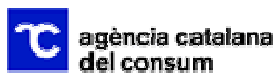


## **CONSULTA SOBRE ASPECTES RELACIONATS AMB EL CONSUM EN EL MARC DE L'ÒMNIBUS CATALUNYA**

### **Informe de resultats**

Presentat a:



Maig, 2008



# Índex

---

1	Introducció al producte .....	3
2	Descripció de la mostra.....	4
2.1	Descripció de les variables independents .....	4
3	Coneixement d'organismes relacionats amb el consum .....	13
4	Serveis que ofereixen .....	27
4.1	Agència Catalana del Consum.....	27
4.2	Junta Arbitral del Consum .....	30
5	Conclusions .....	33
6	Fitxa tècnica .....	35

# 1 Introducció al producte

---

La present consulta s'emmarca dins de l'estudi realitzat per Gabinet Ceres **OmCat**. Aquest és un estudi tipus òmnibus que s'ha realitzat mitjançant enquestes telefòniques a persones majors de 16 anys residents a Catalunya.

Una de les particularitats d'aquest estudi és que permet incloure diferents enquestes i consultes de diverses empreses i/o entitats. Per tant, es tracta d'un qüestionari que s'estructura en diferents blocs, a partir dels quals s'extreu informació diferenciada en funció dels temes que es tracten.

L'Omcat està pensat per obtenir informació del conjunt de la població catalana sobre aspectes relacionats amb:

- ▶ **Hàbits** de la ciutadania,
- ▶ **Coneixement** i notorietat de productes, serveis, marques, ...
- ▶ Detecció i **quantificació** de preocupacions, interessos, actituds opinions, de la ciutadania en relació a productes, temes d'actualitat, ...
- ▶ Record i **avaluació** de **campanyes** de comunicació
- ▶ Obtenció de quotes de mercat
- ▶ Altres

## 2 Descripció de la mostra

En aquest primer capítol es descriurà quina ha estat la mostra objecte d'estudi a la present consulta òmnibus.

La mostra consultada ha estat de 1.006 individus seleccionats en funció de la seva edat, sexe i zona de residència entre les diferents poblacions de Catalunya.

### 2.1 Descripció de les variables independents

Figura 2.1 Descripció de la mostra segons la **província de residència** dels consultats

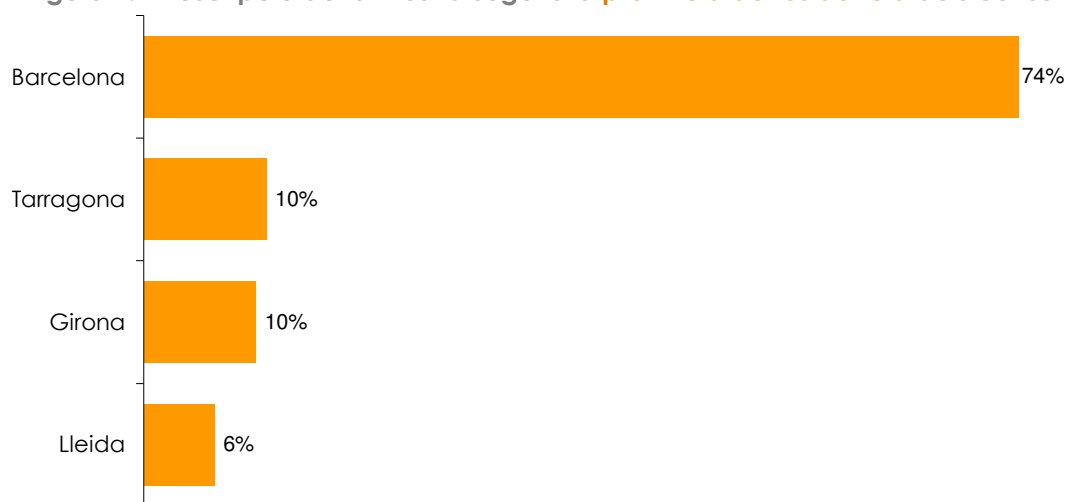


Figura 2.2 Descripció de la mostra segons la **zona de residència** dels consultats

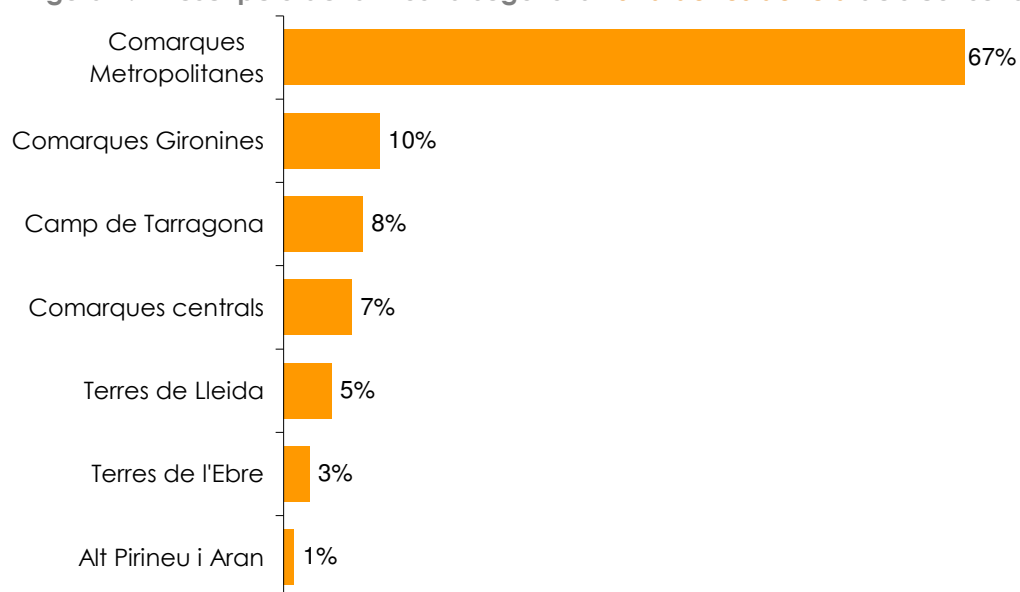
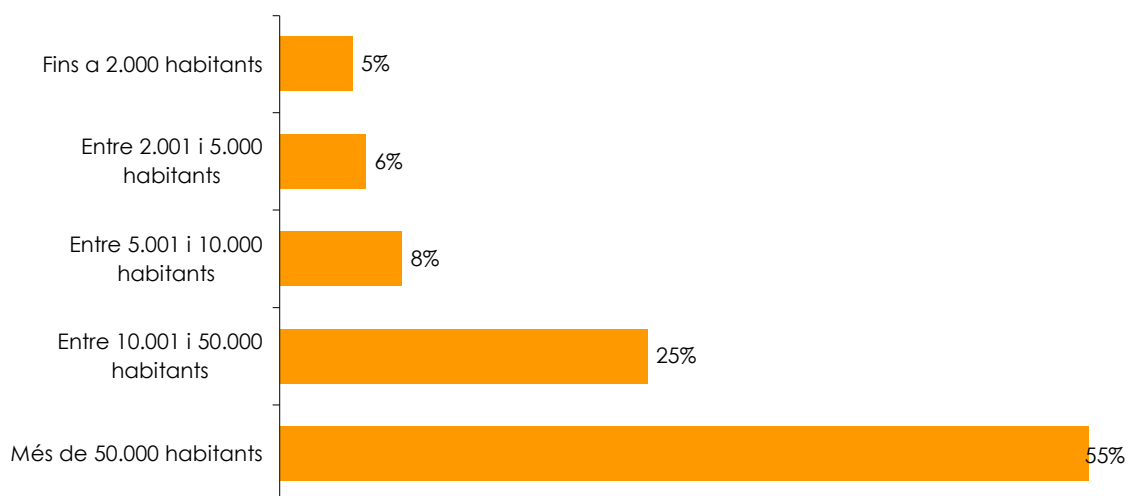


Figura 2.3 Descripció de la mostra segons la **grandària del municipi** on viuen els consultats



A continuació es descriu la mostra consultada segons altres variables socio-demogràfiques:

Figura 2.4 Descripció de la mostra segons el **sexe** dels consultats

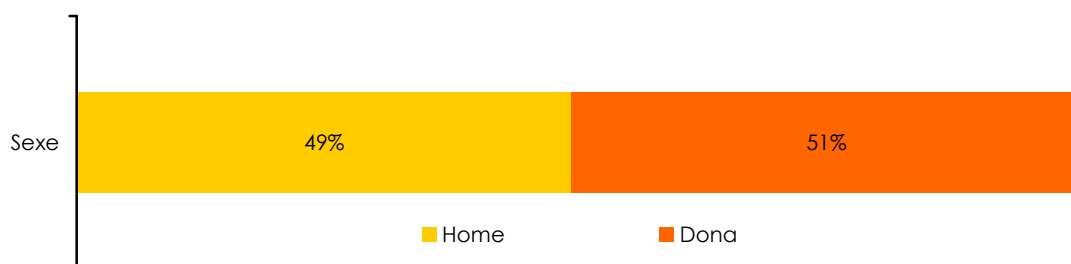


Figura 2.5 Descripció de la mostra segons l'**edat** dels consultats

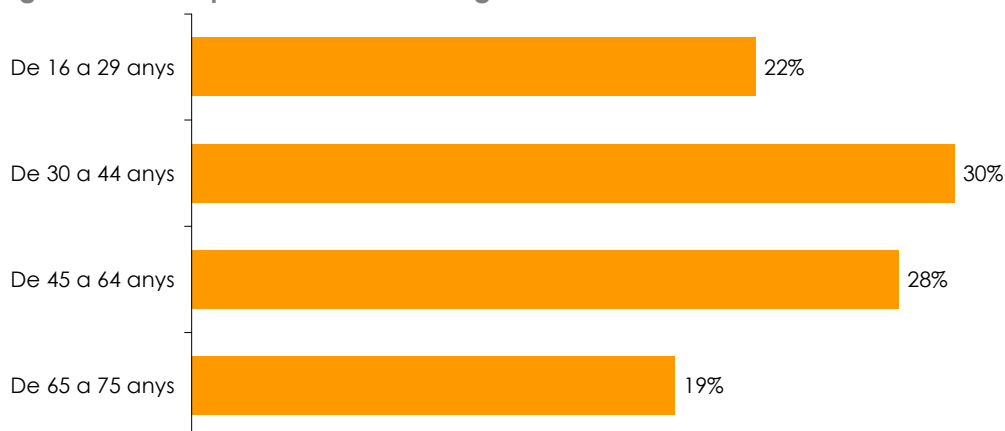
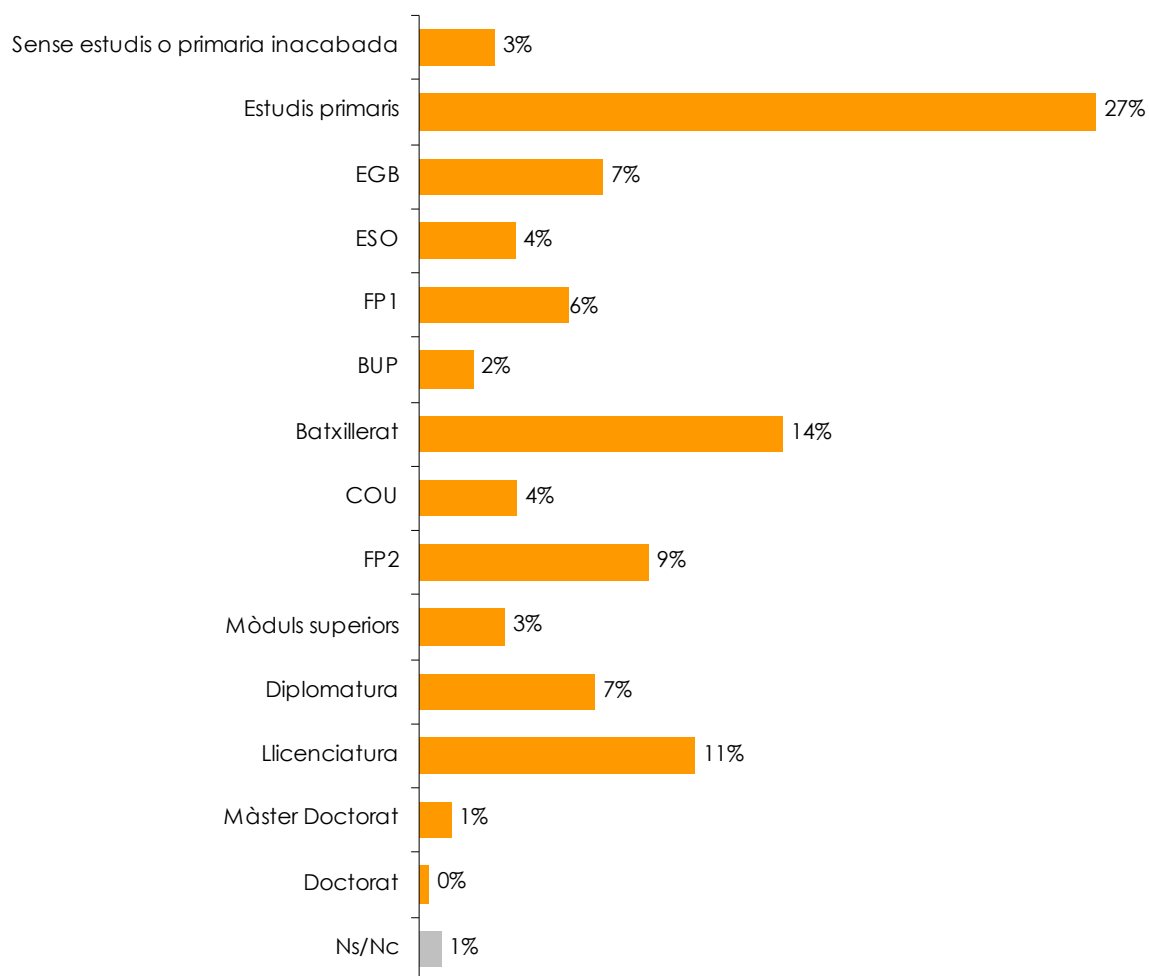


Figura 2.6 Descripció de la mostra segons el nivell d'estudis dels consultats



Per obtenir una millor representació, agruparem el nivell d'estudis segons:

- **Nivell d'estudis baix:** consultats que diuen no tenir estudis o bé els seus estudis són els primaris
- **Nivell d'estudis mig:** consultats amb estudis secundaris
- **Nivell d'estudis alt:** consultats amb estudis universitaris

Figura 2.7 Descripció de la mostra segons el nivell d'estudis agrupat dels consultats

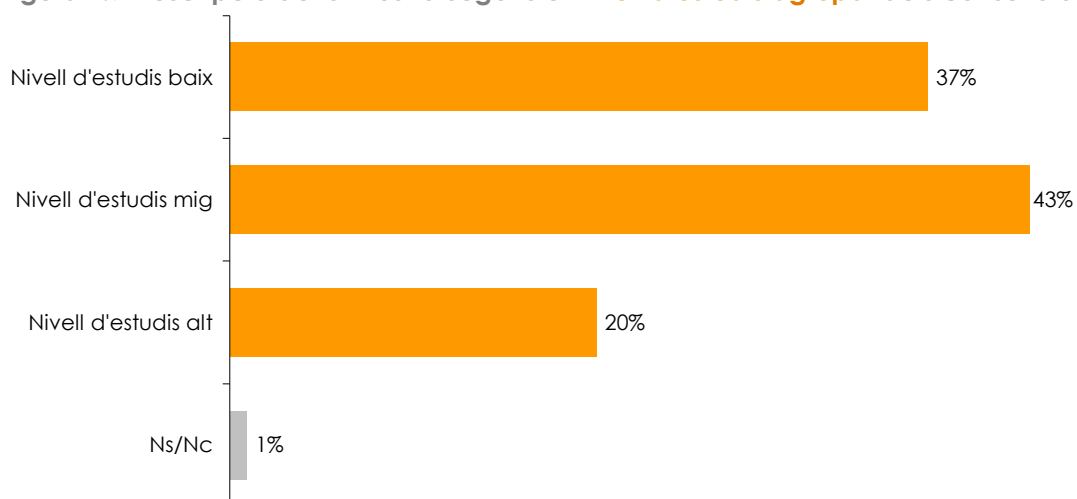
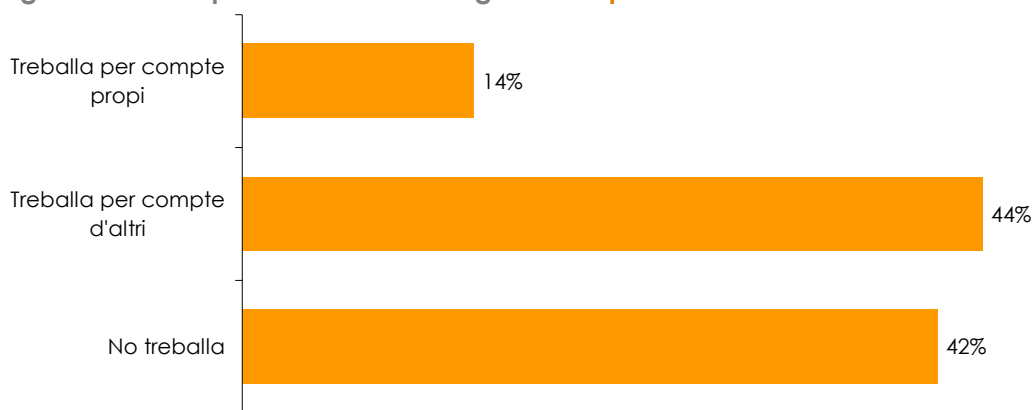


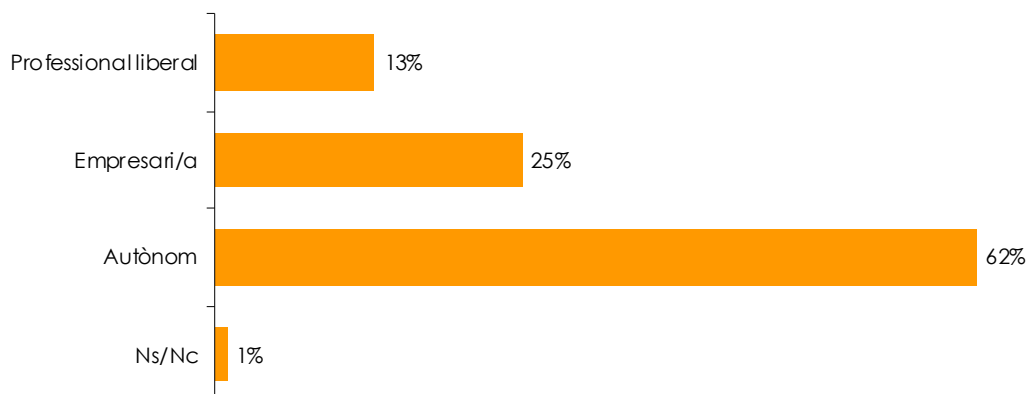
Figura 2.8 Descripció de la mostra segons l'ocupació dels consultats



Als consultats ocupats se'ls va demanar en quin sector d'activitat treballen, igualment als que no treballen se'ls va demanar la seva situació actual.

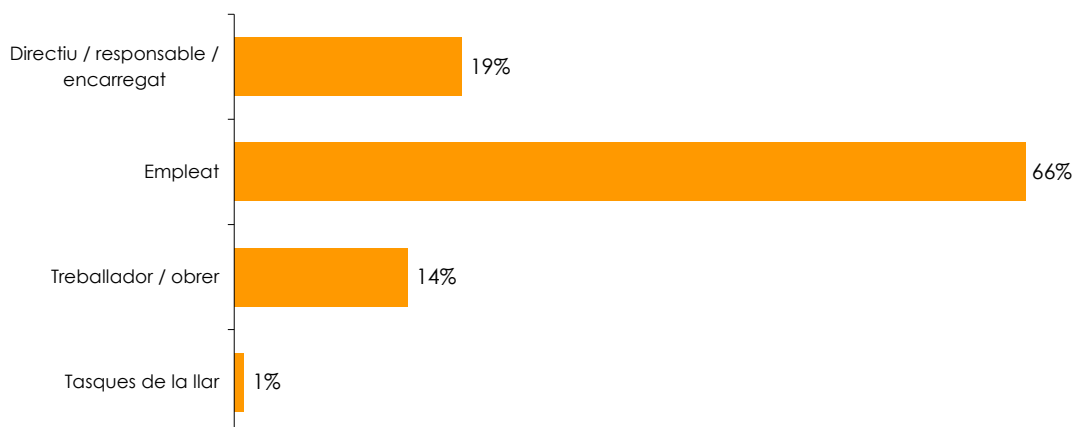
**Figura 2.9** Descripció de la mostra segons l'ocupació dels treballadors per compte propi

(Base: 14% dels consultats que treballen per compte propi)



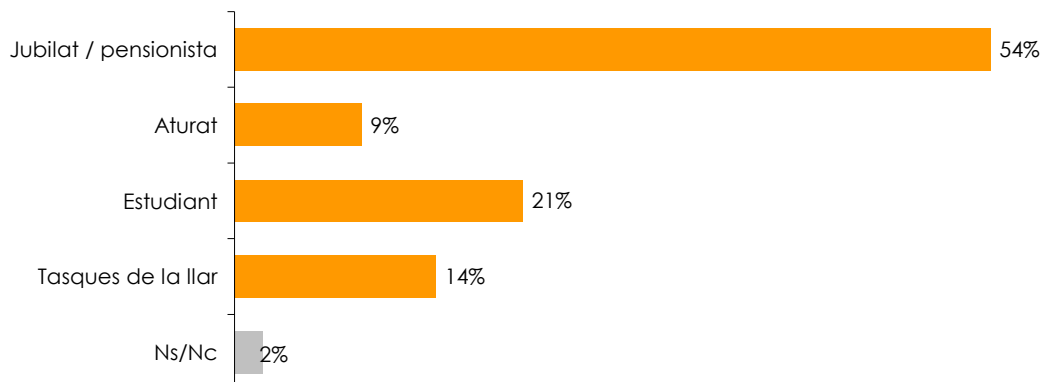
**Figura 2.10** Descripció de la mostra segons l'ocupació dels treballadors per compte d'altri

(Base: 44% dels consultats que treballen per compte d'altri)



**Figura 2.11** Descripció de la mostra segons l'ocupació dels que no treballen

(Base: 42% dels consultats que no treballen)





Per obtenir una classificació més global, realitzarem la següent agrupació de l'ocupació dels consultats:

- **Ocupats:** consultats que treballen per compte propi i per compte d'altri.
- **Aturats**
- **Tasques de la llar**
- **Estudiants**
- **Jubilats**

Figura 2.12 Descripció de la mostra segons l'ocupació agrupada dels consultats

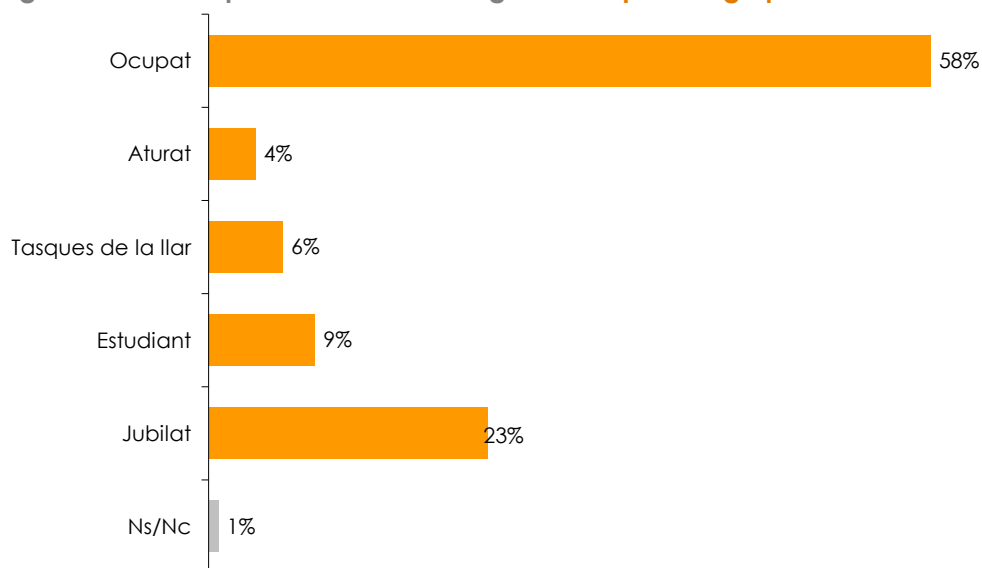


Figura 2.13 Descripció de la mostra segons el lloc de naixement del consultat

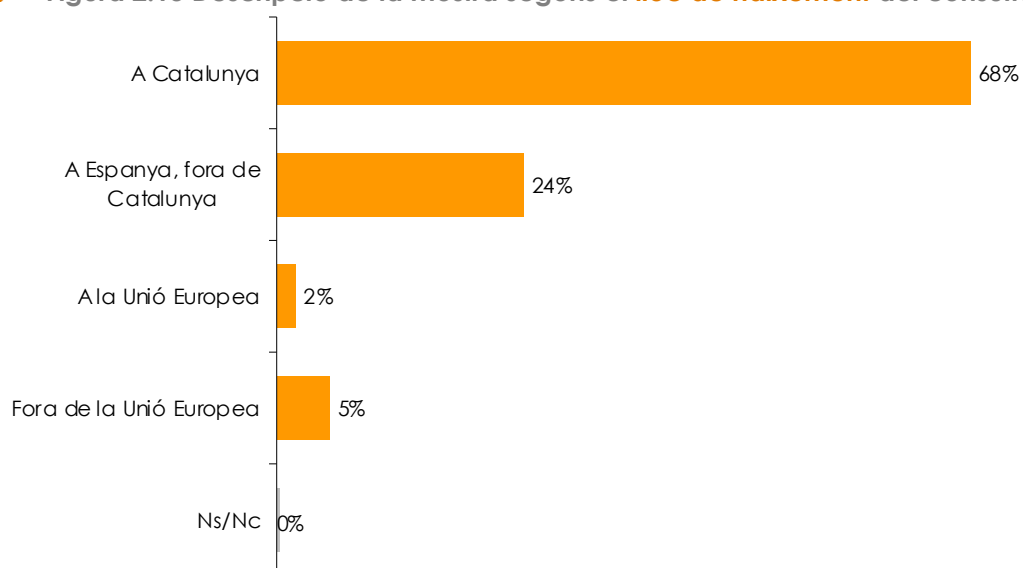


Figura 2.14 Descripció de la mostra segons els anys que fa que viu a Catalunya el consultat

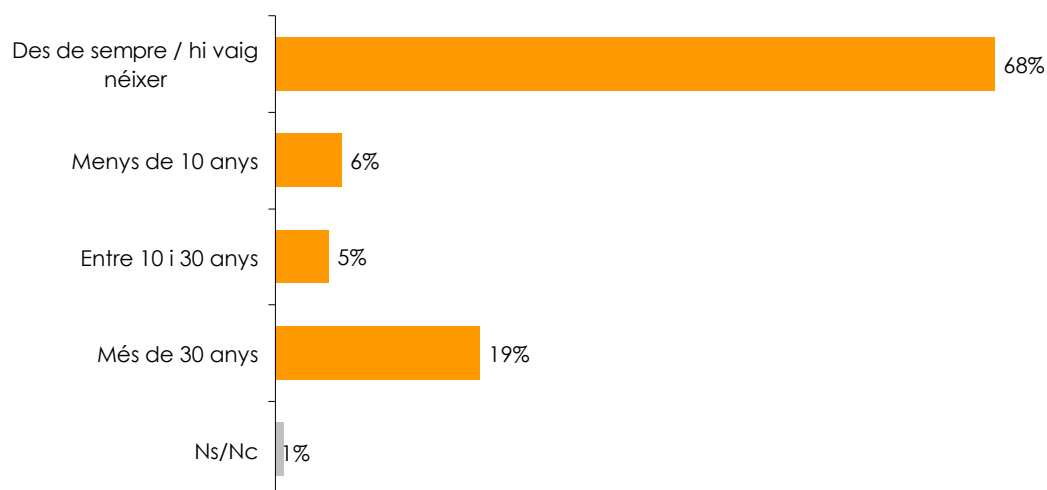


Figura 2.15 Descripció de la mostra segons l'idioma que parla habitualment a casa el consultat

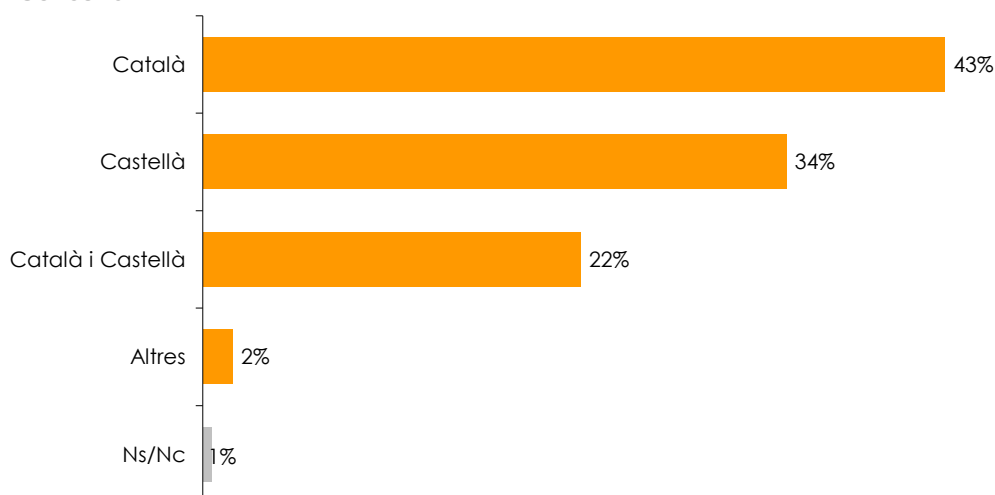


Figura 2.16 Descripció de la mostra segons l'idioma que parla habitualment a la feina el consultat

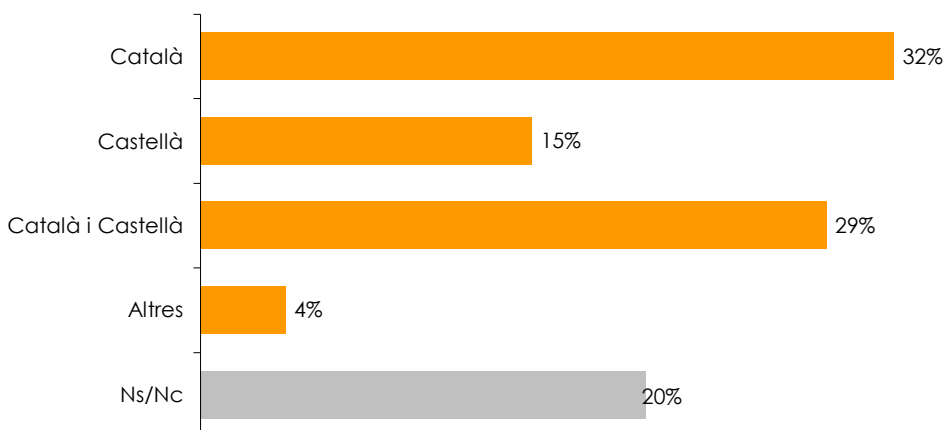


Figura 2.17 Descripció de la mostra segons l'idioma que parla habitualment amb els amics el consultat



Amb l'objectiu d'obtenir una informació més global, agrupem l'idioma que parlen habitualment els consultats:

- **Sempre català:** consultats que parlen català a casa, a la feina i amb els amics
- **Majoritàriament català:** consultats que parlen català en dos dels àmbits anteriors
- **Sempre castellà:** consultats que parlen castellà a casa, a la feina i amb els amics
- **Majoritàriament castellà:** consultats que parlen castellà en dos dels àmbits anteriors
- **Català o castellà:** consultats que en la seva vida quotidiana parlen català o castellà indistintament
- **Català, castellà o altres:** consultats que a més de parlar català o castellà també parlen altres idiomes

Figura 2.18 Descripció de la mostra segons la freqüència de connexió a Internet del consultat

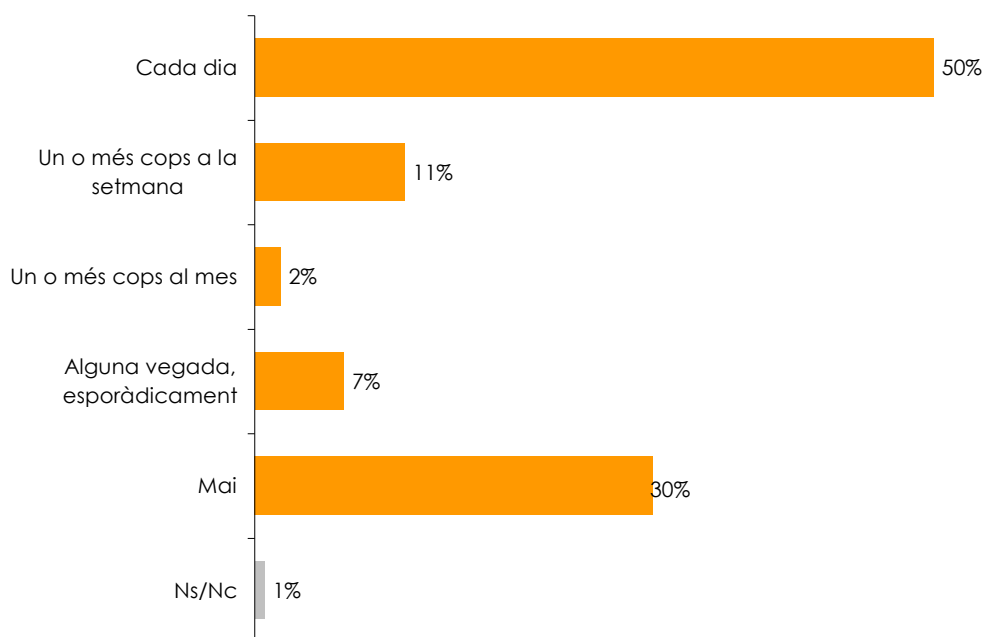
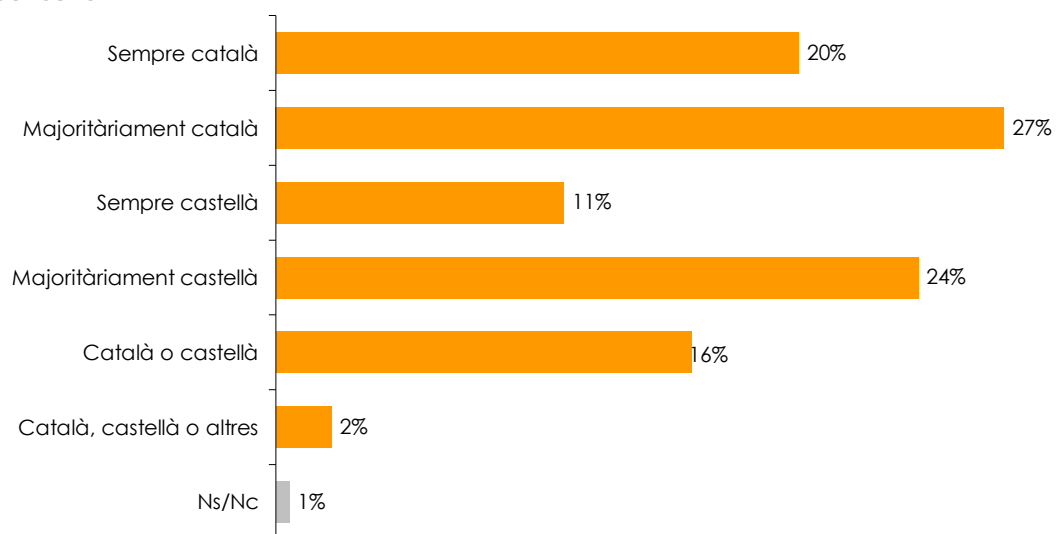


Figura 2.19 Descripció de la mostra segons l'idioma que parla habitualment el consultat



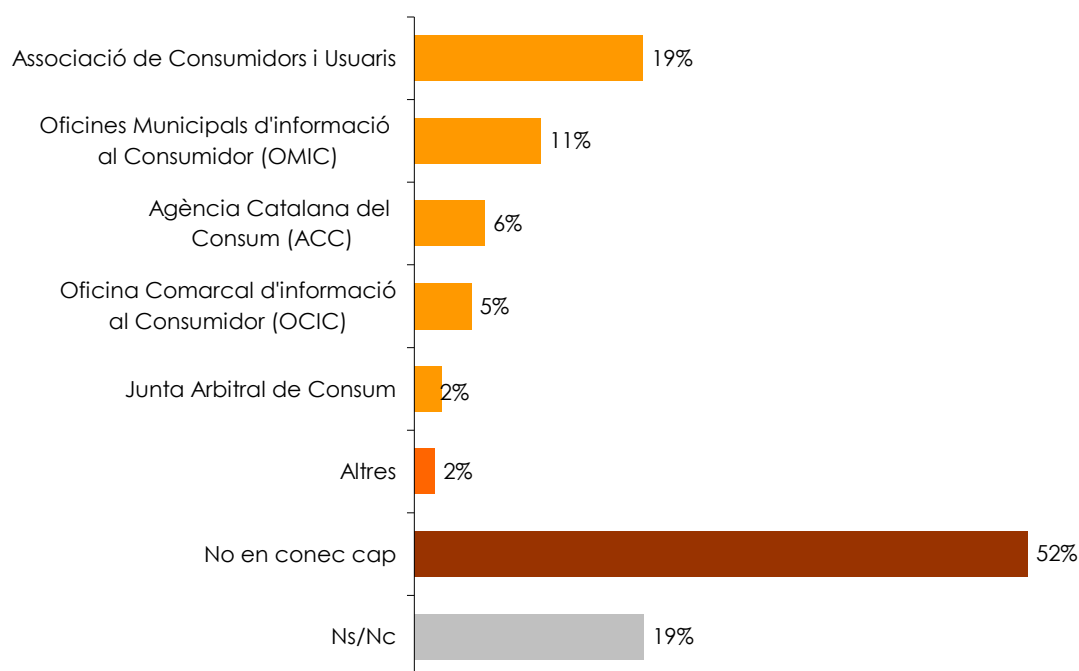
### 3 Coneixement d'organismes relacionats amb el consum

---

En aquest capítol s'analitza el coneixement de les persones consultades vers els diferents organismes relacionats amb temes de consum.

A totes les persones consultades se'ls demanava que nomenessin tots els organismes de consum sobre els que han sentit parlar. La resposta era múltiple i espontània.

**Figura 3.1** Quin/s organismes relacionats amb temes de consum coneix vostè encara que només els hagi sentit anomenar?



Nota: els percentatges no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

A continuació, es va preguntar a les persones consultades si han sentit parlat d'aquells organismes de consum que no han esmentat de manera espontània.

D'aquesta manera s'obté tant el coneixement espontani com el suggerit i el desconeixement de cadascun dels diferents organismes.

Figura 3.2 Dels següents organismes que li diré relacionats amb temes de consum a Catalunya, quin/s coneix encara que només n'hagi sentit parlar?

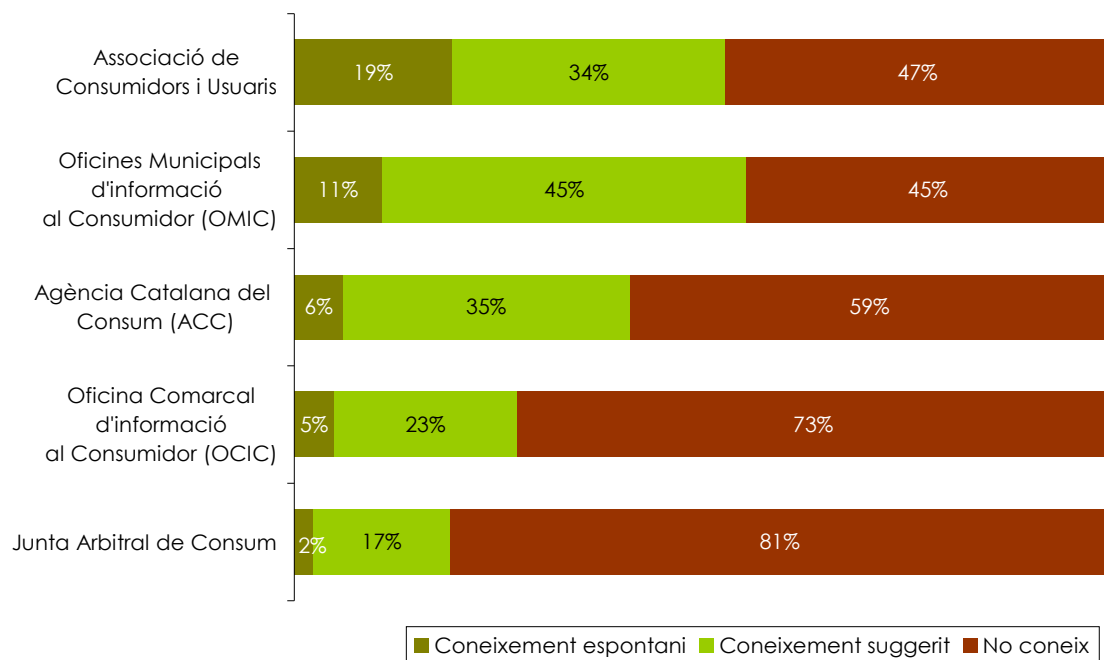


Figura 3.3 Coneixement global de l'Associació de Consumidors i Usuaris, segons els col·lectius consultats

		Coneixement de l'Associació de Consumidors i Usuaris		
		No coneix	Coneixement suggerit	Coneixement espontani
Sexe	Home	48%	31%	22%
	Dona	47%	36%	17%
Edat	De 16 a 29 anys	57%	30%	13%
	De 30 a 44 anys	38%	33%	29%
	De 45 a 64 anys	43%	35%	22%
	De 65 a 75 anys	57%	36%	8%
Nivell d'estudis	Nivell d'estudis baix	63%	29%	8%
	Nivell d'estudis mig	43%	33%	24%
	Nivell d'estudis alt	26%	42%	33%
	Ns/Nc	40%	53%	7%
Situació laboral	Ocupat	40%	34%	26%
	Aturat	37%	49%	15%
	Tasques de la llar	60%	33%	7%
	Estudiant	68%	25%	7%
	Jubilat	55%	33%	11%
	Ns/Nc	45%	47%	8%
	Anys que fa que viu a Catalunya	Des de sempre / hi va néixer	44%	35%
Menys de 10 anys		62%	16%	23%
Entre 10 i 30 anys		42%	34%	24%
Més de 30 anys		54%	33%	14%
Ns/Nc		56%	44%	
Idioma que parla habitualment	Sempre/majoritàriament català	43%	37%	20%
	Sempre/majoritàriament castellà	56%	27%	18%
	Català o castellà	39%	40%	21%
	Català, castellà o altres	58%	18%	24%
	Ns/nc	67%	33%	
Freqüència de connexió a Internet	Cada dia	40%	34%	26%
	Un o més cops a la setmana	48%	32%	20%
	Menys d'un cop a la setmana	52%	31%	18%
	Mai	58%	34%	9%
	Ns/Nc	52%	48%	
Total		47%	34%	19%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 3.4 Coneixement global de l'Associació de Consumidors i Usuaris, segons el lloc de residència dels consultats

		Coneixement de l'Associació de Consumidors i Usuaris		
		No coneix	Coneixement suggerit	Coneixement espontani
Província de residència	Barcelona	45%	32%	22%
	Girona	47%	39%	14%
	Lleida	52%	30%	18%
	Tarragona	58%	37%	5%
Grandària del municipi	Fins a 2.000	52%	27%	21%
	De 2.001 a 5.000	55%	38%	6%
	De 5.001 a 10.000	52%	35%	13%
	De 10.001 a 50.000	46%	34%	20%
	Més de 50.000	46%	33%	21%
<b>Total</b>		47%	34%	19%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra



Figura 3.5 Coneixement global de les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor, segons els col·lectius consultats

		Coneixement de les Oficines Municipals d'informació al Consumidor		
		No coneix	Coneixement suggerit	Coneixement espontani
Sexe	Home	49%	43%	9%
	Dona	40%	47%	13%
Edat	De 16 a 29 anys	50%	38%	11%
	De 30 a 44 anys	39%	46%	15%
	De 45 a 64 anys	42%	50%	9%
	De 65 a 75 anys	51%	43%	7%
Nivell d'estudis	Nivell d'estudis baix	52%	42%	6%
	Nivell d'estudis mig	41%	47%	12%
	Nivell d'estudis alt	37%	46%	18%
	Ns/Nc	46%	54%	
Situació laboral	Ocupat	42%	45%	13%
	Aturat	39%	43%	18%
	Tasques de la llar	40%	53%	8%
	Estudiant	57%	37%	6%
	Jubilat	49%	44%	7%
	Ns/Nc	45%	55%	
	Anys que fa que viu a Catalunya	Des de sempre / hi va néixer	43%	46%
Menys de 10 anys		55%	34%	10%
Entre 10 i 30 anys		39%	49%	12%
Més de 30 anys		47%	44%	10%
Ns/Nc		63%	37%	
Idioma que parla habitualment	Sempre/majoritàriament català	43%	46%	10%
	Sempre/majoritàriament castellà	49%	39%	12%
	Català o castellà	38%	54%	8%
	Català, castellà o altres	43%	41%	16%
	Ns/nc	67%	33%	
Freqüència de connexió a Internet	Cada dia	40%	46%	14%
	Un o més cops a la setmana	49%	41%	10%
	Menys d'un cop a la setmana	51%	43%	6%
	Mai	48%	44%	8%
	Ns/Nc	60%	40%	
Total		45%	45%	11%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 3.6 Coneixement global de les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor, segons el lloc de residència dels consultats

		Coneixement de les Oficines Municipals d'informació al Consumidor		
		No coneix	Coneixement suggerit	Coneixement espontani
Província de residència	Barcelona	43%	45%	12%
	Girona	36%	58%	6%
	Lleida	57%	36%	8%
	Tarragona	54%	39%	7%
Grandària del municipi	Fins a 2.000	59%	34%	8%
	De 2.001 a 5.000	48%	45%	7%
	De 5.001 a 10.000	54%	41%	4%
	De 10.001 a 50.000	45%	46%	9%
	Més de 50.000	41%	46%	13%
Total		45%	45%	11%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 3.7 Coneixement global de l'Agència Catalana del Consum, segons els col·lectius consultats

		Coneixement de l'agència Catalana de Consum		
		No coneix	Coneixement suggerit	Coneixement espontani
Sexe	Home	58%	37%	6%
	Dona	60%	34%	6%
Edat	De 16 a 29 anys	63%	30%	7%
	De 30 a 44 anys	54%	39%	7%
	De 45 a 64 anys	53%	40%	7%
	De 65 a 75 anys	69%	29%	2%
Nivell d'estudis	Nivell d'estudis baix	69%	27%	3%
	Nivell d'estudis mig	57%	38%	5%
	Nivell d'estudis alt	43%	44%	13%
	Ns/Nc	46%	54%	
Situació laboral	Ocupat	55%	38%	7%
	Aturat	39%	47%	14%
	Tasques de la llar	68%	30%	2%
	Estudiant	67%	30%	4%
	Jubilat	69%	28%	3%
	Ns/Nc	45%	55%	
	Anys que fa que viu a Catalunya	Des de sempre / hi va néixer	54%	40%
Menys de 10 anys		71%	21%	8%
Entre 10 i 30 anys		67%	25%	8%
Més de 30 anys		71%	25%	4%
Ns/Nc		63%	37%	
Idioma que parla habitualment	Sempre/majoritàriament català	47%	45%	8%
	Sempre/majoritàriament castellà	74%	22%	4%
	Català o castellà	61%	35%	5%
	Català, castellà o altres	55%	29%	15%
	Ns/nc	67%	33%	
Freqüència de connexió a Internet	Cada dia	51%	42%	7%
	Un o més cops a la setmana	60%	32%	8%
	Menys d'un cop a la setmana	65%	29%	5%
	Mai	70%	26%	4%
	Ns/Nc	61%	39%	
Total		59%	35%	6%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 3.8 Coneixement global de l'Agència Catalana del Consum, segons el lloc de residència dels consultats

		Coneixement de l'agència Catalana de Consum		
		No coneix	Coneixement suggerit	Coneixement espontani
Província de residència	Barcelona	60%	33%	7%
	Girona	43%	53%	4%
	Lleida	69%	24%	8%
	Tarragona	59%	38%	3%
Grandària del municipi	Fins a 2.000	49%	43%	8%
	De 2.001 a 5.000	53%	43%	4%
	De 5.001 a 10.000	63%	33%	4%
	De 10.001 a 50.000	54%	40%	6%
	Més de 50.000	62%	32%	6%
Total		59%	35%	6%

Figura 3.9 Coneixement global de les Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor, segons els col·lectius consultats

		Coneixement de les Oficines Comarcals d'informació al Consumidor		
		No coneix	Coneixement suggerit	Coneixement espontani
Sexe	Home	78%	19%	3%
	Dona	67%	26%	7%
Edat	De 16 a 29 anys	80%	15%	6%
	De 30 a 44 anys	74%	21%	5%
	De 45 a 64 anys	68%	28%	4%
	De 65 a 75 anys	68%	27%	5%
Nivell d'estudis	Nivell d'estudis baix	73%	23%	4%
	Nivell d'estudis mig	74%	21%	6%
	Nivell d'estudis alt	69%	26%	5%
	Ns/Nc	84%	16%	
Situació laboral	Ocupat	73%	21%	6%
	Aturat	64%	36%	
	Tasques de la llar	68%	31%	1%
	Estudiant	85%	13%	2%
	Jubilat	69%	26%	5%
	Ns/Nc	85%	15%	
Anys que fa que viu a Catalunya	Des de sempre / hi va néixer	72%	23%	5%
	Menys de 10 anys	82%	13%	5%
	Entre 10 i 30 anys	75%	16%	9%
	Més de 30 anys	71%	25%	4%
	Ns/Nc	79%	21%	
Idioma que parla habitualment	Sempre/majoritàriament català	69%	26%	5%
	Sempre/majoritàriament castellà	78%	16%	6%
	Català o castellà	67%	29%	3%
	Català, castellà o altres	84%	8%	9%
	Ns/nc	100%		
Freqüència de connexió a Internet	Cada dia	75%	21%	4%
	Un o més cops a la setmana	72%	21%	7%
	Menys d'un cop a la setmana	72%	24%	4%
	Mai	69%	26%	5%
	Ns/Nc	83%	17%	
Total		73%	23%	5%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 3.10 Coneixement global de les Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor, segons el lloc de residència dels consultats

		Coneixement de les Oficines Comarcals d'informació al Consumidor		
		No coneix	Coneixement suggerit	Coneixement espontani
Província de residència	Barcelona	75%	19%	6%
	Girona	58%	40%	3%
	Lleida	75%	21%	3%
	Tarragona	68%	30%	2%
	<b>Total</b>	73%	23%	5%
Grandària del municipi	Fins a 2.000	71%	26%	3%
	De 2.001 a 5.000	61%	35%	4%
	De 5.001 a 10.000	71%	24%	5%
	De 10.001 a 50.000	68%	28%	3%
	Més de 50.000	76%	18%	6%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 3.11 Coneixement global de la Junta Arbitral de Consum, segons els col·lectius consultats

		Coneixement de la Junta Arbitral de Consum		
		No coneix	Coneixement suggerit	Coneixement espontani
Sexe	Home	80%	18%	2%
	Dona	82%	15%	3%
Edat	De 16 a 29 anys	92%	7%	2%
	De 30 a 44 anys	73%	23%	4%
	De 45 a 64 anys	77%	22%	1%
	De 65 a 75 anys	86%	11%	2%
Nivell d'estudis	Nivell d'estudis baix	88%	10%	2%
	Nivell d'estudis mig	79%	19%	2%
	Nivell d'estudis alt	73%	24%	4%
	Ns/Nc	93%	7%	
Situació laboral	Ocupat	77%	20%	3%
	Aturat	72%	25%	3%
	Tasques de la llar	87%	13%	
	Estudiant	94%	6%	
	Jubilat	86%	12%	2%
	Ns/Nc	92%	8%	
Anys que fa que viu a Catalunya	Des de sempre / hi va néixer	78%	19%	2%
	Menys de 10 anys	84%	11%	5%
	Entre 10 i 30 anys	88%	11%	1%
	Més de 30 anys	87%	12%	1%
	Ns/Nc	90%	10%	
Idioma que parla habitualment	Sempre/majoritàriament català	76%	21%	3%
	Sempre/majoritàriament castellà	86%	12%	2%
	Català o castellà	83%	17%	
	Català, castellà o altres	80%	12%	8%
	Ns/nc	100%		
Freqüència de connexió a Internet	Cada dia	77%	21%	2%
	Un o més cops a la setmana	83%	16%	2%
	Menys d'un cop a la setmana	84%	13%	3%
	Mai	86%	12%	2%
	Ns/Nc	100%		
Total		81%	17%	2%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 3.12 Coneixement global de la Junta Arbitral de Consum, segons els col·lectius consultats

		Coneixement de la Junta Arbitral de Consum		
		No coneix	Coneixement suggerit	Coneixement espontani
Província de residència	Barcelona	81%	16%	3%
	Girona	76%	24%	
	Lleida	83%	15%	3%
	Tarragona	82%	16%	2%
Grandària del municipi	Fins a 2.000	84%	11%	5%
	De 2.001 a 5.000	75%	21%	4%
	De 5.001 a 10.000	85%	15%	
	De 10.001 a 50.000	78%	19%	3%
	Més de 50.000	82%	16%	2%
Total		81%	17%	2%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Per tal d'obtenir el coneixement global, s'ha creat un indicador que aglutina el nombre d'organismes de consum que coneix (ja sigui de manera espontània o suggerida) el consultat.

Figura 3.13 Indicador de coneixement global

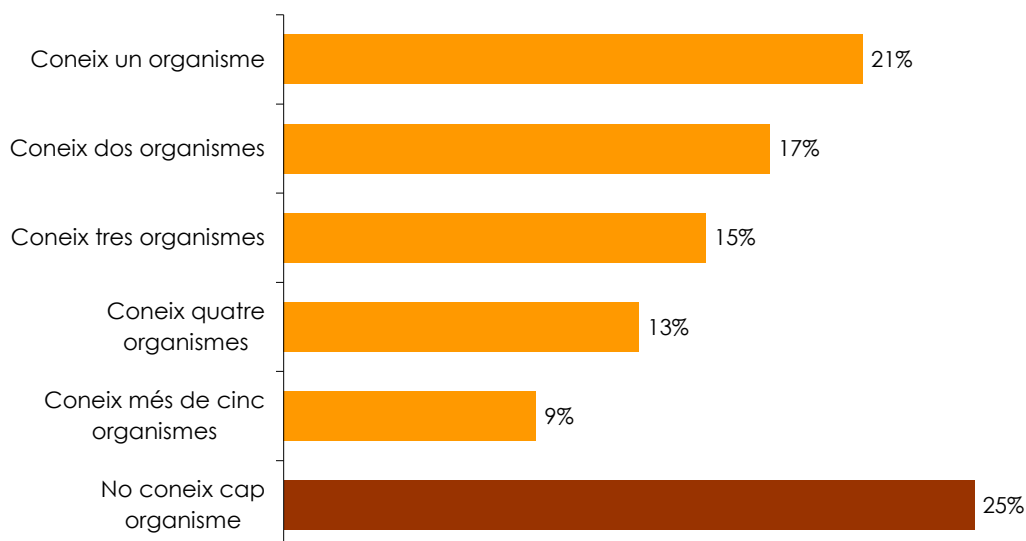




Figura 3.14 Indicador de coneixement global, segons els col·lectius consultats

		Coneixement global					
		No coneix cap organisme	Coneix un organisme	Coneix dos organismes	Coneix tres organismes	Coneix quatre organismes	Coneix més de cinc organismes
Sexe	Home	25%	24%	18%	13%	12%	9%
	Dona	25%	18%	17%	17%	14%	9%
Edat	De 16 a 29 anys	29%	25%	20%	16%	6%	4%
	De 30 a 44 anys	18%	21%	19%	15%	18%	10%
	De 45 a 64 anys	21%	20%	16%	19%	11%	13%
	De 65 a 75 anys	37%	18%	15%	9%	15%	8%
Nivell d'estudis	Nivell d'estudis baix	37%	23%	13%	10%	9%	8%
	Nivell d'estudis mig	21%	21%	17%	18%	15%	8%
	Nivell d'estudis alt	9%	17%	27%	18%	15%	14%
	Ns/Nc	40%	6%		38%	8%	7%
Situació laboral	Ocupat	18%	22%	20%	17%	14%	9%
	Aturat	27%	10%	7%	18%	21%	18%
	Tasques de la llar	30%	25%	11%	17%	6%	11%
	Estudiant	37%	24%	17%	17%	4%	1%
	Jubilat	36%	18%	15%	9%	13%	10%
	Ns/Nc	39%	6%		40%	7%	8%
Anys que fa que viu a Catalunya	Des de sempre / hi va néixer	22%	20%	18%	16%	15%	10%
	Menys de 10 anys	42%	14%	18%	14%	3%	8%
	Entre 10 i 30 anys	14%	36%	15%	19%	9%	5%
	Més de 30 anys	30%	24%	16%	13%	9%	8%
	Ns/Nc	54%	9%		18%	8%	10%
Idioma que parla habitualment	Sempre/majoritàriament català	21%	18%	18%	15%	16%	12%
	Sempre/majoritàriament castellà	32%	25%	16%	14%	9%	5%
	Català o castellà	19%	21%	20%	17%	15%	8%
	Català, castellà o altres	32%	18%	15%	19%	3%	13%
	Ns/nc	67%			33%		
Freqüència de connexió a Internet	Cada dia	16%	22%	21%	18%	14%	9%
	Un o més cops a la setmana	23%	22%	24%	11%	13%	7%
	Menys d'un cop a la setmana	36%	18%	12%	13%	9%	12%
	Mai	36%	20%	12%	12%	11%	9%
	Ns/Nc	46%	14%		29%	10%	
Total		25%	21%	17%	15%	13%	9%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 3.15 Indicador de coneixement global, segons el lloc de residència dels consultats

		Coneixement global					
		No coneix cap organisme	Coneix un organisme	Coneix dos organismes	Coneix tres organismes	Coneix quatre organismes	Coneix més de cinc organismes
Província de residència	Barcelona	24%	21%	18%	16%	12%	8%
	Girona	22%	14%	15%	13%	19%	17%
	Lleida	30%	24%	18%	12%	11%	5%
	Tarragona	33%	21%	12%	10%	13%	10%
Grandària del municipi	Fins a 2.000	23%	28%	18%	8%	17%	6%
	De 2.001 a 5.000	30%	15%	15%	14%	14%	13%
	De 5.001 a 10.000	33%	19%	14%	18%	8%	9%
	De 10.001 a 50.000	23%	22%	14%	13%	15%	12%
	Més de 50.000	24%	20%	20%	16%	12%	8%
<b>Total</b>		25%	21%	17%	15%	13%	9%

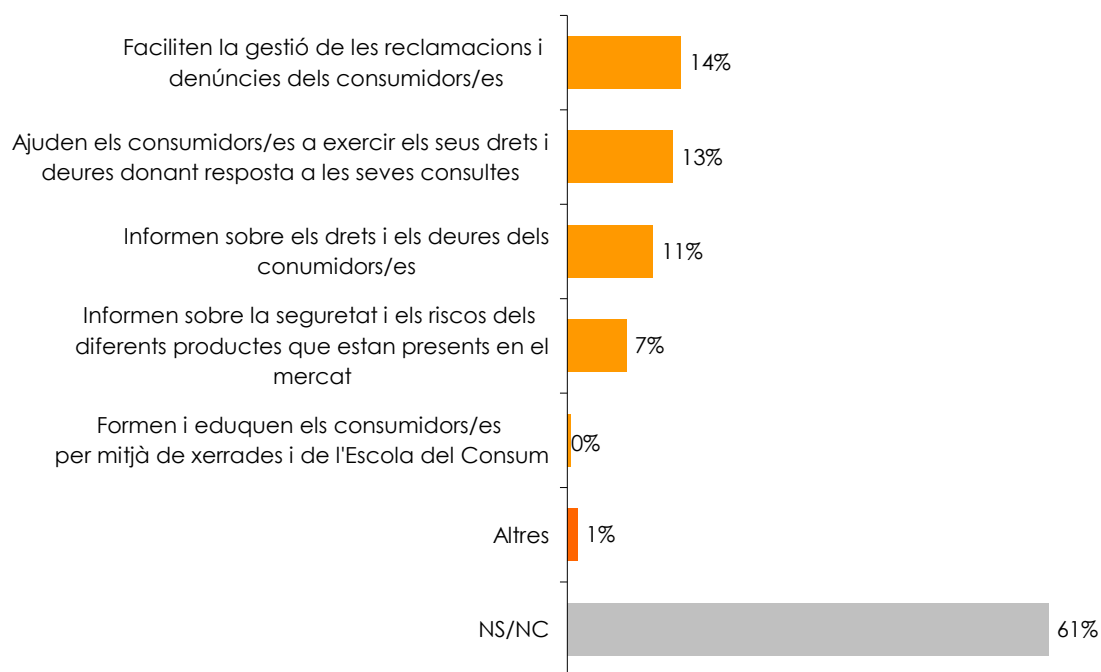
## 4 Serveis que ofereixen

### 4.1 Agència Catalana del Consum

En aquest apartat, es va demanar a totes les persones consultades que coneixen l'Agència Catalana del Consum que indiquessin els serveis que creuen ofereix aquesta entitat i la valoració que en fan de la seva gestió.

Per tant, l'anàlisi d'aquest apartat es realitza a un **41% del global de la mostra**.

▣ **Figura 4.1 Vostè m'ha dit que coneix o ha sentit parlar de l'Agència Catalana de Consum. Sabria dir-me quins són els serveis que ofereix aquesta entitat?**



Nota: els percentatges no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Figura 4.2 Serveis que ofereix l'Agència Catalana del Consum, segons els col·lectius consultats

		Serveis ACC						
		Informen sobre la seguretat i els riscos dels diferents productes que estan presents en el mercat	Informen sobre els drets i deures dels Consumidors/es	Ajuden els consumidors/es a exercir els seus drets i deures donant resposta a les seves consultes	Faciliten la gestió de les reclamacions i denúncies dels consumidors/es	Formen i eduquen els consumidors/es per mitjà de xerrades i de l'Escola del Consum	Altres	NS/NC
Sexe	Home	6%	9%	12%	14%		2%	62%
	Dona	9%	13%	15%	15%	1%	0%	60%
Edat	De 16 a 29 anys	7%	8%	8%	8%		1%	74%
	De 30 a 44 anys	11%	13%	17%	18%		1%	56%
	De 45 a 64 anys	6%	12%	15%	14%	1%	1%	56%
	De 65 a 75 anys	3%	7%	10%	17%		3%	63%
Nivell d'estudis	Nivell d'estudis baix	5%	11%	8%	12%			68%
	Nivell d'estudis mig	8%	7%	16%	12%	1%	1%	62%
	Nivell d'estudis alt	9%	18%	15%	20%		2%	52%
	Ns/Nc				38%			62%
Situació laboral	Ocupat	9%	13%	14%	15%	1%	1%	59%
	Aturat		7%	22%	17%		1%	61%
	Tasques de la llar	5%	14%	16%	11%			54%
	Estudiant	7%	1%	5%	4%			82%
	Jubilat	4%	9%	11%	14%		2%	61%
	Ns/Nc				39%			61%
Anys que fa que viu a Catalunya	Des de sempre / hi va néixer	7%	11%	14%	16%		1%	60%
	Menys de 10 anys	9%	17%	17%	12%			62%
	Entre 10 i 30 anys	3%	6%	10%	13%		3%	68%
	Més de 30 anys	9%	11%	11%	8%	3%	3%	60%
	Ns/Nc							100%
Idioma que parla habitualment	Sempre/majoritàriament català	7%	10%	15%	16%	1%	1%	59%
	Sempre/majoritàriament castellà	9%	11%	5%	9%		2%	69%
	Català o castellà	5%	14%	16%	13%		2%	61%
	Català, castellà o altres	17%	5%	34%	28%			32%
	Ns/nc							100%
Freqüència de connexió a Internet	Cada dia	9%	12%	15%	15%		2%	57%
	Un o més cops a la setmana	7%	14%	12%	11%		3%	63%
	Menys d'un cop a la setmana		14%	14%	14%			61%
	Mai	5%	6%	8%	13%	2%		68%
	Ns/Nc				16%			84%
Total		7%	11%	13%	14%	0%	1%	61%

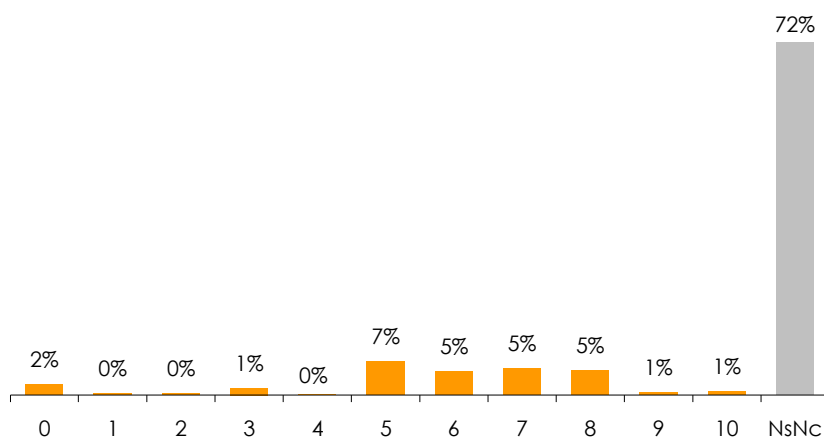
Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 4.3 Serveis que ofereix l'Agència Catalana del Consum, segons el lloc de residència dels consultats

		Serveis ACC						
		Informen sobre la seguretat i els riscos dels diferents productes que estan presents en el mercat	Informen sobre els drets i els deures dels Consumidors/es	Ajuden els consumidors/es a exercir els seus drets i deures donant resposta a les seves consultes	Faciliten la gestió de les reclamacions i denúncies dels consumidors/es	Formen i eduquen els consumidors/es per mitjà de xerrades i de l'Escola del Consum	Altres	NS/NC
Província de residència	Barcelona	9%	11%	13%	15%	1%	1%	60%
	Girona	2%	10%	22%	14%		1%	54%
	Lleida		9%	16%	10%		1%	67%
	Tarragona	4%	10%	6%	13%		4%	69%
Grandària del municipi	Fins a 2.000	10%	12%	28%	9%			56%
	De 2.001 a 5.000	2%	2%	8%	11%			78%
	De 5.001 a 10.000		9%	20%	23%		1%	51%
	De 10.001 a 50.000	5%	7%	14%	16%			61%
	Més de 50.000	11%	14%	11%	13%	1%	2%	60%
Total		7%	11%	13%	14%	0%	1%	61%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 4.4 Valori en una escala del 0 al 10 on 0 seria molt deficient i 10 seria excel·lent la gestió que porta a terme l'agència Catalana de Consum



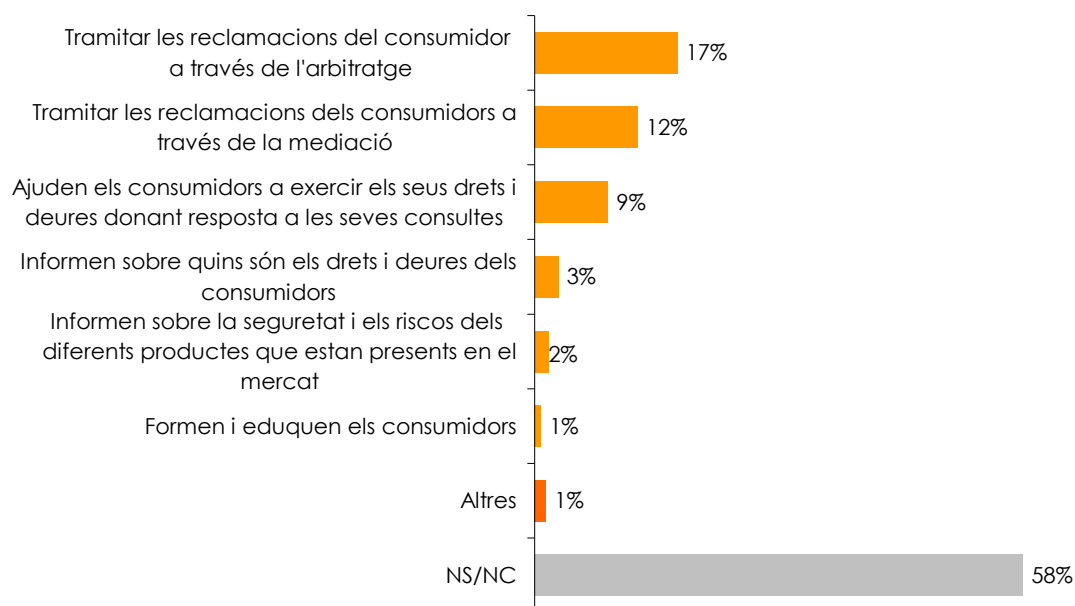
Valoració mitjana: 6,7

## 4.2 Junta Arbitral del Consum

De la mateixa manera que en l'apartat anterior, es va demanar a tots els consultats que coneixen la Junta Arbitral del Consum que indiquessin els serveis que creuen ofereix l'entitat.

Per tant, l'anàlisi d'aquest apartat es realitza a un **19% del global de la mostra**.

▣ **Figura 4.5 Vostè m'ha dit que coneix o ha sentit parlar de la Junta Arbitral de Consum. Sabria dir-me quins són els serveis que ofereix aquesta entitat?**



Nota: els percentatges no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Figura 4.6 Serveis que ofereix la Junta Arbitral de Consum, segons els col·lectius consultats

		Serveis Junta Arbitral de Consum							
		Tramitar les reclamacions dels consumidors a través de la mediació	Tramitar les reclamacions del consumidor a través de l'arbitratge	Informen sobre la seguretat i els riscos dels diferents productes que estan presents en el mercat	Informen sobre quins són els drets i deures dels consumidors	Ajuden els consumidors a exercir els seus drets i deures donant resposta a les seves consultes	Formen i eduquen els consumidors	Altres	NS/NC
Sexe	Home	14%	19%	2%	4%	11%	1%	2%	51%
	Dona	10%	15%	2%	2%	6%		1%	66%
Edat	De 16 a 29 anys	8%	13%			9%		3%	67%
	De 30 a 44 anys	13%	16%	4%	4%	10%		1%	56%
	De 45 a 64 anys	17%	20%		3%	10%	2%	2%	50%
	De 65 a 75 anys	3%	15%			2%			81%
Nivell d'estudis	Nivell d'estudis baix		4%			7%			89%
	Nivell d'estudis mig	18%	26%	3%	3%	6%	2%	2%	46%
	Nivell d'estudis alt	13%	14%		5%	15%		2%	52%
	Ns/Nc								100%
Situació laboral	Ocupat	15%	20%	2%	3%	8%	1%	2%	53%
	Aturat	25%			14%	5%			56%
	Tasques de la llar		10%			5%			85%
	Estudiant		19%						81%
	Jubilat	2%	13%			15%			70%
	Ns/Nc								100%
Anys que fa que viu a Catalunya	Des de sempre / hi va néixer	14%	19%	2%	4%	7%	1%	2%	54%
	Menys de 10 anys					16%			84%
	Entre 10 i 30 anys	34%				18%			48%
	Més de 30 anys		14%			15%			71%
	Ns/Nc								100%
Idioma que parla habitualment	Sempre/majoritàriament català	18%	21%	1%	2%	4%		1%	55%
	Sempre/majoritàriament castellà		10%	3%	3%	13%			71%
	Català o castellà	11%	16%		7%	16%	6%	6%	49%
	Català, castellà o altres					38%			62%
Freqüència de connexió a Internet	Cada dia	15%	22%	1%	5%	11%	1%	1%	49%
	Un o més cops a la setmana	28%	14%			2%		8%	48%
	Menys d'un cop a la setmana	4%	19%			11%			66%
	Mai		3%	4%		5%			88%
	Total	12%	17%	2%	3%	9%	1%	1%	58%

Nota: en color blau s'han marcat les diferències significatives per damunt del global de la mostra

Figura 4.7 Serveis que ofereix la Junta Arbitral de Consum, segons el lloc de residència dels consultats

		Serveis Junta Arbitral de Consum							
		Tramitar les reclamacions dels consumidors a través de la mediació	Tramitar les reclamacions del consumidor a través de l'arbitratge	Informen sobre la seguretat i els riscos dels diferents productes que estan presents en el mercat	Informen sobre quins són els drets i deures dels consumidors	Ajuden els consumidors a exercir els seus drets i deures donant resposta a les seves consultes	Formen i eduquen els consumidors	Altres	NS/NC
Província de residència	Barcelona	13%	16%	2%	3%	9%	1%	1%	59%
	Girona	9%	19%			12%			60%
	Lleida	16%	27%		6%	4%			48%
	Tarragona	12%	20%			6%		6%	60%
Grandària del municipi	Fins a 2.000	25%	44%		8%	20%			27%
	De 2.001 a 5.000	11%	26%						64%
	De 5.001 a 10.000	4%	10%						86%
	De 10.001 a 50.000	13%	19%			15%			53%
	Més de 50.000	12%	14%	3%	5%	7%	1%	3%	59%
<b>Total</b>		12%	17%	2%	3%	9%	1%	1%	58%



## 5 Conclusions

---

- ▶ Una quarta part dels consultats no han sentit parlar de cap organisme relacionat amb el consum.
- ▶ Per perfils, els col·lectius de major edat, les persones jubilades, les que realitzen tasques de la llar, aquelles que tenen un nivell d'estudis baix, les que fa menys de 10 anys que viuen a Catalunya, les residents a Tarragona i Lleida i en municipis d'entre 5.000 i 10.000 habitants destaquen més que la resta per no haver sentit parlar mai de cap organisme. Per contra, el col·lectiu que té entre 30 i 64 anys, les persones que tenen un nivell d'estudis alt i aquelles que resideixen a Barcelona i Girona coneixen més de tres organismes en major proporció que la resta de col·lectius.
- ▶ De manera espontània aquest coneixement és baix. Destaca l'Associació de Consumidors i Usuaris com l'organisme més conegut (19% de les persones consultades), seguit de les Oficines Municipals del Consumidor (11%). Quan també tenim en compte el coneixement suggerit, aquest percentatge s'incrementa fins el 50%.
- ▶ Facilitar la gestió de reclamacions i denúncies i ajudar els consumidors a exercir els seus drets i deures són els serveis més coneguts de l'Agència Catalana del Consum entre les persones consultades que han sentit parlar d'aquest organisme. No obstant, cal destacar que 6 de cada 10 persones que coneixen l'Agència Catalana de Consum no saben els serveis que ofereix.
- ▶ Gairebé una quarta part de la població que coneix l'Agència Catalana de Consum valora la seva gestió amb una puntuació superior al 5 (amb el que s'obté una valoració mitjana de 6,7), però cal dir que un 72% no sap com valorar-la.
- ▶ Tramitar les reclamacions dels consumidors a través de l'arbitratge i la mediació són els serveis més coneguts de la Junta Arbitral del Consum entre les persones consultades que han sentit parlar d'aquest organisme.

- ▶ Per perfils, no coneixen els serveis que ofereix l'ACC les persones consultades amb un nivells d'estudis baix i les residents a la província de Barcelona o en municipis d'entre 2.001 a 5.000 habitants. Per altra banda, les dones, les persones majors de 65 anys i els consultats amb estudis baixos també destaquen per no conèixer els serveis que ofereix la Junta Arbitral del Consum.

## 6 Fitxa tècnica

### Denominació

Consulta òmnibus de Catalunya sobre els organismes relacionats amb el consum.

### Objectiu principal

L'objectiu principal de l'estudi és determinar el grau de coneixement que té la població catalana dels organismes relacionats amb el consum

### Unitat promotora

Generalitat de Catalunya. Agència Catalana del Consum

### Empresa executora

Gabinet CERES, S.L

### Àmbit geogràfic

Està emmarcat a Catalunya

### Univers de treball

Està format per totes aquelles persones majors de 16 anys residents a Catalunya.

### Mostra seleccionada

La mostra total consultada ha estat de 1.006 individus, seleccionats proporcionalment a la població de cada comarca, a la quota de sexe i edat existents per àmbit territorial, segons dades de l'Idescat.

Figura 6.1 Mostra seleccionada segons la **província de residència** del consultat

		Freqüència	Percentatge	Percentatge vàlid	Percentatge acumulat
Vàlids	Barcelona	484	48,1	48,1	48,1
	Girona	176	17,5	17,5	65,6
	Lleida	161	16,0	16,0	81,6
	Tarragona	185	18,4	18,4	100,0
	Total	1006	100,0	100,0	

Figura 6.2 Mostra seleccionada segons la grandària del municipi de residència del consultat

		Freqüència	Percentatge	Percentatge vàlid	Percentatge acumulat
Vàlids	Fins a 2.000	97	9,6	9,6	9,6
	De 2.001 a 5.000	100	9,9	9,9	19,6
	De 5.001 a 10.000	111	11,0	11,0	30,6
	De 10.001 a 50.000	270	26,8	26,8	57,5
	Més de 50.000	428	42,5	42,5	100,0
	<b>Total</b>	1006	100,0	100,0	

### Error mostral

Amb un nivell de confiança del 95%, el marge d'error mostral màxim per a dades globals en el supòsit de mostreig aleatori simple és d'un +/- 3,5 %.

L'error mostral associat a cadascun dels diferents perfils és:

- Sexe:
  - Homes: +/- 4,4 %
  - Dones: +/- 4,4 %
- Edat:
  - De 16 a 29 anys: +/- 6,5 %
  - De 30 a 44 anys: +/- 5,7 %
  - De 45 a 64 anys: +/- 5,8 %
  - De 65 a 75 anys: +/- 7,0 %
- Nivell d'estudis:
  - Nivell d'estudis baix: +/- 5,0 %
  - Nivell d'estudis mig: +/- 4,7 %
  - Nivell d'estudis alt: +/- 7,2 %
- Situació laboral:
  - Ocupat: +/- 4,1 %
  - Aturat: +/- 16,3 %
  - Tasques de la llar: +/- 11,4 %
  - Estudiant: +/- 10,3 %
  - Jubilat: +/- 6,6 %
- Província :  
de residència
  - Barcelona: +/- 4,5 %
  - Girona: +/- 7,4 %
  - Lleida: +/- 7,7 %
  - Tarragona: +/- 7,2 %
- Grandària :  
del municipi
  - Fins a 2.000 habitants: +/- 10,0 %
  - De 2.001 a 5.000 habitants: +/- 9,8 %
  - De 5.001 a 10.000 habitants: +/- 9,3 %
  - De 10.001 a 50.000 habitants: +/- 6,0 %
  - Més de 50.000 habitants: +/- 4,7 %

### **Dates del treball de camp**

El treball de camp ha estat realitzat entre 22 d'abril i 8 de maig de 2008.

### **Metodologia**

La metodologia que s'utilitza per desenvolupar l'estudi es basa en un enfocament quantitatiu, en el que s'emmarca una etapa de recollida de la informació, mitjançant la passació telefònica d'un qüestionari estructurat i dirigit a les persones consultades i l'obtenció de dades, conjuntament amb el posterior tractament d'aquestes.

La selecció dels individus consultats s'ha realitzat mitjançant tècniques aleatòries simples del llistin telefònic del municipi.

Aquest qüestionari queda inclòs dins de l'òmnibus realitzat a nivell de tota Catalunya. L'òmnibus és un tipus d'enquesta que es realitza de manera periòdica a una mostra variable però representativa d'un univers fix, mitjançant un qüestionari telefònic. Una de les particularitats d'aquest tipus d'enquesta, és que hi intervenen diferents empreses i entitats, per tant, és un qüestionari que s'estructura en diferents blocs, a partir dels quals se'n extreu informació diferenciada en funció dels temes que es tracten.