,2	27,1	11,2
No	822	82,2	82,1	80,7	90,9	84,8	79,7	82,2	78,6	85,7	98,1	86,8	75,8	72,9	88,8
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**d. Junes arbitrals de consum (JAC). 17.b. Ha utilitzat?**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	22	12,4	5,0	16,3	16,7	0,0	16,7	15,8	10,5	15,1	0,0	4,2	13,9	17,5	4,3
No	156	87,6	95,0	83,7	83,3	100,0	83,3	84,2	89,5	84,9	100,0	95,8	86,1	82,5	95,7
Total (resposta vàlida)	178	100,0	40	86	6	15	12	19	105	73	2	24	72	57	23

**d. Junes arbitrals de consum (JAC). 17.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	4	18,2	0,0	14,3	100,0	0,0	0,0	33,3	27,3	9,1	0,0	0,0	20,0	10,0	100,0
1	1	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0
3	2	9,1	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	18,2	0,0	100,0	0,0	10,0	0,0
5	2	9,1	50,0	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	18,2	0,0	0,0	0,0	10,0	10,0	0,0
6	2	9,1	0,0	7,1	0,0	0,0	50,0	0,0	9,1	9,1	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0
7	1	4,5	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0
8	2	9,1	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	9,1	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0
9	3	13,6	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	27,3	0,0	0,0	10,0	20,0	0,0
10	5	22,7	50,0	28,6	0,0	0,0	0,0	0,0	27,3	18,2	0,0	0,0	20,0	30,0	0,0
Mitjana	5,86		7,50	6,79	0,00		3,50	4,00	5,55	6,18		3,00	6,20	6,40	0,00
Desviació típica	3,81		3,54	3,56			3,54	4,58	4,01	3,76			3,68	3,89	
Total (resposta vàlida)	22	100,0	2	14	1		2	3	11	11		1	10	10	1

**e. Associacions de consumidors. 17.a. Coneix?**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	505	50,5	55,6	52,0	34,8	41,4	54,2	49,5	57,4	43,8	47,6	50,0	60,3	54,8	34,0

No	495	49,5	44,4	48,0	65,2	58,6	45,8	50,5	42,6	56,2	52,4	50,0	39,7	45,2	66,0
Total	1.000	100,0	223	446	66	99	59	107	491	509	105	182	297	210	206

**e. Associacions de consumidors. 17.b. Ha utilitzat?**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	43	8,5	10,5	8,6	4,3	12,2	9,4	1,9	8,2	9,0	0,0	12,1	9,5	9,6	5,7
No	462	91,5	89,5	91,4	95,7	87,8	90,6	98,1	91,8	91,0	100,0	87,9	90,5	90,4	94,3
Total (resposta vàlida)	505	100,0	124	232	23	41	32	53	282	223	50	91	179	115	70

**e. Associacions de consumidors. 17.c. Valoració (escala 0-10)**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	1	2,3	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
2	1	2,3	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0
3	1	2,3	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0
4	2	4,7	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3	5,0	0,0	0,0	5,9	0,0	25,0
5	3	7,0	15,4	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3	10,0	0,0	9,1	0,0	18,2	0,0
6	3	7,0	7,7	5,0	0,0	0,0	33,3	0,0	8,7	5,0	0,0	9,1	5,9	9,1	0,0
7	4	9,3	23,1	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,7	10,0	0,0	18,2	11,8	0,0	0,0
8	16	37,2	7,7	35,0	100,0	100,0	66,7	0,0	39,1	35,0	0,0	36,4	47,1	27,3	25,0
9	4	9,3	15,4	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,0	5,0	0,0	9,1	5,9	18,2	0,0
10	8	18,6	15,4	25,0	0,0	0,0	0,0	100,0	17,4	20,0	0,0	9,1	23,5	18,2	25,0
Mitjana	7,40		6,54	7,65	8,00	8,00	7,33	10,00	7,57	7,20		7,18	8,06	7,27	5,50
Desviació típica	2,29		2,99	2,18			0,00	1,16	2,27	2,35		1,94	1,56	2,49	4,44
Total (resposta vàlida)	43	100,0	13	20	1	5	3	1	23	20		11	17	11	4

**P18. 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.**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
0	31	3,1	1,3	3,6	1,5	4,0	1,7	5,6	3,5	2,8	0,0	2,7	4,4	2,4	3,9
1	9	0,9	1,3	0,7	1,5	1,0	0,0	0,9	1,0	0,8	0,0	0,5	1,3	1,0	1,0
2	15	1,5	0,9	1,3	6,1	0,0	1,7	1,9	1,8	1,2	0,0	1,1	1,3	2,4	1,9
3	29	2,9	3,1	2,7	1,5	6,1	3,4	0,9	3,1	2,8	0,0	2,2	3,7	2,4	4,4
4	51	5,1	4,0	6,1	7,6	3,0	5,1	3,7	5,1	5,1	2,9	3,8	4,7	7,6	5,3
5	167	16,7	21,1	17,5	16,7	13,1	18,6	6,5	16,7	16,7	10,5	24,2	17,8	18,1	10,2
6	154	15,4	17,0	15,0	15,2	17,2	13,6	13,1	15,5	15,3	30,5	15,4	15,5	12,4	10,7

7	155	15,5	14,3	14,3	16,7	21,2	11,9	18,7	17,1	13,9	25,7	19,8	11,4	14,8	13,1
8	148	14,8	13,5	12,8	19,7	20,2	8,5	21,5	16,1	13,6	19,0	11,5	14,1	16,2	15,0
9	41	4,1	4,9	3,1	3,0	4,0	10,2	3,7	3,7	4,5	2,9	3,3	4,4	3,3	5,8
10	57	5,7	3,6	6,3	7,6	4,0	8,5	6,5	4,7	6,7	2,9	5,5	6,7	3,3	8,3
Ns	133	13,3	13,9	15,7	3,0	5,1	15,3	15,0	10,8	15,7	4,8	9,9	14,5	15,2	17,0
Nc	10	1,0	0,9	0,9	0,0	1,0	1,7	1,9	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	3,4
Mitjana	6,18		6,16	6,08	6,19	6,25	6,45	6,44	6,11	6,25	6,72	6,14	6,04	6,02	6,30
Desviació típica	2,22		1,97	2,27	2,27	2,20	2,26	2,50	2,22	2,22	1,25	2,04	2,42	2,14	2,56
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P19. Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum  
www.consum.cat?**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Si	168	16,8	13,5	17,9	12,1	21,2	16,9	17,8	19,6	14,1	18,1	21,4	18,5	18,6	7,8
No	823	82,3	84,3	81,6	86,4	77,8	83,1	82,2	79,6	84,9	81,9	78,6	80,1	81,4	89,8
Ns/Nc	9	0,9	2,2	0,4	1,5	1,0	0,0	0,0	0,8	1,0	0,0	0,0	1,3	0,0	2,4
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P20. I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva. NOMÉS 1 RESPOSTA.**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
2	1	0,6	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0
4	7	4,2	3,3	3,8	12,5	0,0	20,0	0,0	6,3	1,4	0,0	2,6	7,3	5,1	0,0
5	11	6,5	6,7	7,5	0,0	9,5	0,0	5,3	3,1	11,1	5,3	7,7	9,1	5,1	0,0
6	26	15,5	13,3	13,8	12,5	42,9	0,0	5,3	15,6	15,3	15,8	12,8	18,2	12,8	18,8
7	32	19,0	20,0	18,8	37,5	19,0	30,0	5,3	14,6	25,0	31,6	23,1	12,7	23,1	6,3
8	29	17,3	13,3	17,5	25,0	14,3	10,0	26,3	17,7	16,7	10,5	12,8	20,0	12,8	37,5
9	12	7,1	10,0	7,5	0,0	9,5	0,0	5,3	6,3	8,3	15,8	10,3	1,8	10,3	0,0
10	4	2,4	3,3	1,3	0,0	0,0	10,0	5,3	1,0	4,2	0,0	2,6	3,6	0,0	6,3
Nc	43	25,6	30,0	28,8	12,5	4,8	20,0	36,8	31,3	18,1	21,1	25,6	25,5	28,2	25,0
Nc	3	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	10,5	3,1	0,0	0,0	0,0	1,8	2,6	6,3
Mitjana	6,93		7,10	6,86	6,71	6,70	6,71	7,70	6,81	7,05	7,20	6,90	6,68	6,93	7,55
Desviació típica	1,50		1,51	1,54	1,38	1,17	2,14	1,42	1,58	1,41	1,21	1,70	1,56	1,41	1,21
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>	<b>30</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>96</b>	<b>72</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>55</b>	<b>39</b>	<b>16</b>

**P21. Sexe de l'entrevistat/da? NO PREGUNTAR.**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Home	491	49,1	47,1	49,1	50,0	50,5	50,8	50,5	100,0	0,0	52,4	50,5	51,5	48,6	43,2
Dona	509	50,9	52,9	50,9	50,0	49,5	49,2	49,5	0,0	100,0	47,6	49,5	48,5	51,4	56,8
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P22. I la seva nacionalitat? LITERAL.**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Catalana	295	29,5	21,1	26,9	43,9	31,3	49,2	36,4	28,7	30,3	31,4	24,2	24,2	32,4	37,9
Espanyola	613	61,3	72,6	64,6	53,0	53,5	42,4	46,7	61,5	61,1	60,0	67,6	63,3	60,0	54,9
Catalana i Espanyola	61	6,1	2,2	6,3	1,5	11,1	5,1	12,1	6,3	5,9	3,8	4,9	7,1	6,7	6,3
Algèria	1	0,1	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Bolivia	1	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Brasil	1	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nc	2	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,5
Bulgaria	1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Camerún	1	0,1	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Xile	2	0,2	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,9	0,2	0,2	1,0	0,0	0,0	0,5	0,0
Xina	1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,2	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Colòmbia	3	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	1,7	0,0	0,4	0,2	1,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Cuba	1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0
República Dominicana	1	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
França	2	0,2	0,0	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Alemanya	2	0,2	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	1,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Honduras	2	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,4	0,0	0,5	0,3	0,0	0,0
Itàlia	1	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Letònia	1	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Mèxic	2	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,5	0,3	0,0	0,0
Portugal	1	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Senegal	2	0,2	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,9	0,4	0,0	1,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Suïssa	1	0,1	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Uruguai	2	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P23. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?**
**LLEGIR.**

	Total		Territori						Sexe		Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Treballa	450	45,0	45,7	41,3	54,5	44,4	55,9	47,7	51,3	38,9	21,0	63,2	69,7	48,1	2,4

No treballa	525	52,5	50,7	56,5	42,4	53,5	42,4	50,5	46,6	58,2	78,1	31,3	27,9	49,5	96,6
Està de baixa	24	2,4	3,1	2,2	3,0	2,0	1,7	1,9	2,0	2,8	1,0	5,5	2,4	2,4	0,5
No contesta	1	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P24. Vostè és? LLEGIR. Passar a p26. NO TREBALLA**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	222	42,3	48,7	37,7	50,0	41,5	56,0	40,7	48,0	37,8	0,0	3,5	2,4	31,7	93,0
Aturat/ada i ha treballat abans	142	27,0	18,6	34,5	28,6	18,9	16,0	22,2	26,2	27,7	8,5	61,4	69,9	38,5	1,0
Pensionista (abans no ha treballat)	14	2,7	1,8	2,4	0,0	9,4	0,0	1,9	1,3	3,7	0,0	0,0	1,2	5,8	3,5
Aturat/ada i busca la primera feina	19	3,6	2,7	3,2	3,6	7,5	0,0	5,6	2,2	4,7	4,9	7,0	8,4	3,8	0,0
Estudiant	86	16,4	17,7	15,9	10,7	15,1	16,0	20,4	20,5	13,2	86,6	24,6	1,2	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	40	7,6	9,7	6,0	7,1	7,5	12,0	9,3	0,9	12,8	0,0	3,5	14,5	20,2	2,5
No contesta	2	0,4	0,9	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>	<b>113</b>	<b>252</b>	<b>28</b>	<b>53</b>	<b>25</b>	<b>54</b>	<b>229</b>	<b>296</b>	<b>82</b>	<b>57</b>	<b>83</b>	<b>104</b>	<b>199</b>

**P25. Vostè és? LLEGIR. Passar a p26. TREBALLA**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	41	8,6	11,9	4,1	5,3	15,2	17,6	9,4	10,3	6,6	0,0	5,6	7,9	14,2	33,3
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	80	16,9	22,0	12,9	26,3	19,6	20,6	9,4	19,1	14,2	21,7	12,0	18,2	17,9	33,3
Assalariat/ada indefinit/ida	285	60,1	52,3	67,5	63,2	45,7	38,2	73,6	59,2	61,3	34,8	60,8	64,5	58,5	16,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	58	12,2	11,0	13,4	2,6	17,4	20,6	7,5	11,1	13,7	34,8	20,8	7,9	6,6	0,0
Membre de cooperativa	4	0,8	0,0	1,0	2,6	0,0	2,9	0,0	0,4	1,4	0,0	0,0	0,9	1,9	0,0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o neqoci familiar)	5	1,1	1,8	1,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	2,4	4,3	0,8	0,5	0,9	16,7
No contesta	1	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total (resposta vàlida)</b>	<b>474</b>	<b>100,0</b>	<b>109</b>	<b>194</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>262</b>	<b>212</b>	<b>23</b>	<b>125</b>	<b>214</b>	<b>106</b>	<b>6</b>

**P26. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit? NO LLEGIR.**

	Total		Territori					Sexe			Edat				
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
No sap llegir i escriure	2	0,2	0,0	0,0	0,0	1,0	1,7	0,0	0,2	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	33	3,3	5,4	1,8	6,1	3,0	0,0	5,6	2,0	4,5	0,0	0,0	0,3	1,4	14,1
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	90	9,0	8,5	9,6	7,6	12,1	0,0	10,3	9,8	8,3	6,7	1,1	2,7	10,0	25,2
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental	209	20,9	14,3	21,5	28,8	21,2	23,7	25,2	20,2	21,6	29,5	12,6	15,5	27,1	25,2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	183	18,3	22,0	18,2	10,6	15,2	18,6	18,7	17,5	19,1	41,0	13,2	17,2	18,1	13,1
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia Industrial o equivalent	75	7,5	4,0	9,4	9,1	4,0	8,5	8,4	8,4	6,7	7,6	9,9	8,8	7,6	3,4

Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge Industrial o equivalent	136	13,6	11,2	15,5	18,2	12,1	8,5	12,1	14,7	12,6	8,6	16,5	21,9	10,5	4,9
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitectura tècnica	100	10,0	10,3	8,7	15,2	8,1	20,3	7,5	10,6	9,4	1,0	15,9	13,5	10,0	4,4
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	132	13,2	17,5	11,7	4,5	18,2	16,9	9,3	12,8	13,6	3,8	19,2	17,2	13,8	6,3
Cursos d'especialització professional, Postgrau Màster (MIR, FIR...)	29	2,9	4,5	2,2	0,0	5,1	1,7	2,8	2,9	2,9	1,0	11,0	2,0	0,5	0,5
Doctorat	5	0,5	0,9	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,6	0,0	0,5	0,7	0,5	0,5
Nc	6	0,6	1,3	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,6	0,0	0,0	0,3	0,5	1,9
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>

**P27. Pot indicar-me quina és la seva llengua habitual? NO LLEGIR, NOMÉS 1**
**RESPOSTA.**

	Total		Territori					Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Barcelona ciutat	AMB	Resta BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Home	Dona	16-24	24-34	35-49	50-64	Més 54
Català (valencià/balear)	484	48,4	42,2	37,2	68,2	64,6	76,3	65,4	45,4	51,3	48,6	45,1	45,5	48,6	55,3
Castellà	355	35,5	38,6	45,5	16,7	20,2	11,9	26,2	37,5	33,6	32,4	41,8	35,0	35,2	32,5
Totes dues igual: català i castella	148	14,8	18,8	15,9	13,6	12,1	10,2	7,5	15,7	13,9	19,0	12,6	17,2	14,8	11,2
Altres llengües o altres combinacions	13	1,3	0,4	1,3	1,5	3,0	1,7	0,9	1,4	1,2	0,0	0,5	2,4	1,4	1,0
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>446</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>491</b>	<b>509</b>	<b>105</b>	<b>182</b>	<b>297</b>	<b>210</b>	<b>206</b>