

La importància de llegir i signar els papers

Estudi encarregat per l'Institut Català del Consum Àrea d'assistència tècnica,
difusió i documentació

Març de 2002

RPEEO 230

ODINA s.a.

**"LA IMPORTÀNCIA DE
LLEGIR I SIGNAR EL PAPERS"**

Març 2002

RESULTATS ENQUESTA

P.1 Abans de comprar un producte, s'informa llegint l'etiquetatge?

	TOTAL (%)
Si, sempre	47,6
A vegades	37,5
Mai	14,8
No sap	0,1
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.2 Abans de comprar un producte, comprova si té garantia?

	TOTAL (%)
Si, sempre	63,2
A vegades	25,4
Mai	11,1
No sap	0,1
No contesta	0,2
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.3 Sap qué és una clàusula abusiva?

	TOTAL (%)
Si	22,3
No	77,0
No sap	0,4
No contesta	0,3
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.4 Digui'm, si us plau, un exemple

	TOTAL (%)
Preu diferent a l'estipulat	7,6
Falta de garantia complerta	6,7
Assegurances	6,3
Lletra petita	5,8
Tot el que vagi en contra del client	4,0
Propaganda enganyosa	2,2
Hipoteca	2,2
Altres	9,9
No sap / No contesta	54,7
Base: RESPON SI P.3.	223

P.5 Llegeix els contractes abans de signar-los?

	TOTAL (%)
Si, sempre	72,5
A vegades	17,9
Mai	7,8
No sap	1,2
No contesta	0,6
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.6 Es preocupa de conèixer els mecanismes per rescindir un contracte abans de signar-lo?

	TOTAL (%)
Si, sempre	48,3
A vegades	22,9
Mai	25,3
No sap	2,4
No contesta	1,1
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.7 Demana pressupost signat abans d'encarregar un servei u obra?

	TOTAL (%)
Si, sempre	66,4
A vegades	14,7
Mai	15,8
No sap	2,3
No contesta	0,8
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.8 En cas que le proveedor no hagi complert allò que s'ha pactat, vostè reclama?

	TOTAL (%)
Si, sempre	77,8
A vegades	12,9
Mai	5,4
No sap	2,6
No contesta	1,3
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.9 Guarda els tiquets de les compres que fa amb la tarjeta de crèdit?

	TOTAL (%)
Si, sempre	51,3
A vegades	9,6
Mai	6,6
No utilitzo tarjeta de crèdit	32,3
No contesta	0,2
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.10 Revisa habitualment els extractes de les compres que ha fet amb la tarjeta de crèdit?

	TOTAL (%)
Si, sempre	50,2
A vegades	9,5
Mai	9,3
No utilitzo tarjeta de crèdit	30,8
No contesta	0,2
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.11 Guarda les garanties dels productes?

	TOTAL (%)
Si, sempre	85,2
A vegades	8,6
Mai	6,2
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.12 Les utilitza en cas de necessitat?

	TOTAL (%)
Si, sempre	92,0
A vegades	5,0
Mai	1,9
No sap	0,5
No contesta	0,5
Base: SI, SEMPRE I A VEGADES	938

P.13 Quan signa un contracte, està completament segur d'haver entès els drets i deures que s'hi deriven?

	TOTAL (%)
Si, sempre	49,4
A vegades	38,9
Mai	8,2
No sap	2,6
No contesta	0,9
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

P.14 Ha contractat algun servei sense signar cap contracte?

	TOTAL (%)
Si	23,3
No	73,8
No sap	2,2
No contesta	0,7
Base: TOTAL ENTREVISTATS	1000

ANNEX

- Qüestionari
- Taules estadístiques:
 - Percentatges verticals
 - Valors absoluts
 - Percentatges horitzontals

% VERTICALS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	HOME	DONA	De 18 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 49 anys	De 50 a 64 anys	Més de 65 anys
TOTAL	1000	756	92	58	94	483	517	126	194	256	207	217
I. Hàbitat												
Menys de 2000 hab.	6,7	2,1	19,6	31,0	16,0	3,9	9,3	4,0	6,2	7,0	7,2	7,8
De 2001 a 5000 hab.	6,6	3,8	16,3	17,2	12,8	4,6	8,5	7,1	4,6	7,8	5,3	7,8
De 5001 a 10000 hab.	7,4	6,3	12,0	10,3	9,6	6,2	8,5	7,1	7,2	10,9	6,3	4,6
De 10001 a 50000 hab.	22,2	20,4	39,1	10,3	27,7	20,5	23,8	19,0	19,6	22,7	24,2	24,0
De 50001 a 100000 hab.	12,3	12,8	13,0	0,0	14,9	13,3	11,4	14,3	10,3	13,7	13,5	10,1
De 100001 a 500000 hab.	20,4	22,2	0,0	31,0	19,1	28,6	12,8	26,2	30,4	15,6	17,4	16,6
Més de 500000 hab.	24,4	32,3	0,0	0,0	0,0	23,0	25,7	22,2	21,6	22,3	26,1	29,0
I. Lloc de residència												
Barcelona ciutat	24,4	32,3	0,0	0,0	0,0	23,0	25,7	22,2	21,6	22,3	26,1	29,0
Resta província de Barcelona	51,2	67,7	0,0	0,0	0,0	51,8	50,7	54,0	55,2	53,5	49,8	44,7
Girona ciutat	1,2	0,0	13,0	0,0	0,0	1,2	1,2	1,6	1,0	1,6	1,0	0,9
Resta província de Girona	8,0	0,0	87,0	0,0	0,0	8,3	7,7	7,9	7,2	8,2	8,2	8,3
Lleida ciutat	1,8	0,0	0,0	31,0	0,0	1,9	1,7	1,6	2,1	1,6	1,9	1,8
Resta província de Lleida	4,0	0,0	0,0	69,0	0,0	4,1	3,9	3,2	3,6	3,9	3,9	5,1
Tarragona ciutat	1,8	0,0	0,0	0,0	19,1	1,9	1,7	1,6	2,1	1,6	1,9	1,8
Resta província Tarragona	7,6	0,0	0,0	0,0	80,9	7,9	7,4	7,9	7,2	7,4	7,2	8,3
I. Sexe												
Home	48,3	47,8	50,0	50,0	50,0	100,0	0,0	50,8	51,0	50,0	48,8	41,9
Dona	51,7	52,2	50,0	50,0	50,0	0,0	100,0	49,2	49,0	50,0	51,2	58,1
I. Edat												
De 18 a 24 anys	12,6	12,7	13,0	10,3	12,8	13,3	12,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 25 a 34 anys	19,4	19,7	17,4	19,0	19,1	20,5	18,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 35 a 49 anys	25,6	25,7	27,2	24,1	24,5	26,5	24,8	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 50 a 64 anys	20,7	20,8	20,7	20,7	20,2	20,9	20,5	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Més de 65 anys	21,7	21,2	21,7	25,9	23,4	18,8	24,4	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
I. Situació professional												
Professió liberal	0,9	0,7	1,1	0,0	3,2	1,4	0,4	0,0	1,5	1,6	1,0	0,0
Empresari	2,2	2,0	4,3	1,7	2,1	2,7	1,7	0,0	2,1	3,9	3,9	0,0
Autònom	5,1	5,0	6,5	8,6	2,1	6,6	3,7	1,6	5,2	7,8	8,7	0,5
Quadre	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0
Empleat	28,0	29,0	29,3	10,3	29,8	32,9	23,4	15,1	50,5	44,1	23,2	0,9
Treballador/ obrer	11,9	11,1	7,6	31,0	10,6	17,0	7,2	11,1	18,6	19,1	9,2	0,5
Mestressa de casa	14,8	15,5	13,0	8,6	14,9	0,4	28,2	2,4	9,3	15,6	30,0	11,5
Jubilat / pensionista	23,5	23,1	23,9	25,9	24,5	25,1	22,1	0,0	0,0	1,6	21,3	86,2
Aturat	3,6	2,8	7,6	6,9	4,3	3,3	3,9	4,8	5,7	5,1	2,9	0,0
Estudiant	9,5	10,2	6,5	6,9	8,5	9,9	9,1	64,3	6,7	0,4	0,0	0,0
No contesta	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,8	0,5	0,4	0,0	0,5
I. Estat civil												
Solter/a	26,2	27,9	21,7	22,4	19,1	30,2	22,4	92,9	46,4	13,3	5,3	4,6
Casat/da	63,1	61,4	66,3	69,0	70,2	62,9	63,2	5,6	51,0	79,3	84,5	67,7
Separat/da - Divorciat/da	3,0	3,3	2,2	3,4	1,1	2,7	3,3	0,0	2,1	5,5	4,3	1,4
Vidu/a	7,4	7,1	9,8	5,2	8,5	3,5	11,0	0,0	0,5	2,0	5,3	26,3
No contesta	0,3	0,3	0,0	0,0	1,1	0,6	0,0	1,6	0,0	0,0	0,5	0,0

% VERTICALS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCE LONA	GIRONA	LLEIDA	TARRA GONA	HOME	DONA	De 18 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 49 anys	De 50 a 64 anys	Més de 65 anys
TOTAL	1000	756	92	58	94	483	517	126	194	256	207	217

I. Nivell d'estudis

Sense estudis	3,7	4,4	0,0	3,4	2,1	2,7	4,6	0,0	0,0	1,2	2,9	12,9
Elementals	9,6	9,7	10,9	8,6	8,5	9,1	10,1	0,8	1,5	2,3	10,6	29,5
Primaris	25,4	23,7	34,8	32,8	25,5	23,6	27,1	5,6	7,7	19,5	41,1	44,7
Batxiller elemental/EGB/FP1	20,5	20,6	20,7	15,5	22,3	19,7	21,3	19,0	26,8	28,5	21,7	5,1
Batxiller superior/BUP/FP2	21,0	22,0	18,5	20,7	16,0	24,0	18,2	38,9	29,4	26,6	13,0	4,1
Universitari grau mitjà	8,8	9,0	5,4	10,3	9,6	10,4	7,4	19,0	13,9	10,5	4,3	0,5
Universitari grau superior	10,0	9,8	9,8	5,2	14,9	9,5	10,4	15,9	20,1	10,5	4,8	1,8
No contesta	1,0	0,9	0,0	3,4	1,1	1,0	1,0	0,8	0,5	0,8	1,4	1,4

I. Autoubicació ideològica

1 Esquerra	8,9	9,0	6,5	6,9	11,7	11,2	6,8	4,8	10,8	11,3	6,3	9,2
2	12,5	13,4	9,8	15,5	6,4	14,1	11,0	20,6	18,0	11,3	8,2	8,3
3	8,3	9,4	5,4	3,4	5,3	8,9	7,7	11,1	7,7	9,4	11,6	2,8
4 Centre	14,5	13,2	22,8	8,6	20,2	14,1	14,9	11,9	13,9	14,5	19,3	12,0
5	4,4	3,7	6,5	5,2	7,4	4,6	4,3	4,8	2,1	5,9	2,4	6,5
6	3,1	2,8	8,7	3,4	0,0	3,7	2,5	0,8	3,1	4,3	4,8	1,4
7 Dreta	1,3	1,3	0,0	0,0	3,2	0,6	1,9	0,0	2,1	2,3	0,0	1,4
No sap	33,9	36,4	31,5	6,9	33,0	28,4	39,1	31,7	28,9	30,9	32,9	44,2
No contesta	13,1	10,8	8,7	50,0	12,8	14,5	11,8	14,3	13,4	10,2	14,5	14,3
Media	3,14	3,06	3,65	3,00	3,33	3,01	3,29	2,88	2,93	3,25	3,34	3,19
Desviación típ.	1,55	1,53	1,53	1,58	1,67	1,54	1,56	1,20	1,59	1,69	1,38	1,68

P.1 Abans de comprar un producte, s'informa llegint l'etiquetatge?

Si, sempre	47,6	50,1	26,1	62,1	39,4	46,8	48,4	38,9	51,5	48,4	47,3	48,4
A vegades	37,5	34,5	57,6	36,2	42,6	35,6	39,3	38,1	36,6	39,5	38,2	35,0
Mai	14,8	15,3	15,2	1,7	18,1	17,4	12,4	23,0	11,9	12,1	14,5	16,1
No sap	0,1	0,0	1,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5

P.2 Abans de comprar un producte, comprova si té garantia?

Si, sempre	63,2	64,7	53,3	60,3	62,8	64,8	61,7	55,6	65,5	67,2	68,1	56,2
A vegades	25,4	24,6	27,2	32,8	25,5	24,6	26,1	28,6	25,3	23,0	25,6	26,3
Mai	11,1	10,6	18,5	6,9	10,6	10,1	12,0	15,9	9,3	9,4	5,8	17,1
No sap	0,1	0,0	1,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
No contesta	0,2	0,1	0,0	0,0	1,1	0,2	0,2	0,0	0,0	0,4	0,5	0,0

% VERTICALS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	HOME	DONA	De 18 a	De 25 a	De 35 a	De 50 a	Més de
								24 anys	34 anys	49 anys	64 anys	65 anys

TOTAL	1000	756	92	58	94	483	517	126	194	256	207	217
--------------	-------------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

P.3 Sap què és una clàusula abusiva?

Si	22,3	22,5	13,0	25,9	27,7	31,1	14,1	13,5	19,6	31,3	30,9	11,1
No	77,0	77,0	83,7	74,1	72,3	68,3	85,1	86,5	79,9	67,2	69,1	88,0
No sap	0,4	0,1	3,3	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0	0,5	0,8	0,0	0,5
No contesta	0,3	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,4	0,0	0,0	0,8	0,0	0,5

P.4 Digui'm, si us plau, un exemple

Base: Respon SI P.3.	223	170	12	15	26	150	73	17	38	80	64	24
Preu diferent a l'estipulat	7,6	7,6	0,0	20,0	3,8	7,3	8,2	0,0	13,2	2,5	7,8	20,8
Falta de garantia completa	6,7	7,1	0,0	0,0	11,5	4,7	11,0	11,8	5,3	8,8	3,1	8,3
Assegurances	6,3	4,7	33,3	13,3	0,0	8,0	2,7	17,6	7,9	3,8	7,8	0,0
Lletra petita	5,8	7,1	0,0	0,0	3,8	3,3	11,0	5,9	7,9	3,8	6,3	8,3
Tot el que vagi en contra del client	4,0	4,7	0,0	6,7	0,0	3,3	5,5	0,0	0,0	7,5	3,1	4,2
Propaganda enganyosa	2,2	1,8	0,0	6,7	3,8	3,3	0,0	0,0	0,0	2,5	3,1	4,2
Hipoteca	2,2	2,9	0,0	0,0	0,0	2,7	1,4	5,9	0,0	3,8	1,6	0,0
Companyies de telefonia	1,8	1,2	16,7	0,0	0,0	2,0	1,4	5,9	0,0	1,3	3,1	0,0
Anul·lar drets del consumidor	1,3	1,2	0,0	6,7	0,0	1,3	1,4	0,0	2,6	1,3	1,6	0,0
Interessos de caixes i bancs	1,3	1,8	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	2,6	0,0	1,6	4,2
Tarjeta de crèdit	0,9	0,6	0,0	0,0	3,8	0,7	1,4	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0
Pis de lloguer que està a la venda	0,9	0,0	0,0	0,0	7,7	1,3	0,0	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0
No respon el producte/servei contractat	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
Contractes que no es poden modificar	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0
Paga i senyal que no es retorna	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
No complir el pressupost	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Números de telèfon de reclamacions fa	0,4	0,0	0,0	0,0	3,8	0,7	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
Tintoreria dies de retirada peces de rob.	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
En contra del dret ordinari	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
No arreglar desperfectes d'un pis de llo.	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0
No responsabilitat en parkings	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap / No contesta	54,7	54,7	50,0	46,7	61,5	56,0	52,1	41,2	52,6	56,3	59,4	50,0

P.5 Llegeix els contractes abans de signar-los?

Si, sempre	72,5	73,4	72,8	72,4	64,9	74,1	71,0	78,6	80,4	77,7	67,1	60,8
A vegades	17,9	18,0	12,0	19,0	22,3	19,0	16,8	13,5	13,9	16,8	22,2	21,2
Mai	7,8	7,1	13,0	8,6	7,4	6,0	9,5	4,8	4,1	5,1	9,7	14,3
No sap	1,2	0,9	2,2	0,0	3,2	0,4	1,9	2,4	1,0	0,0	1,0	2,3
No contesta	0,6	0,5	0,0	0,0	2,1	0,4	0,8	0,8	0,5	0,4	0,0	1,4

P.6 Es preocupa de conèixer els mecanismes per rescindir un contracte abans de signar-lo?

Si, sempre	48,3	51,2	41,3	32,8	41,5	47,2	49,3	46,0	50,5	52,0	48,3	43,3
A vegades	22,9	22,2	22,8	32,8	22,3	25,3	20,7	19,8	23,7	25,0	23,2	21,2
Mai	25,3	23,5	31,5	34,5	27,7	25,7	25,0	31,0	23,7	19,9	26,6	28,6
No sap	2,4	2,1	4,3	0,0	4,3	0,8	3,9	3,2	1,5	2,0	1,0	4,6
No contesta	1,1	0,9	0,0	0,0	4,3	1,0	1,2	0,0	0,5	1,2	1,0	2,3

P.7 Demana pressupost signat abans d'encarregar un servei u obra?

Si, sempre	66,4	68,8	54,3	63,8	60,6	64,4	68,3	65,1	74,7	61,3	69,6	62,7
A vegades	14,7	13,8	21,7	15,5	14,9	15,3	14,1	11,9	15,5	17,6	16,4	10,6
Mai	15,8	14,6	22,8	15,5	19,1	17,2	14,5	11,9	7,7	19,9	13,0	23,0
No sap	2,3	2,2	0,0	5,2	3,2	2,1	2,5	8,7	1,5	0,8	0,5	2,8
No contesta	0,8	0,7	1,1	0,0	2,1	1,0	0,6	2,4	0,5	0,4	0,5	0,9

% VERTICALS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	HOME	DONA	De 18 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 49 anys	De 50 a 64 anys	Més de 65 anys

TOTAL	1000	756	92	58	94	483	517	126	194	256	207	217
--------------	-------------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

P.8 En cas que le proveedor no hagi complert allò que s'ha pactat, vostè reclama?

Si, sempre	77,8	79,1	69,6	82,8	72,3	77,4	78,1	85,7	85,1	78,1	75,8	68,2
A vegades	12,9	11,6	15,2	12,1	21,3	14,1	11,8	8,7	12,9	12,9	12,1	16,1
Mai	5,4	4,9	14,1	5,2	1,1	5,0	5,8	2,4	0,0	3,9	8,2	11,1
No sap	2,6	3,0	1,1	0,0	2,1	2,7	2,5	2,4	1,5	2,3	3,4	3,2
No contesta	1,3	1,3	0,0	0,0	3,2	0,8	1,7	0,8	0,5	2,7	0,5	1,4

P.9 Guarda els tiquets de les compres que fa amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	51,3	52,2	46,7	48,3	50,0	53,0	49,7	54,8	66,0	61,7	51,7	23,5
A vegades	9,6	8,5	10,9	13,8	14,9	10,4	8,9	12,7	14,9	9,8	8,7	3,7
Mai	6,6	5,8	8,7	8,6	9,6	8,1	5,2	7,9	7,2	7,4	6,3	4,6
No utilitzo tarjeta de crèdit	32,3	33,2	33,7	29,3	25,5	28,6	35,8	24,6	11,9	20,7	32,9	68,2
No contesta	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4	0,5	0,0

P.10 Revisa habitualment els extractes de les compres que ha fet amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	50,2	51,3	46,7	41,4	50,0	54,0	46,6	43,7	63,9	59,8	58,5	22,6
A vegades	9,5	8,5	10,9	20,7	9,6	8,9	10,1	12,7	13,9	12,5	4,3	5,1
Mai	9,3	8,7	8,7	8,6	14,9	10,1	8,5	19,0	10,8	10,2	4,8	5,5
No utilitzo tarjeta de crèdit	30,8	31,2	33,7	29,3	25,5	26,9	34,4	24,6	10,8	17,6	31,9	66,8
No contesta	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,5	0,0	0,5	0,0

P.11 Guarda les garanties dels productes?

Si, sempre	85,2	87,3	82,6	70,7	79,8	84,5	85,9	81,7	87,1	91,8	87,4	75,6
A vegades	8,6	6,6	14,1	20,7	11,7	9,5	7,7	12,7	8,8	5,5	8,2	10,1
Mai	6,2	6,1	3,3	8,6	8,5	6,0	6,4	5,6	4,1	2,7	4,3	14,3

P.12 Les utilitza en cas de necessitat?

Base: Si, sempre i a vegades **938** **710** **89** **53** **86** **454** **484** **119** **186** **249** **198** **186**

Si, sempre	92,0	93,5	92,1	81,1	86,0	92,3	91,7	91,6	93,0	94,4	92,9	87,1
A vegades	5,0	3,9	1,1	17,0	10,5	4,8	5,2	5,9	4,3	3,2	4,0	8,6
Mai	1,9	1,4	6,7	1,9	1,2	2,0	1,9	1,7	0,0	2,0	2,5	3,2
No sap	0,5	0,7	0,0	0,0	0,0	0,4	0,6	0,0	1,1	0,0	0,5	1,1
No contesta	0,5	0,4	0,0	0,0	2,3	0,4	0,6	0,8	1,6	0,4	0,0	0,0

P.13 Quan signa un contracte, està completament segur d'haver entès els drets i deures que s'hi deriven?

Si, sempre	49,4	50,3	53,3	27,6	52,1	49,9	48,9	59,5	55,2	51,6	45,4	39,6
A vegades	38,9	39,2	35,9	58,6	27,7	40,4	37,5	32,5	35,6	41,0	40,6	41,5
Mai	8,2	7,8	5,4	12,1	11,7	8,1	8,3	4,8	7,2	6,3	10,1	11,5
No sap	2,6	2,1	5,4	1,7	4,3	1,7	3,5	2,4	1,5	0,8	2,4	6,0
No contesta	0,9	0,7	0,0	0,0	4,3	0,0	1,7	0,8	0,5	0,4	1,4	1,4

P.14 Ha contractat algun servei sense signar cap contracte?

Si	23,3	22,9	20,7	36,2	21,3	30,6	16,4	17,5	25,8	26,6	29,0	15,2
No	73,8	73,5	78,3	63,8	77,7	67,1	80,1	78,6	72,2	70,3	68,1	82,0
No sap	2,2	2,6	1,1	0,0	1,1	2,1	2,3	4,0	1,0	2,7	1,9	1,8
No contesta	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	0,2	1,2	0,0	1,0	0,4	1,0	0,9

% VERTICALS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.
TOTAL	1000	67	66	74	222	123	204	244
I. Hàbitat								
Menys de 2000 hab.	6,7	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 2001 a 5000 hab.	6,6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 5001 a 10000 hab.	7,4	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 10001 a 50000 hab.	22,2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 50001 a 100000 hab.	12,3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 100001 a 500000 hab.	20,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Més de 500000 hab.	24,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
I. Lloc de residència								
Barcelona ciutat	24,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Resta província de Barcelona	51,2	23,9	43,9	64,9	69,4	78,9	82,4	0,0
Girona ciutat	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Resta província de Girona	8,0	26,9	22,7	14,9	16,2	0,0	0,0	0,0
Lleida ciutat	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,8	0,0
Resta província de Lleida	4,0	26,9	15,2	8,1	2,7	0,0	0,0	0,0
Tarragona ciutat	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,8	0,0
Resta província Tarragona	7,6	22,4	18,2	12,2	11,7	11,4	0,0	0,0
I. Sexe								
Home	48,3	28,4	33,3	40,5	44,6	52,0	67,6	45,5
Dona	51,7	71,6	66,7	59,5	55,4	48,0	32,4	54,5
I. Edat								
De 18 a 24 anys	12,6	7,5	13,6	12,2	10,8	14,6	16,2	11,5
De 25 a 34 anys	19,4	17,9	13,6	18,9	17,1	16,3	28,9	17,2
De 35 a 49 anys	25,6	26,9	30,3	37,8	26,1	28,5	19,6	23,4
De 50 a 64 anys	20,7	22,4	16,7	17,6	22,5	22,8	17,6	22,1
Més de 65 anys	21,7	25,4	25,8	13,5	23,4	17,9	17,6	25,8
I. Situació professional								
Professió liberal	0,9	1,5	0,0	0,0	1,8	0,8	0,0	1,2
Empresari	2,2	4,5	3,0	2,7	2,7	0,8	0,5	2,9
Autònom	5,1	9,0	3,0	10,8	5,0	4,1	4,9	3,7
Quadre	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Empleat	28,0	10,4	25,8	20,3	29,3	27,6	32,8	30,7
Treballador/ obrer	11,9	19,4	9,1	14,9	11,3	14,6	15,2	6,1
Mestressa de casa	14,8	17,9	16,7	23,0	18,9	8,1	10,8	13,9
Jubilat / pensionista	23,5	29,9	25,8	12,2	21,2	30,9	21,6	24,6
Aturat	3,6	3,0	6,1	4,1	4,5	3,3	2,0	3,7
Estudiant	9,5	4,5	10,6	12,2	5,0	9,8	11,8	11,9
No contesta	0,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,5	0,8
I. Estat civil								
Solter/a	26,2	17,9	21,2	25,7	20,3	26,0	28,9	33,2
Casat/da	63,1	65,7	66,7	63,5	69,4	61,0	63,2	56,6
Separat/da - Divorciat/da	3,0	3,0	4,5	2,7	2,3	3,3	2,9	3,3
Vidu/a	7,4	13,4	7,6	8,1	7,7	9,8	3,9	7,0
No contesta	0,3	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	1,0	0,0

% VERTICALS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.

TOTAL	1000	67	66	74	222	123	204	244
--------------	-------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------

I. Nivell d'estudis

Sense estudis	3,7	3,0	3,0	2,7	4,1	6,5	4,9	1,6
Elementals	9,6	3,0	10,6	6,8	12,2	13,0	9,3	8,2
Primaris	25,4	40,3	40,9	17,6	25,2	22,8	23,0	23,0
Batxiller elemental/EGB/FP1	20,5	16,4	19,7	23,0	22,1	22,8	19,6	19,3
Batxiller superior/BUP/FP2	21,0	14,9	6,1	27,0	18,9	20,3	24,5	24,2
Universitari grau mitjà	8,8	9,0	10,6	8,1	9,0	7,3	9,8	8,2
Universitari grau superior	10,0	11,9	9,1	13,5	8,1	5,7	6,9	15,2
No contesta	1,0	1,5	0,0	1,4	0,5	1,6	2,0	0,4

I. Autoubicació ideològica

1 Esquerra	8,9	9,0	6,1	2,7	9,0	15,4	10,8	6,6
2	12,5	3,0	7,6	5,4	9,0	14,6	11,8	21,3
3	8,3	3,0	6,1	17,6	8,1	10,6	8,8	6,1
4 Centre	14,5	17,9	18,2	10,8	11,3	10,6	12,7	20,1
5	4,4	7,5	10,6	2,7	1,4	3,3	3,4	6,6
6	3,1	6,0	1,5	1,4	4,5	1,6	1,5	4,1
7 Dreta	1,3	1,5	0,0	0,0	1,8	0,8	1,0	2,0
No sap	33,9	37,3	31,8	44,6	43,7	39,0	28,4	23,4
No contesta	13,1	14,9	18,2	14,9	11,3	4,1	21,6	9,8
Media	3,14	3,75	3,48	3,23	3,17	2,64	2,89	3,29
Desviació tip.	1,55	1,72	1,39	1,10	1,71	1,46	1,49	1,54

P.1 Abans de comprar un producte, s'informa llegint l'etiquetatge?

Si, sempre	47,6	53,7	43,9	51,4	42,8	47,2	45,6	52,0
A vegades	37,5	32,8	43,9	36,5	45,0	32,5	38,2	32,4
Mai	14,8	13,4	12,1	12,2	11,7	20,3	16,2	15,6
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0

P.2 Abans de comprar un producte, comprova si té garantia?

Si, sempre	63,2	58,2	54,5	73,0	58,1	68,3	67,6	62,3
A vegades	25,4	22,4	31,8	16,2	30,2	25,2	24,0	24,2
Mai	11,1	19,4	13,6	10,8	11,3	5,7	7,8	13,5
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,5	0,0

% VERTICALS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.

TOTAL	1000	67	66	74	222	123	204	244
-------	------	----	----	----	-----	-----	-----	-----

P.3 Sap qué és una clàusula abusiva?

Si	22,3	17,9	18,2	18,9	24,8	19,5	21,6	25,4
No	77,0	82,1	80,3	79,7	74,8	79,7	78,4	73,4
No sap	0,4	0,0	0,0	1,4	0,5	0,8	0,0	0,4
No contesta	0,3	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8

P.4 Digu'm, si us plau, un exemple

Base: Respon SI P.3.	223	12	12	14	55	24	44	62
Preu diferent a l'estipulat	7,6	8,3	8,3	0,0	3,6	16,7	9,1	8,1
Falta de garantia complerta	6,7	25,0	16,7	7,1	1,8	12,5	2,3	6,5
Assegurances	6,3	0,0	0,0	0,0	9,1	4,2	11,4	4,8
Lletra petita	5,8	0,0	8,3	7,1	5,5	4,2	11,4	3,2
Tot el que vagi en contra del client	4,0	0,0	8,3	28,6	3,6	8,3	0,0	0,0
Propaganda enganyosa	2,2	16,7	0,0	0,0	1,8	4,2	0,0	1,6
Hipoteca	2,2	0,0	0,0	0,0	1,8	4,2	2,3	3,2
Companyies de telefonia	1,8	0,0	0,0	7,1	3,6	0,0	0,0	1,6
Anul·lar drets del consumidor	1,3	0,0	0,0	7,1	1,8	0,0	2,3	0,0
Interessos de caixes i bancs	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	4,5	0,0
Tarjeta de crèdit	0,9	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0
Pis de lloguer que està a la venda	0,9	0,0	0,0	0,0	1,8	4,2	0,0	0,0
No respon el producte/servei contractat	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6
Contractes que no es poden modificar	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6
Paga i senyal que no es retorna	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6
No complir el presupost	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6
Números de telèfon de reclamacions fa	0,4	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Tintoreria dies de retirada peçes de rob.	0,4	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0
En contra del dret ordinari	0,4	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0
No arreglar desperfectes d'un pis de llo.	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6
No responsabilitat en parkings	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0
No sap / No contesta	54,7	50,0	58,3	28,6	60,0	33,3	56,8	62,9

P.5 Llegeix els contractes abans de signar-los?

Si, sempre	72,5	71,6	60,6	70,3	74,8	72,4	75,5	72,1
A vegades	17,9	14,9	21,2	21,6	17,1	17,9	17,6	17,6
Mai	7,8	11,9	16,7	6,8	7,2	8,1	4,9	7,4
No sap	1,2	1,5	1,5	1,4	0,9	0,8	1,0	1,6
No contesta	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	1,0	1,2

P.6 Es preocupa de conèixer els mecanismes per rescindir un contracte abans de signar-lo?

Si, sempre	48,3	49,3	42,4	41,9	46,4	51,2	47,5	52,5
A vegades	22,9	20,9	22,7	29,7	24,3	20,3	23,0	21,3
Mai	25,3	25,4	30,3	24,3	25,7	24,4	26,0	23,8
No sap	2,4	3,0	4,5	4,1	3,6	1,6	1,0	1,6
No contesta	1,1	1,5	0,0	0,0	0,0	2,4	2,5	0,8

P.7 Demana pressupost signat abans d'encarregar un servei u obra?

Si, sempre	66,4	67,2	59,1	64,9	57,2	60,2	73,0	74,6
A vegades	14,7	17,9	15,2	14,9	18,5	16,3	13,2	10,7
Mai	15,8	13,4	25,8	18,9	20,3	19,5	9,3	12,3
No sap	2,3	1,5	0,0	0,0	3,2	2,4	2,9	2,5
No contesta	0,8	0,0	0,0	1,4	0,9	1,6	1,5	0,0

% VERTICALS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.

TOTAL	1000	67	66	74	222	123	204	244
--------------	-------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------

P.8 En cas que le proveedor no hagi complert allò que s'ha pactat, vostè reclama?

Si, sempre	77,8	68,7	68,2	78,4	77,9	74,0	79,4	83,2
A vegades	12,9	16,4	12,1	16,2	14,9	14,6	13,2	8,2
Mai	5,4	9,0	16,7	4,1	4,5	4,1	2,9	5,3
No sap	2,6	3,0	3,0	0,0	1,4	6,5	2,5	2,5
No contesta	1,3	3,0	0,0	1,4	1,4	0,8	2,0	0,8

P.9 Guarda els tiquets de les compres que fa amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	51,3	49,3	54,5	51,4	51,4	51,2	48,5	53,3
A vegades	9,6	10,4	9,1	12,2	7,7	9,8	10,8	9,4
Mai	6,6	9,0	9,1	8,1	6,8	7,3	5,4	5,3
No utilitzo tarjeta de crèdit	32,3	31,3	27,3	28,4	34,2	31,7	34,8	31,6
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,4

P.10 Revisa habitualment els extractes de les compres que ha fet amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	50,2	52,2	53,0	44,6	53,2	56,1	45,1	49,2
A vegades	9,5	9,0	12,1	12,2	7,7	4,9	10,8	11,1
Mai	9,3	7,5	9,1	14,9	9,0	10,6	9,3	7,8
No utilitzo tarjeta de crèdit	30,8	31,3	25,8	28,4	30,2	28,5	34,3	31,6
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,4

P.11 Guarda les garanties dels productes?

Si, sempre	85,2	83,6	77,3	85,1	84,2	87,0	87,7	85,7
A vegades	8,6	11,9	12,1	10,8	9,9	9,8	6,9	5,7
Mai	6,2	4,5	10,6	4,1	5,9	3,3	5,4	8,6

P.12 Les utilitza en cas de necessitat?

Base: Si, sempre i a vegades	938	64	59	71	209	119	193	223
Si, sempre	92,0	84,4	91,5	94,4	92,8	90,8	90,2	95,1
A vegades	5,0	9,4	5,1	2,8	2,9	8,4	5,7	4,0
Mai	1,9	4,7	1,7	2,8	3,3	0,0	2,6	0,0
No sap	0,5	1,6	1,7	0,0	1,0	0,8	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,9

P.13 Quan signa un contracte, està completament segur d'haver entès els drets i deures que s'hi deriven?

Si, sempre	49,4	44,8	42,4	54,1	50,9	50,4	45,6	52,5
A vegades	38,9	38,8	40,9	37,8	40,1	32,5	41,7	38,5
Mai	8,2	10,4	12,1	6,8	6,3	11,4	9,3	6,1
No sap	2,6	4,5	4,5	1,4	2,3	4,1	2,0	2,0
No contesta	0,9	1,5	0,0	0,0	0,5	1,6	1,5	0,8

P.14 Ha contractat algun servei sense signar cap contracte?

Si	23,3	20,9	21,2	25,7	22,1	19,5	23,0	27,0
No	73,8	79,1	75,8	71,6	74,3	78,9	76,0	67,6
No sap	2,2	0,0	3,0	2,7	2,3	0,8	1,0	4,1
No contesta	0,7	0,0	0,0	0,0	1,4	0,8	0,0	1,2

ABSOLUTS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	HOME	DONA	De 18 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 49 anys	De 50 a 64 anys	Més de 65 anys
TOTAL	1000	756	92	58	94	483	517	126	194	256	207	217
I. Hàbitat												
Menys de 2000 hab.	67	16	18	18	15	19	48	5	12	18	15	17
De 2001 a 5000 hab.	66	29	15	10	12	22	44	9	9	20	11	17
De 5001 a 10000 hab.	74	48	11	6	9	30	44	9	14	28	13	10
De 10001 a 50000 hab.	222	154	36	6	26	99	123	24	38	58	50	52
De 50001 a 100000 hab.	123	97	12	0	14	64	59	18	20	35	28	22
De 100001 a 500000 hab.	204	168	0	18	18	138	66	33	59	40	36	36
Més de 500000 hab.	244	244	0	0	0	111	133	28	42	57	54	63
I. Lloc de residència												
Barcelona ciutat	244	244	0	0	0	111	133	28	42	57	54	63
Resta província de Barcelona	512	512	0	0	0	250	262	68	107	137	103	97
Girona ciutat	12	0	12	0	0	6	6	2	2	4	2	2
Resta província de Girona	80	0	80	0	0	40	40	10	14	21	17	18
Lleida ciutat	18	0	0	18	0	9	9	2	4	4	4	4
Resta província de Lleida	40	0	0	40	0	20	20	4	7	10	8	11
Tarragona ciutat	18	0	0	0	18	9	9	2	4	4	4	4
Resta província Tarragona	76	0	0	0	76	38	38	10	14	19	15	18
I. Sexe												
Home	483	361	46	29	47	483	0	64	99	128	101	91
Dona	517	395	46	29	47	0	517	62	95	128	106	126
I. Edat												
De 18 a 24 anys	126	96	12	6	12	64	62	126	0	0	0	0
De 25 a 34 anys	194	149	16	11	18	99	95	0	194	0	0	0
De 35 a 49 anys	256	194	25	14	23	128	128	0	0	256	0	0
De 50 a 64 anys	207	157	19	12	19	101	106	0	0	0	207	0
Més de 65 anys	217	160	20	15	22	91	126	0	0	0	0	217
I. Situació professional												
Professió liberal	9	5	1	0	3	7	2	0	3	4	2	0
Empresari	22	15	4	1	2	13	9	0	4	10	8	0
Autònom	51	38	6	5	2	32	19	2	10	20	18	1
Quadre	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Empleat	280	219	27	6	28	159	121	19	98	113	48	2
Treballador/ obrer	119	84	7	18	10	82	37	14	36	49	19	1
Mestressa de casa	148	117	12	5	14	2	146	3	18	40	62	25
Jubilat / pensionista	235	175	22	15	23	121	114	0	0	4	44	187
Aturat	36	21	7	4	4	16	20	6	11	13	6	0
Estudiant	95	77	6	4	8	48	47	81	13	1	0	0
No contesta	4	4	0	0	0	2	2	1	1	1	0	1
I. Estat civil												
Solter/a	262	211	20	13	18	146	116	117	90	34	11	10
Casat/da	631	464	61	40	66	304	327	7	99	203	175	147
Separat/da - Divorciat/da	30	25	2	2	1	13	17	0	4	14	9	3
Vidu/a	74	54	9	3	8	17	57	0	1	5	11	57
No contesta	3	2	0	0	1	3	0	2	0	0	1	0

ABSOLUTS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	HOME	DONA	De 18 a	De 25 a	De 35 a	De 50 a	Més de
								24 anys	34 anys	49 anys	64 anys	65 anys

TOTAL	1000	756	92	58	94	483	517	126	194	256	207	217
--------------	-------------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

I. Nivell d'estudis

Sense estudis	37	33	0	2	2	13	24	0	0	3	6	28
Elementals	96	73	10	5	8	44	52	1	3	6	22	64
Primaris	254	179	32	19	24	114	140	7	15	50	85	97
Batxiller elemental/EGB/FP1	205	156	19	9	21	95	110	24	52	73	45	11
Batxiller superior/BUP/FP2	210	166	17	12	15	116	94	49	57	68	27	9
Universitari grau mitjà	88	68	5	6	9	50	38	24	27	27	9	1
Universitari grau superior	100	74	9	3	14	46	54	20	39	27	10	4
No contesta	10	7	0	2	1	5	5	1	1	2	3	3

I. Autoubicació ideològica

1 Esquerra	89	68	6	4	11	54	35	6	21	29	13	20
2	125	101	9	9	6	68	57	26	35	29	17	18
3	83	71	5	2	5	43	40	14	15	24	24	6
4 Centre	145	100	21	5	19	68	77	15	27	37	40	26
5	44	28	6	3	7	22	22	6	4	15	5	14
6	31	21	8	2	0	18	13	1	6	11	10	3
7 Dreta	13	10	0	0	3	3	10	0	4	6	0	3
No sap	339	275	29	4	31	137	202	40	56	79	68	96
No contesta	131	82	8	29	12	70	61	18	26	26	30	31
Media	3,14	3,06	3,65	3,00	3,33	3,01	3,29	2,88	2,93	3,25	3,34	3,19
Desviación típ.	1,55	1,53	1,53	1,58	1,67	1,54	1,56	1,20	1,59	1,69	1,38	1,68

P.1 Abans de comprar un producte, s'informa llegint l'etiquetatge?

Si, sempre	476	379	24	36	37	226	250	49	100	124	98	105
A vegades	375	261	53	21	40	172	203	48	71	101	79	76
Mai	148	116	14	1	17	84	64	29	23	31	30	35
No sap	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1

P.2 Abans de comprar un producte, comprova si té garantia?

Si, sempre	632	489	49	35	59	313	319	70	127	172	141	122
A vegades	254	186	25	19	24	119	135	36	49	59	53	57
Mai	111	80	17	4	10	49	62	20	18	24	12	37
No sap	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
No contesta	2	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0

ABSOLUTS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	HOME	DONA	De 18 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 49 anys	De 50 a 64 anys	Més de 65 anys

TOTAL	1000	756	92	58	94	483	517	126	194	256	207	217
--------------	-------------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

P.3 Sap què és una clàusula abusiva?

Si	223	170	12	15	26	150	73	17	38	80	64	24
No	770	582	77	43	68	330	440	109	155	172	143	191
No sap	4	1	3	0	0	2	2	0	1	2	0	1
No contesta	3	3	0	0	0	1	2	0	0	2	0	1

P.4 Digui'm, si us plau, un exemple

Base: Respon SI P.3.	223	170	12	15	26	150	73	17	38	80	64	24
Preu diferent a l'estipulat	17	13	0	3	1	11	6	0	5	2	5	5
Falta de garantia completa	15	12	0	0	3	7	8	2	2	7	2	2
Assegurances	14	8	4	2	0	12	2	3	3	3	5	0
Lletra petita	13	12	0	0	1	5	8	1	3	3	4	2
Tot el que vagi en contra del client	9	8	0	1	0	5	4	0	0	6	2	1
Propaganda enganyosa	5	3	0	1	1	5	0	0	0	2	2	1
Hipoteca	5	5	0	0	0	4	1	1	0	3	1	0
Companyies de telefonia	4	2	2	0	0	3	1	1	0	1	2	0
Anul·lar drets del consumidor	3	2	0	1	0	2	1	0	1	1	1	0
Interessos de caixes i bancs	3	3	0	0	0	3	0	0	1	0	1	1
Tarjeta de crèdit	2	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0
Pis de lloguer que està a la venda	2	0	0	0	2	2	0	0	1	1	0	0
No respon el producte/servei contractat	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Contractes que no es poden modificar	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Paga i senyal que no es retorna	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
No complir el presupost	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Números de telèfon de reclamacions fa	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0
Tintoreria dies de retirada peces de rob.	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
En contra del dret ordinari	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
No arreglar desperfectes d'un pis de llo.	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
No responsabilitat en parkings	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
No sap / No contesta	122	93	6	7	16	84	38	7	20	45	38	12

P.5 Llegeix els contractes abans de signar-los?

Si, sempre	725	555	67	42	61	358	367	99	156	199	139	132
A vegades	179	136	11	11	21	92	87	17	27	43	46	46
Mai	78	54	12	5	7	29	49	6	8	13	20	31
No sap	12	7	2	0	3	2	10	3	2	0	2	5
No contesta	6	4	0	0	2	2	4	1	1	1	0	3

P.6 Es preocupa de conèixer els mecanismes per rescindir un contracte abans de signar-lo?

Si, sempre	483	387	38	19	39	228	255	58	98	133	100	94
A vegades	229	168	21	19	21	122	107	25	46	64	48	46
Mai	253	178	29	20	26	124	129	39	46	51	55	62
No sap	24	16	4	0	4	4	20	4	3	5	2	10
No contesta	11	7	0	0	4	5	6	0	1	3	2	5

P.7 Demana pressupost signat abans d'encarregar un servei u obra?

Si, sempre	664	520	50	37	57	311	353	82	145	157	144	136
A vegades	147	104	20	9	14	74	73	15	30	45	34	23
Mai	158	110	21	9	18	83	75	15	15	51	27	50
No sap	23	17	0	3	3	10	13	11	3	2	1	6
No contesta	8	5	1	0	2	5	3	3	1	1	1	2

ABSOLUTS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	HOME	DONA	De 18 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 49 anys	De 50 a 64 anys	Més de 65 anys
TOTAL	1000	756	92	58	94	483	517	126	194	256	207	217

P.8 En cas que le proveedor no hagi complert allò que s'ha pactat, vostè reclama?

Si, sempre	778	598	64	48	68	374	404	108	165	200	157	148
A vegades	129	88	14	7	20	68	61	11	25	33	25	35
Mai	54	37	13	3	1	24	30	3	0	10	17	24
No sap	26	23	1	0	2	13	13	3	3	6	7	7
No contesta	13	10	0	0	3	4	9	1	1	7	1	3

P.9 Guarda els tiquets de les compres que fa amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	513	395	43	28	47	256	257	69	128	158	107	51
A vegades	96	64	10	8	14	50	46	16	29	25	18	8
Mai	66	44	8	5	9	39	27	10	14	19	13	10
No utilitzo tarjeta de crèdit	323	251	31	17	24	138	185	31	23	53	68	148
No contesta	2	2	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0

P.10 Revisa habitualment els extractes de les compres que ha fet amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	502	388	43	24	47	261	241	55	124	153	121	49
A vegades	95	64	10	12	9	43	52	16	27	32	9	11
Mai	93	66	8	5	14	49	44	24	21	26	10	12
No utilitzo tarjeta de crèdit	308	236	31	17	24	130	178	31	21	45	66	145
No contesta	2	2	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0

P.11 Guarda les garanties dels productes?

Si, sempre	852	660	76	41	75	408	444	103	169	235	181	164
A vegades	86	50	13	12	11	46	40	16	17	14	17	22
Mai	62	46	3	5	8	29	33	7	8	7	9	31

P.12 Les utilitza en cas de necessitat?

Base: Si, sempre i a vegades	938	710	89	53	86	454	484	119	186	249	198	186
Si, sempre	863	664	82	43	74	419	444	109	173	235	184	162
A vegades	47	28	1	9	9	22	25	7	8	8	8	16
Mai	18	10	6	1	1	9	9	2	0	5	5	6
No sap	5	5	0	0	0	2	3	0	2	0	1	2
No contesta	5	3	0	0	2	2	3	1	3	1	0	0

P.13 Quan signa un contracte, està completament segur d'haver entès els drets i deures que s'hi deriven?

Si, sempre	494	380	49	16	49	241	253	75	107	132	94	86
A vegades	389	296	33	34	26	195	194	41	69	105	84	90
Mai	82	59	5	7	11	39	43	6	14	16	21	25
No sap	26	16	5	1	4	8	18	3	3	2	5	13
No contesta	9	5	0	0	4	0	9	1	1	1	3	3

P.14 Ha contractat algun servei sense signar cap contracte?

Si	233	173	19	21	20	148	85	22	50	68	60	33
No	738	556	72	37	73	324	414	99	140	180	141	178
No sap	22	20	1	0	1	10	12	5	2	7	4	4
No contesta	7	7	0	0	0	1	6	0	2	1	2	2

ABSOLUTS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.
TOTAL	1000	67	66	74	222	123	204	244
I. Hàbitat								
Menys de 2000 hab.	67	67	0	0	0	0	0	0
De 2001 a 5000 hab.	66	0	66	0	0	0	0	0
De 5001 a 10000 hab.	74	0	0	74	0	0	0	0
De 10001 a 50000 hab.	222	0	0	0	222	0	0	0
De 50001 a 100000 hab.	123	0	0	0	0	123	0	0
De 100001 a 500000 hab.	204	0	0	0	0	0	204	0
Més de 500000 hab.	244	0	0	0	0	0	0	244
I. Lloc de residència								
Barcelona ciutat	244	0	0	0	0	0	0	244
Resta província de Barcelona	512	16	29	48	154	97	168	0
Girona ciutat	12	0	0	0	0	12	0	0
Resta província de Girona	80	18	15	11	36	0	0	0
Lleida ciutat	18	0	0	0	0	0	18	0
Resta província de Lleida	40	18	10	6	6	0	0	0
Tarragona ciutat	18	0	0	0	0	0	18	0
Resta província Tarragona	76	15	12	9	26	14	0	0
I. Sexe								
Home	483	19	22	30	99	64	138	111
Dona	517	48	44	44	123	59	66	133
I. Edat								
De 18 a 24 anys	126	5	9	9	24	18	33	28
De 25 a 34 anys	194	12	9	14	38	20	59	42
De 35 a 49 anys	256	18	20	28	58	35	40	57
De 50 a 64 anys	207	15	11	13	50	28	36	54
Més de 65 anys	217	17	17	10	52	22	36	63
I. Situació professional								
Professió liberal	9	1	0	0	4	1	0	3
Empresari	22	3	2	2	6	1	1	7
Autònom	51	6	2	8	11	5	10	9
Quadre	1	0	0	0	0	0	0	1
Empleat	280	7	17	15	65	34	67	75
Treballador/ obrer	119	13	6	11	25	18	31	15
Mestressa de casa	148	12	11	17	42	10	22	34
Jubilat / pensionista	235	20	17	9	47	38	44	60
Aturat	36	2	4	3	10	4	4	9
Estudiant	95	3	7	9	11	12	24	29
No contesta	4	0	0	0	1	0	1	2
I. Estat civil								
Solter/a	262	12	14	19	45	32	59	81
Casat/da	631	44	44	47	154	75	129	138
Separat/da - Divorciat/da	30	2	3	2	5	4	6	8
Vidu/a	74	9	5	6	17	12	8	17
No contesta	3	0	0	0	1	0	2	0

ABSOLUTS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.

TOTAL	1000	67	66	74	222	123	204	244
--------------	-------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------

I. Nivell d'estudis

Sense estudis	37	2	2	2	9	8	10	4
Elementals	96	2	7	5	27	16	19	20
Primaris	254	27	27	13	56	28	47	56
Batxiller elemental/EGB/FP1	205	11	13	17	49	28	40	47
Batxiller superior/BUP/FP2	210	10	4	20	42	25	50	59
Universitari grau mitjà	88	6	7	6	20	9	20	20
Universitari grau superior	100	8	6	10	18	7	14	37
No contesta	10	1	0	1	1	2	4	1

I. Autoubicació ideològica

1 Esquerra	89	6	4	2	20	19	22	16
2	125	2	5	4	20	18	24	52
3	83	2	4	13	18	13	18	15
4 Centre	145	12	12	8	25	13	26	49
5	44	5	7	2	3	4	7	16
6	31	4	1	1	10	2	3	10
7 Dreta	13	1	0	0	4	1	2	5
No sap	339	25	21	33	97	48	58	57
No contesta	131	10	12	11	25	5	44	24

Media	3,14	3,75	3,48	3,23	3,17	2,64	2,89	3,29
Desviació tip.	1,55	1,72	1,39	1,10	1,71	1,46	1,49	1,54

P.1 Abans de comprar un producte, s'informa llegint l'etiquetatge?

Si, sempre	476	36	29	38	95	58	93	127
A vegades	375	22	29	27	100	40	78	79
Mai	148	9	8	9	26	25	33	38
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0

P.2 Abans de comprar un producte, comprova si té garantia?

Si, sempre	632	39	36	54	129	84	138	152
A vegades	254	15	21	12	67	31	49	59
Mai	111	13	9	8	25	7	16	33
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0
No contesta	2	0	0	0	0	1	1	0

ABSOLUTS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.

TOTAL	1000	67	66	74	222	123	204	244
--------------	-------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	------------

P.3 Sap qué és una clàusula abusiva?

Si	223	12	12	14	55	24	44	62
No	770	55	53	59	166	98	160	179
No sap	4	0	0	1	1	1	0	1
No contesta	3	0	1	0	0	0	0	2

P.4 Digui'm, si us plau, un exemple

Base: Respon SI P.3.	223	12	12	14	55	24	44	62
Preu diferent a l'estipulat	17	1	1	0	2	4	4	5
Falta de garantia complerta	15	3	2	1	1	3	1	4
Assegurances	14	0	0	0	5	1	5	3
Lletra petita	13	0	1	1	3	1	5	2
Tot el que vagi en contra del client	9	0	1	4	2	2	0	0
Propaganda enganyosa	5	2	0	0	1	1	0	1
Hipoteca	5	0	0	0	1	1	1	2
Companyies de telefonia	4	0	0	1	2	0	0	1
Anul·lar drets del consumidor	3	0	0	1	1	0	1	0
Interessos de caixes i bancs	3	0	0	0	0	1	2	0
Tarjeta de crèdit	2	0	0	0	2	0	0	0
Fis de lloguer que està a la venda	2	0	0	0	1	1	0	0
No respon el producte/servei contractat	1	0	0	0	0	0	0	1
Contractes que no es poden modificar	1	0	0	0	0	0	0	1
Paga i senyal que no es retorna	1	0	0	0	0	0	0	1
No complir el pressupost	1	0	0	0	0	0	0	1
Números de telèfon de reclamacions fa	1	0	0	1	0	0	0	0
Tintoreria dies de retirada peçes de rob.	1	0	0	1	0	0	0	0
En contra del dret ordinari	1	0	0	0	1	0	0	0
No arreglar desperfectes d'un pis de llo-	1	0	0	0	0	0	0	1
No responsabilitat en parkings	1	0	0	0	0	1	0	0
No sap / No contesta	122	6	7	4	33	8	25	39

P.5 Llegeix els contractes abans de signar-los?

Si, sempre	725	48	40	52	166	89	154	176
A vegades	179	10	14	16	38	22	36	43
Mai	78	8	11	5	16	10	10	18
No sap	12	1	1	1	2	1	2	4
No contesta	6	0	0	0	0	1	2	3

P.6 Es preocupa de conèixer els mecanismes per rescindir un contracte abans de signar-lo?

Si, sempre	483	33	28	31	103	63	97	128
A vegades	229	14	15	22	54	25	47	52
Mai	253	17	20	18	57	30	53	58
No sap	24	2	3	3	8	2	2	4
No contesta	11	1	0	0	0	3	5	2

P.7 Demana pressupost signat abans d'encarregar un servei u obra?

Si, sempre	664	45	39	48	127	74	149	182
A vegades	147	12	10	11	41	20	27	26
Mai	158	9	17	14	45	24	19	30
No sap	23	1	0	0	7	3	6	6
No contesta	8	0	0	1	2	2	3	0

ABSOLUTS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.
TOTAL	1000	67	66	74	222	123	204	244

P.8 En cas que le proveedor no hagi complert allò que s'ha pactat, vostè reclama?

Si, sempre	778	46	45	58	173	91	162	203
A vegades	129	11	8	12	33	18	27	20
Mai	54	6	11	3	10	5	6	13
No sap	26	2	2	0	3	8	5	6
No contesta	13	2	0	1	3	1	4	2

P.9 Guarda els tiquets de les compres que fa amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	513	33	36	38	114	63	99	130
A vegades	96	7	6	9	17	12	22	23
Mai	66	6	6	6	15	9	11	13
No utilitzo tarjeta de crèdit	323	21	18	21	76	39	71	77
No contesta	2	0	0	0	0	0	1	1

P.10 Revisa habitualment els extractes de les compres que ha fet amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	502	35	35	33	118	69	92	120
A vegades	95	6	8	9	17	6	22	27
Mai	93	5	6	11	20	13	19	19
No utilitzo tarjeta de crèdit	308	21	17	21	67	35	70	77
No contesta	2	0	0	0	0	0	1	1

P.11 Guarda les garanties dels productes?

Si, sempre	852	56	51	63	187	107	179	209
A vegades	86	8	8	8	22	12	14	14
Mai	62	3	7	3	13	4	11	21

P.12 Les utilitza en cas de necessitat?

Base: Si, sempre i a vegades	938	64	59	71	209	119	193	223
Si, sempre	863	54	54	67	194	108	174	212
A vegades	47	6	3	2	6	10	11	9
Mai	18	3	1	2	7	0	5	0
No sap	5	1	1	0	2	1	0	0
No contesta	5	0	0	0	0	0	3	2

P.13 Quan signa un contracte, està completament segur d'haver entès els drets i deures que s'hi deriven?

Si, sempre	494	30	28	40	113	62	93	128
A vegades	389	26	27	28	89	40	85	94
Mai	82	7	8	5	14	14	19	15
No sap	26	3	3	1	5	5	4	5
No contesta	9	1	0	0	1	2	3	2

P.14 Ha contractat algun servei sense signar cap contracte?

Si	233	14	14	19	49	24	47	66
No	738	53	50	53	165	97	155	165
No sap	22	0	2	2	5	1	2	10
No contesta	7	0	0	0	3	1	0	3

% HORIZONTALS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	HOME	DONA	De 18 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 49 anys	De 50 a 64 anys	Més de 65 anys
TOTAL	1000	75,6	9,2	5,8	9,4	48,3	51,7	12,6	19,4	25,6	20,7	21,7
I. Hàbitat												
Menys de 2000 hab.	67	23,9	26,9	26,9	22,4	28,4	71,6	7,5	17,9	26,9	22,4	25,4
De 2001 a 5000 hab.	66	43,9	22,7	15,2	18,2	33,3	66,7	13,6	13,6	30,3	16,7	25,8
De 5001 a 10000 hab.	74	64,9	14,9	8,1	12,2	40,5	59,5	12,2	18,9	37,8	17,6	13,5
De 10001 a 50000 hab.	222	69,4	16,2	2,7	11,7	44,6	55,4	10,8	17,1	26,1	22,5	23,4
De 50001 a 100000 hab.	123	78,9	9,8	0,0	11,4	52,0	48,0	14,6	16,3	28,5	22,8	17,9
De 100001 a 500000 hab.	204	82,4	0,0	8,8	8,8	67,6	32,4	16,2	28,9	19,6	17,6	17,6
Més de 500000 hab.	244	100,0	0,0	0,0	0,0	45,5	54,5	11,5	17,2	23,4	22,1	25,8
I. Lloc de residència												
Barcelona ciutat	244	100,0	0,0	0,0	0,0	45,5	54,5	11,5	17,2	23,4	22,1	25,8
Resta província de Barcelona	512	100,0	0,0	0,0	0,0	48,8	51,2	13,3	20,9	26,8	20,1	18,9
Girona ciutat	12	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	16,7	16,7	33,3	16,7	16,7
Resta província de Girona	80	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	12,5	17,5	26,3	21,3	22,5
Lleida ciutat	18	0,0	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	11,1	22,2	22,2	22,2	22,2
Resta província de Lleida	40	0,0	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	10,0	17,5	25,0	20,0	27,5
Tarragona ciutat	18	0,0	0,0	0,0	100,0	50,0	50,0	11,1	22,2	22,2	22,2	22,2
Resta província Tarragona	76	0,0	0,0	0,0	100,0	50,0	50,0	13,2	18,4	25,0	19,7	23,7
I. Sexe												
Home	483	74,7	9,5	6,0	9,7	100,0	0,0	13,3	20,5	26,5	20,9	18,8
Dona	517	76,4	8,9	5,6	9,1	0,0	100,0	12,0	18,4	24,8	20,5	24,4
I. Edat												
De 18 a 24 anys	126	76,2	9,5	4,8	9,5	50,8	49,2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 25 a 34 anys	194	76,8	8,2	5,7	9,3	51,0	49,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 35 a 49 anys	256	75,8	9,8	5,5	9,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 50 a 64 anys	207	75,8	9,2	5,8	9,2	48,8	51,2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Més de 65 anys	217	73,7	9,2	6,9	10,1	41,9	58,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
I. Situació professional												
Professió liberal	9	55,6	11,1	0,0	33,3	77,8	22,2	0,0	33,3	44,4	22,2	0,0
Empresari	22	68,2	18,2	4,5	9,1	59,1	40,9	0,0	18,2	45,5	36,4	0,0
Autònom	51	74,5	11,8	9,8	3,9	62,7	37,3	3,9	19,6	39,2	35,3	2,0
Quadre	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Empleat	280	78,2	9,6	2,1	10,0	56,8	43,2	6,8	35,0	40,4	17,1	0,7
Treballador/ obrer	119	70,6	5,9	15,1	8,4	68,9	31,1	11,8	30,3	41,2	16,0	0,8
Mestressa de casa	148	79,1	8,1	3,4	9,5	1,4	98,6	2,0	12,2	27,0	41,9	16,9
Jubilat / pensionista	235	74,5	9,4	6,4	9,8	51,5	48,5	0,0	0,0	1,7	18,7	79,6
Aturat	36	58,3	19,4	11,1	11,1	44,4	55,6	16,7	30,6	36,1	16,7	0,0
Estudiant	95	81,1	6,3	4,2	8,4	50,5	49,5	85,3	13,7	1,1	0,0	0,0
No contesta	4	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	25,0	25,0	25,0	0,0	25,0
I. Estat civil												
Solter/a	262	80,5	7,6	5,0	6,9	55,7	44,3	44,7	34,4	13,0	4,2	3,8
Casat/da	631	73,5	9,7	6,3	10,5	48,2	51,8	1,1	15,7	32,2	27,7	23,3
Separat/da - Divorciat/da	30	83,3	6,7	6,7	3,3	43,3	56,7	0,0	13,3	46,7	30,0	10,0
Vidu/a	74	73,0	12,2	4,1	10,8	23,0	77,0	0,0	1,4	6,8	14,9	77,0
No contesta	3	66,7	0,0	0,0	33,3	100,0	0,0	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0

% HORIZONTALS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCE LONA	GIRONA	LLEIDA	TARRA GONA	HOME	DONA	De 18 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 49 anys	De 50 a 64 anys	Més de 65 anys

TOTAL	1000	75,6	9,2	5,8	9,4	48,3	51,7	12,6	19,4	25,6	20,7	21,7
--------------	-------------	-------------	------------	------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

I. Nivell d'estudis

Sense estudis	37	89,2	0,0	5,4	5,4	35,1	64,9	0,0	0,0	8,1	16,2	75,7
Elementals	96	76,0	10,4	5,2	8,3	45,8	54,2	1,0	3,1	6,3	22,9	66,7
Primaris	254	70,5	12,6	7,5	9,4	44,9	55,1	2,8	5,9	19,7	33,5	38,2
Batxiller elemental/EGB/FP1	205	76,1	9,3	4,4	10,2	46,3	53,7	11,7	25,4	35,6	22,0	5,4
Batxiller superior/BUP/FP2	210	79,0	8,1	5,7	7,1	55,2	44,8	23,3	27,1	32,4	12,9	4,3
Universitari grau mitjà	88	77,3	5,7	6,8	10,2	56,8	43,2	27,3	30,7	30,7	10,2	1,1
Universitari grau superior	100	74,0	9,0	3,0	14,0	46,0	54,0	20,0	39,0	27,0	10,0	4,0
No contesta	10	70,0	0,0	20,0	10,0	50,0	50,0	10,0	10,0	20,0	30,0	30,0

I. Autoubicació ideològica

1 Esquerra	89	76,4	6,7	4,5	12,4	60,7	39,3	6,7	23,6	32,6	14,6	22,5
2	125	80,8	7,2	7,2	4,8	54,4	45,6	20,8	28,0	23,2	13,6	14,4
3	83	85,5	6,0	2,4	6,0	51,8	48,2	16,9	18,1	28,9	28,9	7,2
4 Centre	145	69,0	14,5	3,4	13,1	46,9	53,1	10,3	18,6	25,5	27,6	17,9
5	44	63,6	13,6	6,8	15,9	50,0	50,0	13,6	9,1	34,1	11,4	31,8
6	31	67,7	25,8	6,5	0,0	58,1	41,9	3,2	19,4	35,5	32,3	9,7
7 Dreta	13	76,9	0,0	0,0	23,1	23,1	76,9	0,0	30,8	46,2	0,0	23,1
No sap	339	81,1	8,6	1,2	9,1	40,4	59,6	11,8	16,5	23,3	20,1	28,3
No contesta	131	62,6	6,1	22,1	9,2	53,4	46,6	13,7	19,8	19,8	22,9	23,7
Media	3,14	3,06	3,65	3,00	3,33	3,01	3,29	2,88	2,93	3,25	3,34	3,19
Desviación tip.	1,55	1,53	1,53	1,58	1,67	1,54	1,56	1,20	1,59	1,69	1,38	1,68

P.1 Abans de comprar un producte, s'informa llegint l'etiquetatge?

Si, sempre	476	79,6	5,0	7,6	7,8	47,5	52,5	10,3	21,0	26,1	20,6	22,1
A vegades	375	69,6	14,1	5,6	10,7	45,9	54,1	12,8	18,9	26,9	21,1	20,3
Mai	148	78,4	9,5	0,7	11,5	56,8	43,2	19,6	15,5	20,9	20,3	23,6
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

P.2 Abans de comprar un producte, comprova si té garantia?

Si, sempre	632	77,4	7,8	5,5	9,3	49,5	50,5	11,1	20,1	27,2	22,3	19,3
A vegades	254	73,2	9,8	7,5	9,4	46,9	53,1	14,2	19,3	23,2	20,9	22,4
Mai	111	72,1	15,3	3,6	9,0	44,1	55,9	18,0	16,2	21,6	10,8	33,3
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
No contesta	2	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

% HORIZONTALS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	HOME	DONA	De 18 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 49 anys	De 50 a 64 anys	Més de 65 anys
TOTAL	1000	75,6	9,2	5,8	9,4	48,3	51,7	12,6	19,4	25,6	20,7	21,7
P.3 Sap qué és una clàusula abusiva?												
Si	223	76,2	5,4	6,7	11,7	67,3	32,7	7,6	17,0	35,9	28,7	10,8
No	770	75,6	10,0	5,6	8,8	42,9	57,1	14,2	20,1	22,3	18,6	24,8
No sap	4	25,0	75,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	25,0	50,0	0,0	25,0
No contesta	3	100,0	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0	66,7	0,0	33,3
P.4 Digu'm, si us plau, un exemple												
Base: Respon SI P.3.	223	76,2	5,4	6,7	11,7	67,3	32,7	7,6	17,0	35,9	28,7	10,8
Preu diferent a l'estipulat	17	76,5	0,0	17,6	5,9	64,7	35,3	0,0	29,4	11,8	29,4	29,4
Falta de garantia completa	15	80,0	0,0	0,0	20,0	46,7	53,3	13,3	13,3	46,7	13,3	13,3
Assegurances	14	57,1	28,6	14,3	0,0	85,7	14,3	21,4	21,4	21,4	35,7	0,0
Lletra petita	13	92,3	0,0	0,0	7,7	38,5	61,5	7,7	23,1	23,1	30,8	15,4
Tot el que vagi en contra del client	9	88,9	0,0	11,1	0,0	55,6	44,4	0,0	0,0	66,7	22,2	11,1
Propaganda enganyosa	5	60,0	0,0	20,0	20,0	100,0	0,0	0,0	0,0	40,0	40,0	20,0
Hipoteca	5	100,0	0,0	0,0	0,0	80,0	20,0	20,0	0,0	60,0	20,0	0,0
Companyies de telefonia	4	50,0	50,0	0,0	0,0	75,0	25,0	25,0	0,0	25,0	50,0	0,0
Anular drets del consumidor	3	66,7	0,0	33,3	0,0	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Interessos de caixes i bancs	3	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3
Tarjeta de crèdit	2	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Pis de lloguer que està a la venda	2	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
No respon el producte/servei contractat	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Contractes que no es poden modificar	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Paga i senyal que no es retorna	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No complir el pressupost	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Números de telèfon de reclamacions fa	1	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Tintoreria dies de retirada peces de rob.	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
En contra del dret ordinari	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No arreglar desperfectes d'un pis de llo	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No responsabilitat en parkings	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap / No contesta	122	76,2	4,9	5,7	13,1	68,9	31,1	5,7	16,4	36,9	31,1	9,8
P.5 Llegeix els contractes abans de signar-los?												
Si, sempre	725	76,6	9,2	5,8	8,4	49,4	50,6	13,7	21,5	27,4	19,2	18,2
A vegades	179	76,0	6,1	6,1	11,7	51,4	48,6	9,5	15,1	24,0	25,7	25,7
Mai	78	69,2	15,4	6,4	9,0	37,2	62,8	7,7	10,3	16,7	25,6	39,7
No sap	12	58,3	16,7	0,0	25,0	16,7	83,3	25,0	16,7	0,0	16,7	41,7
No contesta	6	66,7	0,0	0,0	33,3	33,3	66,7	16,7	16,7	16,7	0,0	50,0
P.6 Es preocupa de conèixer els mecanismes per rescindir un contracte abans de signar-lo?												
Si, sempre	483	80,1	7,9	3,9	8,1	47,2	52,8	12,0	20,3	27,5	20,7	19,5
A vegades	229	73,4	9,2	8,3	9,2	53,3	46,7	10,9	20,1	27,9	21,0	20,1
Mai	253	70,4	11,5	7,9	10,3	49,0	51,0	15,4	18,2	20,2	21,7	24,5
No sap	24	66,7	16,7	0,0	16,7	16,7	83,3	16,7	12,5	20,8	8,3	41,7
No contesta	11	63,6	0,0	0,0	36,4	45,5	54,5	0,0	9,1	27,3	18,2	45,5
P.7 Demana pressupost signat abans d'encarregar un servei u obra?												
Si, sempre	664	78,3	7,5	5,6	8,6	46,8	53,2	12,3	21,8	23,6	21,7	20,5
A vegades	147	70,7	13,6	6,1	9,5	50,3	49,7	10,2	20,4	30,6	23,1	15,6
Mai	158	69,6	13,3	5,7	11,4	52,5	47,5	9,5	9,5	32,3	17,1	31,6
No sap	23	73,9	0,0	13,0	13,0	43,5	56,5	47,8	13,0	8,7	4,3	26,1
No contesta	8	62,5	12,5	0,0	25,0	62,5	37,5	37,5	12,5	12,5	12,5	25,0

% HORIZONTALS	TOTAL	LLOC DE RESIDÈNCIA				SEXE		EDAT				
		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	HOME	DONA	De 18 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 49 anys	De 50 a 64 anys	Més de 65 anys

TOTAL	1000	75,6	9,2	5,8	9,4	48,3	51,7	12,6	19,4	25,6	20,7	21,7
-------	------	------	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------

P.8 En cas que le proveedor no hagi complert allò que s'ha pactat, vostè reclama?

Si, sempre	778	76,9	8,2	6,2	8,7	48,1	51,9	13,9	21,2	25,7	20,2	19,0
A vegades	129	68,2	10,9	5,4	15,5	52,7	47,3	8,5	19,4	25,6	19,4	27,1
Mai	54	68,5	24,1	5,6	1,9	44,4	55,6	5,6	0,0	18,5	31,5	44,4
No sap	26	88,5	3,8	0,0	7,7	50,0	50,0	11,5	11,5	23,1	26,9	26,9
No contesta	13	76,9	0,0	0,0	23,1	30,8	69,2	7,7	7,7	53,8	7,7	23,1

P.9 Guarda els tiquets de les compres que fa amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	513	77,0	8,4	5,5	9,2	49,9	50,1	13,5	25,0	30,8	20,9	9,9
A vegades	96	66,7	10,4	8,3	14,6	52,1	47,9	16,7	30,2	26,0	18,8	8,3
Mai	66	66,7	12,1	7,6	13,6	59,1	40,9	15,2	21,2	28,8	19,7	15,2
No utilitzo tarjeta de crèdit	323	77,7	9,6	5,3	7,4	42,7	57,3	9,6	7,1	16,4	21,1	45,8
No contesta	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

P.10 Revisa habitualment els extractes de les compres que ha fet amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	502	77,3	8,6	4,8	9,4	52,0	48,0	11,0	24,7	30,5	24,1	9,8
A vegades	95	67,4	10,5	12,6	9,5	45,3	54,7	16,8	28,4	33,7	9,5	11,6
Mai	93	71,0	8,6	5,4	15,1	52,7	47,3	25,8	22,6	28,0	10,8	12,9
No utilitzo tarjeta de crèdit	308	76,6	10,1	5,5	7,8	42,2	57,8	10,1	6,8	14,6	21,4	47,1
No contesta	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0

P.11 Guarda les garanties dels productes?

Si, sempre	852	77,5	8,9	4,8	8,8	47,9	52,1	12,1	19,8	27,6	21,2	19,2
A vegades	86	58,1	15,1	14,0	12,8	53,5	46,5	18,6	19,8	16,3	19,8	25,6
Mai	62	74,2	4,8	8,1	12,9	46,8	53,2	11,3	12,9	11,3	14,5	50,0

P.12 Les utilitza en cas de necessitat?

Base: Si, sempre i a vegades	938	75,7	9,5	5,7	9,2	48,4	51,6	12,7	19,8	26,5	21,1	19,8
Si, sempre	863	76,9	9,5	5,0	8,6	48,6	51,4	12,6	20,0	27,2	21,3	18,8
A vegades	47	59,6	2,1	19,1	19,1	46,8	53,2	14,9	17,0	17,0	17,0	34,0
Mai	18	55,6	33,3	5,6	5,6	50,0	50,0	11,1	0,0	27,8	27,8	33,3
No sap	5	100,0	0,0	0,0	0,0	40,0	60,0	0,0	40,0	0,0	20,0	40,0
No contesta	5	60,0	0,0	0,0	40,0	40,0	60,0	20,0	60,0	20,0	0,0	0,0

P.13 Quan signa un contracte, està completament segur d'haver entès els drets i deures que s'hi deriven?

Si, sempre	494	76,9	9,9	3,2	9,9	48,8	51,2	15,2	21,7	26,7	19,0	17,4
A vegades	389	76,1	8,5	8,7	6,7	50,1	49,9	10,5	17,7	27,0	21,6	23,1
Mai	82	72,0	6,1	8,5	13,4	47,6	52,4	7,3	17,1	19,5	25,6	30,5
No sap	26	61,5	19,2	3,8	15,4	30,8	69,2	11,5	11,5	7,7	19,2	50,0
No contesta	9	55,6	0,0	0,0	44,4	0,0	100,0	11,1	11,1	11,1	33,3	33,3

P.14 Ha contractat algun servei sense signar cap contracte?

Si	233	74,2	8,2	9,0	8,6	63,5	36,5	9,4	21,5	29,2	25,8	14,2
No	738	75,3	9,8	5,0	9,9	43,9	56,1	13,4	19,0	24,4	19,1	24,1
No sap	22	90,9	4,5	0,0	4,5	45,5	54,5	22,7	9,1	31,8	18,2	18,2
No contesta	7	100,0	0,0	0,0	0,0	14,3	85,7	0,0	28,6	14,3	28,6	28,6

% HORIZONTALS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.
TOTAL	1000	6,7	6,6	7,4	22,2	12,3	20,4	24,4
I. Hàbitat								
Menys de 2000 hab.	67	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 2001 a 5000 hab.	66	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 5001 a 10000 hab.	74	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 10001 a 50000 hab.	222	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 50001 a 100000 hab.	123	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 100001 a 500000 hab.	204	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Més de 500000 hab.	244	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
I. Lloc de residència								
Barcelona ciutat	244	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Resta província de Barcelona	512	3,1	5,7	9,4	30,1	18,9	32,8	0,0
Girona ciutat	12	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Resta província de Girona	80	22,5	18,8	13,8	45,0	0,0	0,0	0,0
Lleida ciutat	18	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Resta província de Lleida	40	45,0	25,0	15,0	15,0	0,0	0,0	0,0
Tarragona ciutat	18	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Resta província Tarragona	76	19,7	15,8	11,8	34,2	18,4	0,0	0,0
I. Sexe								
Home	483	3,9	4,6	6,2	20,5	13,3	28,6	23,0
Dona	517	9,3	8,5	8,5	23,8	11,4	12,8	25,7
I. Edat								
De 18 a 24 anys	126	4,0	7,1	7,1	19,0	14,3	26,2	22,2
De 25 a 34 anys	194	6,2	4,6	7,2	19,6	10,3	30,4	21,6
De 35 a 49 anys	256	7,0	7,8	10,9	22,7	13,7	15,6	22,3
De 50 a 64 anys	207	7,2	5,3	6,3	24,2	13,5	17,4	26,1
Més de 65 anys	217	7,8	7,8	4,6	24,0	10,1	16,6	29,0
I. Situació professional								
Professió liberal	9	11,1	0,0	0,0	44,4	11,1	0,0	33,3
Empresari	22	13,6	9,1	9,1	27,3	4,5	4,5	31,8
Autònom	51	11,8	3,9	15,7	21,6	9,8	19,6	17,6
Quadre	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Empleat	280	2,5	6,1	5,4	23,2	12,1	23,9	26,8
Treballador/ obrer	119	10,9	5,0	9,2	21,0	15,1	26,1	12,6
Mestressa de casa	148	8,1	7,4	11,5	28,4	6,8	14,9	23,0
Jubilat / pensionista	235	8,5	7,2	3,8	20,0	16,2	18,7	25,5
Aturat	36	5,6	11,1	8,3	27,8	11,1	11,1	25,0
Estudiant	95	3,2	7,4	9,5	11,6	12,6	25,3	30,5
No contesta	4	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	25,0	50,0
I. Estat civil								
Solter/a	262	4,6	5,3	7,3	17,2	12,2	22,5	30,9
Casat/da	631	7,0	7,0	7,4	24,4	11,9	20,4	21,9
Separat/da - Divorciat/da	30	6,7	10,0	6,7	16,7	13,3	20,0	26,7
Vidu/a	74	12,2	6,8	8,1	23,0	16,2	10,8	23,0
No contesta	3	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0

% HORIZONTALS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.
TOTAL	1000	6,7	6,6	7,4	22,2	12,3	20,4	24,4
I. Nivell d'estudis								
Sense estudis	37	5,4	5,4	5,4	24,3	21,6	27,0	10,8
Elementals	96	2,1	7,3	5,2	28,1	16,7	19,8	20,8
Primaris	254	10,6	10,6	5,1	22,0	11,0	18,5	22,0
Batxiller elemental/EGB/FP1	205	5,4	6,3	8,3	23,9	13,7	19,5	22,9
Batxiller superior/BUP/FP2	210	4,8	1,9	9,5	20,0	11,9	23,8	28,1
Universitari grau mitjà	88	6,8	8,0	6,8	22,7	10,2	22,7	22,7
Universitari grau superior	100	8,0	6,0	10,0	18,0	7,0	14,0	37,0
No contesta	10	10,0	0,0	10,0	10,0	20,0	40,0	10,0
I. Autoubicació ideològica								
1 Esquerra	89	6,7	4,5	2,2	22,5	21,3	24,7	18,0
2	125	1,6	4,0	3,2	16,0	14,4	19,2	41,6
3	83	2,4	4,8	15,7	21,7	15,7	21,7	18,1
4 Centre	145	8,3	8,3	5,5	17,2	9,0	17,9	33,8
5	44	11,4	15,9	4,5	6,8	9,1	15,9	36,4
6	31	12,9	3,2	3,2	32,3	6,5	9,7	32,3
7 Dreta	13	7,7	0,0	0,0	30,8	7,7	15,4	38,5
No sap	339	7,4	6,2	9,7	28,6	14,2	17,1	16,8
No contesta	131	7,6	9,2	8,4	19,1	3,8	33,6	18,3
Media	3,14	3,75	3,48	3,23	3,17	2,64	2,89	3,29
Desviació tip.	1,55	1,72	1,39	1,10	1,71	1,46	1,49	1,54
P.1 Abans de comprar un producte, s'informa llegint l'etiquetatge?								
Si, sempre	476	7,6	6,1	8,0	20,0	12,2	19,5	26,7
A vegades	375	5,9	7,7	7,2	26,7	10,7	20,8	21,1
Mai	148	6,1	5,4	6,1	17,6	16,9	22,3	25,7
No sap	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
P.2 Abans de comprar un producte, comprova si té garantia?								
Si, sempre	632	6,2	5,7	8,5	20,4	13,3	21,8	24,1
A vegades	254	5,9	8,3	4,7	26,4	12,2	19,3	23,2
Mai	111	11,7	8,1	7,2	22,5	6,3	14,4	29,7
No sap	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	2	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

% HORIZONTALS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.
TOTAL	1000	6,7	6,6	7,4	22,2	12,3	20,4	24,4
P.3 Sap qué és una clàusula abusiva?								
Si	223	5,4	5,4	6,3	24,7	10,8	19,7	27,8
No	770	7,1	6,9	7,7	21,6	12,7	20,8	23,2
No sap	4	0,0	0,0	25,0	25,0	25,0	0,0	25,0
No contesta	3	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7
P.4 Digui'm, si us plau, un exemple								
Base: Respon SI P.3.	223	5,4	5,4	6,3	24,7	10,8	19,7	27,8
Preu diferent a l'estipulat	17	5,9	5,9	0,0	11,8	23,5	23,5	29,4
Falta de garantia complerta	15	20,0	13,3	6,7	6,7	20,0	6,7	26,7
Assegurances	14	0,0	0,0	0,0	35,7	7,1	35,7	21,4
Lletra petita	13	0,0	7,7	7,7	23,1	22,2	38,5	15,4
Tot el que vagi en contra del client	9	0,0	11,1	44,4	22,2	22,2	0,0	0,0
Propaganda enganyosa	5	40,0	0,0	0,0	20,0	20,0	0,0	20,0
Hipoteca	5	0,0	0,0	0,0	20,0	20,0	20,0	40,0
Companyies de telefonia	4	0,0	0,0	25,0	50,0	0,0	0,0	25,0
Anul·lar drets del consumidor	3	0,0	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0
Interessos de caixes i bancs	3	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0
Tarjeta de crèdit	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Pis de lloguer que està a la venda	2	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
No respon el producte/servei contractat	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Contractes que no es poden modificar	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Paga i senyal que no es retoma	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
No complir el presupost	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Números de telèfon de reclamacions fa	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tintoreria dies de retirada peçes de rob.	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
En contra del dret ordinari	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
No arreglar desperfectes d'un pis de llo.	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
No responsabilitat en parkings	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No sap / No contesta	122	4,9	5,7	3,3	27,0	6,6	20,5	32,0
P.5 Llegeix els contractes abans de signar-los?								
Si, sempre	725	6,6	5,5	7,2	22,9	12,3	21,2	24,3
A vegades	179	5,6	7,8	8,9	21,2	12,3	20,1	24,0
Mai	78	10,3	14,1	6,4	20,5	12,8	12,8	23,1
No sap	12	8,3	8,3	8,3	16,7	8,3	16,7	33,3
No contesta	6	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	33,3	50,0
P.6 Es preocupa de conèixer els mecanismes per rescindir un contracte abans de signar-lo?								
Si, sempre	483	6,8	5,8	6,4	21,3	13,0	20,1	26,5
A vegades	229	6,1	6,6	9,6	23,6	10,9	20,5	22,7
Mai	253	6,7	7,9	7,1	22,5	11,9	20,9	22,9
No sap	24	8,3	12,5	12,5	33,3	8,3	8,3	16,7
No contesta	11	9,1	0,0	0,0	0,0	27,3	45,5	18,2
P.7 Demana pressupost signat abans d'encarregar un servei u obra?								
Si, sempre	664	6,8	5,9	7,2	19,1	11,1	22,4	27,4
A vegades	147	8,2	6,8	7,5	27,9	13,6	18,4	17,7
Mai	158	5,7	10,8	8,9	28,5	15,2	12,0	19,0
No sap	23	4,3	0,0	0,0	30,4	13,0	26,1	26,1
No contesta	8	0,0	0,0	12,5	25,0	25,0	37,5	0,0

% HORIZONTALS	TOTAL	HÀBITAT						
		Menys de 2000 hab.	De 2001 a 5000 hab.	De 5001 a 10000 hab.	De 10001 a 50000 hab.	De 50001 a 100000 hab.	De 100001 a 500000 hab.	Més de 500000 hab.

TOTAL	1000	6,7	6,6	7,4	22,2	12,3	20,4	24,4
--------------	-------------	------------	------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

P.8 En cas que le proveedor no hagi complert allò que s'ha pactat, vostè reclama?

Si, sempre	778	5,9	5,8	7,5	22,2	11,7	20,8	26,1
A vegades	129	8,5	6,2	9,3	25,6	14,0	20,9	15,5
Mai	54	11,1	20,4	5,6	18,5	9,3	11,1	24,1
No sap	26	7,7	7,7	0,0	11,5	30,8	19,2	23,1
No contesta	13	15,4	0,0	7,7	23,1	7,7	30,8	15,4

P.9 Guarda els tiquets de les compres que fa amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	513	6,4	7,0	7,4	22,2	12,3	19,3	25,3
A vegades	96	7,3	6,3	9,4	17,7	12,5	22,9	24,0
Mai	66	9,1	9,1	9,1	22,7	13,6	16,7	19,7
No utilitzo tarjeta de crèdit	323	6,5	5,6	6,5	23,5	12,1	22,0	23,8
No contesta	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0

P.10 Revisa habitualment els extractes de les compres que ha fet amb la tarjeta de crèdit?

Si, sempre	502	7,0	7,0	6,6	23,5	13,7	18,3	23,9
A vegades	95	6,3	8,4	9,5	17,9	6,3	23,2	28,4
Mai	93	5,4	6,5	11,8	21,5	14,0	20,4	20,4
No utilitzo tarjeta de crèdit	308	6,8	5,5	6,8	21,8	11,4	22,7	25,0
No contesta	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0

P.11 Guarda les garanties dels productes?

Si, sempre	852	6,6	6,0	7,4	21,9	12,6	21,0	24,5
A vegades	86	9,3	9,3	9,3	25,6	14,0	16,3	16,3
Mai	62	4,8	11,3	4,8	21,0	6,5	17,7	33,9

P.12 Les utilitza en cas de necessitat?

Base: Si, sempre i a vegades	938	6,8	6,3	7,6	22,3	12,7	20,6	23,8
Si, sempre	863	6,3	6,3	7,8	22,5	12,5	20,2	24,6
A vegades	47	12,8	6,4	4,3	12,8	21,3	23,4	19,1
Mai	18	16,7	5,6	11,1	38,9	0,0	27,8	0,0
No sap	5	20,0	20,0	0,0	40,0	20,0	0,0	0,0
No contesta	5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	60,0	40,0

P.13 Quan signa un contracte, està completament segur d'haver entès els drets i deures que s'hi deriven?

Si, sempre	494	6,1	5,7	8,1	22,9	12,6	18,8	25,9
A vegades	389	6,7	6,9	7,2	22,9	10,3	21,9	24,2
Mai	82	8,5	9,8	6,1	17,1	17,1	23,2	18,3
No sap	26	11,5	11,5	3,8	19,2	19,2	15,4	19,2
No contesta	9	11,1	0,0	0,0	11,1	22,2	33,3	22,2

P.14 Ha contractat algun servei sense signar cap contracte?

Si	233	6,0	6,0	8,2	21,0	10,3	20,2	28,3
No	738	7,2	6,8	7,2	22,4	13,1	21,0	22,4
No sap	22	0,0	9,1	9,1	22,7	4,5	9,1	45,5
No contesta	7	0,0	0,0	0,0	42,9	14,3	0,0	42,9

