

## **Els drets dels catalans com a consumidors**

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

*Octubre de 2004*

RPEEO 288



CONSULTORIA  
ESTRATEGICA

# **Els drets dels catalans com a consumidors**

## **Estudi de percepció, coneixement i opinió**



Generalitat de Catalunya  
**Institut Català del Consum**

Novembre de 2004  
Referència 12.1057

RP20288



CONSULTORIA  
ESTRATEGICA

**Direcció**

Enric Renau

**Direcció tècnica**

Ruth Sunyol

**Responsable del projecte**

Montserrat Martínez

**Equip Tècnic**

Anna Torrijos

Il·luminada Montes

**Contacte**

Pau Claris, 128 4t 1a 08009 BARCELONA

Tel. 93-215 13 65

Fax 93-467 76 38

e-mail: [dep@dep.net](mailto:dep@dep.net)

[www.dep.net](http://www.dep.net)

	<b>Pàgina</b>
<b>I. Introducció.....</b>	<b>1</b>
I.1. Presentació i objectius .....	2
I.2. Metodologia .....	4
I.3. Marc de referència .....	7
<b>II. Els drets com a consumidors .....</b>	<b>12</b>
II.1. Sentiment de protecció com a consumidors .....	13
II.2. Coneixement dels drets .....	14
A. Valoració del grau de coneixement i relació amb el sentiment de protecció .....	14
B. Coneixement espontani dels drets .....	17
C. Coneixement suggerit dels drets .....	18
II.3. Exercici dels drets com a consumidors.....	21
II.4. Valoració de l'existència dels drets dels consumidors.....	23
II.5. Percepció de les mesures més efectives per protegir els drets com a consumidors .....	26
<b>III. Els mecanismes de reclamació .....</b>	<b>28</b>
III.1. Coneixement de diversos mecanismes de reclamació disponibles.....	29
A. Coneixement espontani de recursos .....	29
B. Comportament en cas d'incidència .....	32
C. Coneixement suggerit.....	35
III.2. Ús dels diversos mecanismes de reclamació disponibles .....	37
III.3. Valoració de l'existència dels diversos mecanismes de reclamació.....	39
III.4. Actuació de la població amb alguna incidència el darrer any.....	41
A. Ocurrència d'incidències.....	41
B. Relació de l'ocurrència d'incidències amb el sentiment de protecció .....	42
C. Actuacions realitzades .....	43
D. Solució de les incidències i satisfacció amb la solució .....	45
III.5. El 012, telèfon d'atenció al consumidor de la Generalitat de Catalunya .....	47
A. Coneixement del servei.....	47
B. Ús i satisfacció amb el servei rebut.....	48

	<b>Pàgina</b>
<b>IV. Les entitats i les administracions</b> .....	49
IV.1. Coneixement, ús i valoració d'entitats responsables de la protecció dels drets .....	50
A. Coneixement espontani i suggerit.....	50
B. Ús i valoració.....	53
IV.2. Institucions considerades com a responsables de la protecció dels drets .....	55
IV.3. Mesures a prendre per part de l'administració.....	56
IV.4. La Generalitat de Catalunya .....	57
A. Coneixement de les actuacions .....	57
B. Valoració de l'actuació en la protecció dels drets dels consumidors .....	58
<b>V. L'Agència Catalana del Consum</b> .....	59
V.1. Coneixement de la creació de l'Agència Catalana del Consum .....	60
V.1. Valoració de la creació de l'Agència Catalana del Consum .....	61
<b>VI. Annex: qüestionari</b> .....	62

# **I. Introducció**

## I. Presentació i objectius

- Una de les funcions de l'Institut Català del Consum és la de vetllar pels drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors així com difondre la tasca dels diferents organismes i mecanismes que l'Administració posa a l'abast del ciutadà.
- És per aquest motiu que **l'Institut Català del Consum** ha sol·licitat el present estudi a **DEP Consultoria Estratègica**, empresa especialitzada en estudis sociològics i de mercat i amb una àmplia experiència en l'estudi del consum, amb la finalitat de realitzar una investigació sobre **el coneixement, l'ús i la valoració dels ciutadans de Catalunya vers els seus drets com a consumidors i els organismes responsables de la seva garantia.**
- Concretament, els **principals objectius** a assolir per l'estudi són els següents:
  - **Els drets com a consumidors**
    - ✓ Sentiment de protecció com a consumidors
    - ✓ Coneixement dels drets
      - Valoració del grau de coneixement i relació amb el sentiment de protecció
      - Coneixement espontani dels drets
      - Coneixement suggerit dels drets
    - ✓ Exercici dels drets com a consumidors
    - ✓ Valoració de l'existència dels drets dels consumidors
    - ✓ Percepció de les mesures més efectives per protegir els drets com a consumidors

- **Els mecanismes de reclamació**

- ✓ Coneixement de diversos mecanismes de reclamació disponibles
  - Coneixement espontani de recursos
  - Comportament en cas d'incidència
  - Coneixement suggerit
- ✓ Ús dels diversos mecanismes de reclamació disponibles
- ✓ Valoració de l'existència dels diversos mecanismes de reclamació
- ✓ Actuació de la població amb alguna incidència el darrer any
  - Ocurrència d'incidències
  - Relació de l'ocurrència d'incidències amb el sentiment de protecció
  - Actuacions realitzades
  - Solució de les incidències i satisfacció amb la solució
- ✓ El 012, telèfon d'atenció al consumidor de la Generalitat de Catalunya
  - Coneixement del servei
  - Ús i satisfacció amb el servei rebut

- **Les entitats i l'administració**

- ✓ Coneixement, ús i valoració d'entitats responsables de la protecció dels drets
  - Coneixement espontani i suggerit
  - Ús i valoració
- ✓ Institucions considerades com a responsables de la protecció dels drets
- ✓ Mesures a prendre per part de l'administració
- ✓ La Generalitat de Catalunya
  - Coneixement de les actuacions
  - Valoració de l'actuació en la protecció dels drets dels consumidors

- **L'Agència Catalana del Consum**

- ✓ Coneixement de la creació de l'Agència Catalana del Consum
- ✓ Valoració de la creació de l'Agència Catalana del Consum



## **I.2. Metodologia**

### **A. Procés metodològic**

Per tal d'assolir els objectius descrits anteriorment, s'han seguit les següents etapes:

1. Disseny del qüestionari.
2. Disseny d'una mostra totalment representativa de la població catalana.
3. Realització del treball de camp.
4. Validació i depuració del treball de camp.
5. Codificació de les respostes obertes.
6. Tabulació i explotació estadística de dades.
7. Anàlisi de les dades: Global i per quotes de mostreig (sexe, edat, demarcació territori, grandària municipal...)
8. Realització de l'informe de resultats.

## C. Lectura de les taules

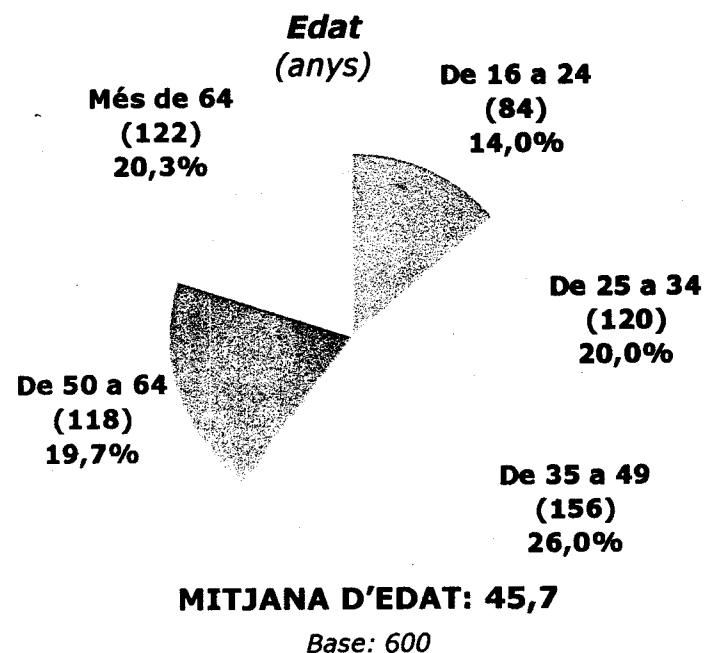
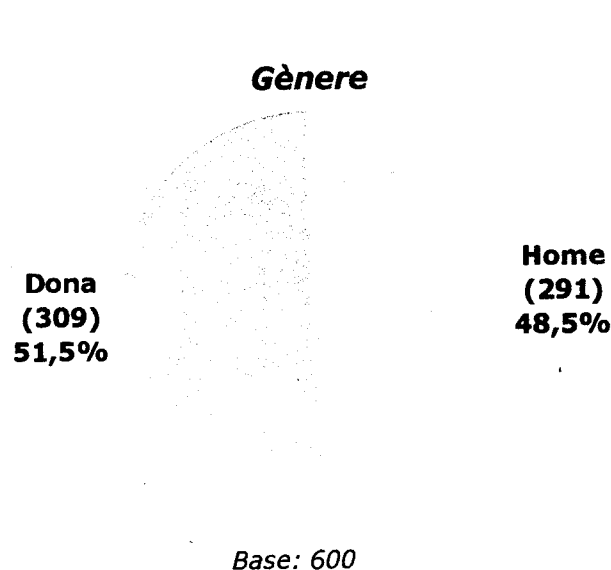
□ Com a guia de lectura de les dades que apareixen a les taules cal tenir present el següent:

- Les dades de les taules estan en percentatge i la seva lectura és vertical, excepte que s'indiqui el contrari.
- Les bases de resposta s'indiquen a totes les taules i gràfics.
- Al peu de les taules s'especifica el caràcter de la pregunta a la que fa referència.
- ✓ Les preguntes són SIMPLES (una única resposta) si no s'indica el contrari. En el cas de les preguntes MÚLTIPLES (possibilitat de més d'una resposta) els percentatges verticals sumen més de cent.
- ✓ Finalment, si no s'indica el contrari la formulació de la pregunta és SUGGERIDA, el que vol dir que s'ofereixen a l'entrevistat les possibilitats de la resposta. Quan s'indica que la pregunta és ESPONTÀNIA, vol dir que les respostes no estan definides prèviament.
- Els ombrejats de les taules fan referència als valors positius estadísticament significatius.

## I.3. Marc de referència

### A. Gènere i edat

- Com s'ha comentat, en l'apartat metodològic, per tal de reflectir el conjunt de la societat catalana la mostra ha estat seleccionada establint quotes per gènere, edat, territori i grandària del municipi, representatives de tot el país i que tot seguit s'expressen gràficament<sup>1</sup>.
- A Catalunya homes i dones representen un volum similar de població.
  - L'edat mitjana de la població de 16 o més anys és de 45,7 anys. El col·lectiu més nombrós és el de persones entre 35 i 49 anys, seguit dels ciutadans de 65 o més anys.



<sup>1</sup> Entre parèntesi s'indica el nombre d'entrevistes per gènere i edat i en % el pes de la població.

## B. Territori i grandària

- A nivell territorial, la majoria dels catalans (75,9%) resideix a la demarcació de Barcelona, principalment a l'Àrea Metropolitana i a la ciutat de Barcelona. A la resta de demarcacions el volum de població és força menor.
- En canvi, a nivell de nombre d'habitants, els ciutadans de Catalunya es distribueixen de forma més equilibrada. Així, el 44,1% resideix en municipis grans, de més de 100.000 habitants, inclosa Barcelona ciutat, però el 38,7% resideix a municipis d'entre 20.000 i 5.000 habitants.

**Taula 1: Territori**

Territori	Total (%)	Entrevistes
Barcelona	75,9	455
BCN ciutat	24,5	147
Resta AMB	45,0	270
Resta BCN	6,3	38
Girona	8,8	53
Lleida	5,8	35
Tarragona	9,5	57
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>600</b>

**Taula 2: Grandària municipal**

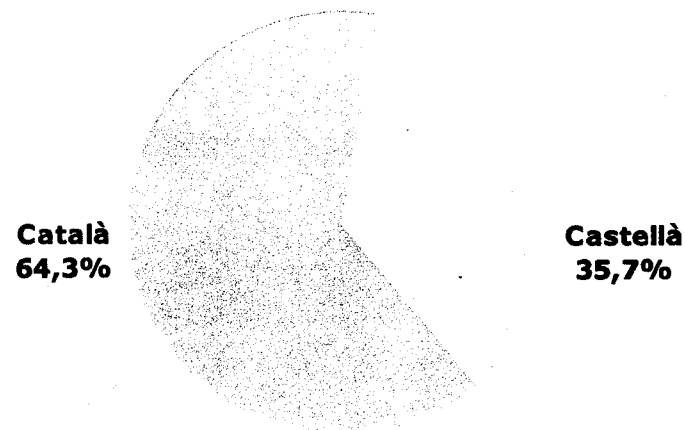
Nombre d'habitants	Total (%)	Entrevistes
Barcelona ciutat	24,5	147
De 100.001 a 500.000	19,6	118
De 20.001 a 100.000	26,2	157
De 5.001 a 20.000	17,5	105
Fins a 5.000	12,2	73
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>600</b>

- L'entrevista recull altres variables sociodemogràfiques, com ara l'idioma de l'entrevista, la situació laboral, el nivell d'estudis de l'entrevistat i la grandària de la llar en la que viu. Aquestes variables es detallen a continuació.

## C. Idioma de l'entrevista

- El 64,3% dels ciutadans ha volgut realitzar l'entrevista en català, mentre que el 35,7% ha demanat fer l'entrevista en castellà.

**Idioma en que es realitza l'entrevista**



Base: 600

## D. Situació laboral

- A Catalunya, el 36,3% dels ciutadans és assalariat. En segon lloc, el 25,2% es troba jubilat o és pensionista.

Els empresaris, autònoms o treballadors per compte propi (14,2%) són el següent col·lectiu amb més pes, seguit de les persones dedicades a les feines de la llar (8,7%).

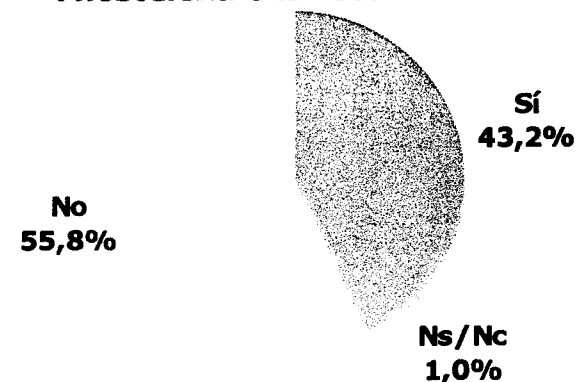
Finalment, es troben els estudiants (8,3%) i les persones en situació d'atur (6,2%).

- D'aquesta manera, les persones ocupades representen el 50,5%<sup>2</sup> dels catalans de 16 anys o més, de les quals el 43,2% declara dedicar-se al sector del comerç, els serveis a les persones, l'hostaleria o la restauració.

**Taula 3: Actualment vostè és...?**

Situació laboral	Total (%)
Assalariat	36,3
Jubilat o és pensionista	25,2
Autònom, empresari o professional liberal	14,2
Dedicat exclusivament a les feines de la llar	8,7
Estudiant	8,3
Està a l'atur	6,2
Nc	1,2
Base	600

**Treballa vostè en el sector del comerç, els serveis a les persones, l'hostaleria o la restauració?**



Base (ocupats): 303

<sup>2</sup> Segons dades de l'IDESCAT a partir de l'EPA, el 3r trimestre de 2004, a Catalunya el 5,4% dels ciutadans es trobava a l'atur i el 54,7% estava ocupat, de tal manera que els resultats de l'enquesta coincideixen, dins dels marges d'error, amb els de les dades oficials.

## E. Nivell d'estudis

- Finalment, el 40% dels ciutadans de Catalunya té estudis primaris, ja sigui sense acabar, amb certificat o amb nivell de graduat escolar.

En segon lloc, el 29,8% ha cursat estudis de grau mig, és a dir BUP, COU, FP2 o similar. D'altra banda, el 20,1% té un nivell d'estudis superior, com a universitaris de 1r o 2n cicle.

D'aquesta manera, les persones sense estudis o que només saben llegir i escriure representen el 10% dels catalans.

**Taula 4: Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat?**

Nivell d'estudis	Total (%)
Sense estudis o amb estudis primaris sense finalitzar	10,0
Sense estudis	2,2
Sense estudis però sap llegir i escriure	4,5
Estudis primaris sense acabar	3,3
Primària	40,0
Estudis primaris (certificat)	15,0
Graduat escolar, EGB, ESO, FP1, Mòdul 2, CFGM	25,0
Secundària	29,8
BUP, COU, FP2, Batxillerat LOGSE (reforma)	23,0
CFGS, Mòdul 3	6,8
Estudis superiors	20,1
Universitari 1n cicle	8,8
Universitari 2n cicle o doctorat	11,3
Base	600

## **II. Els drets com a consumidors**

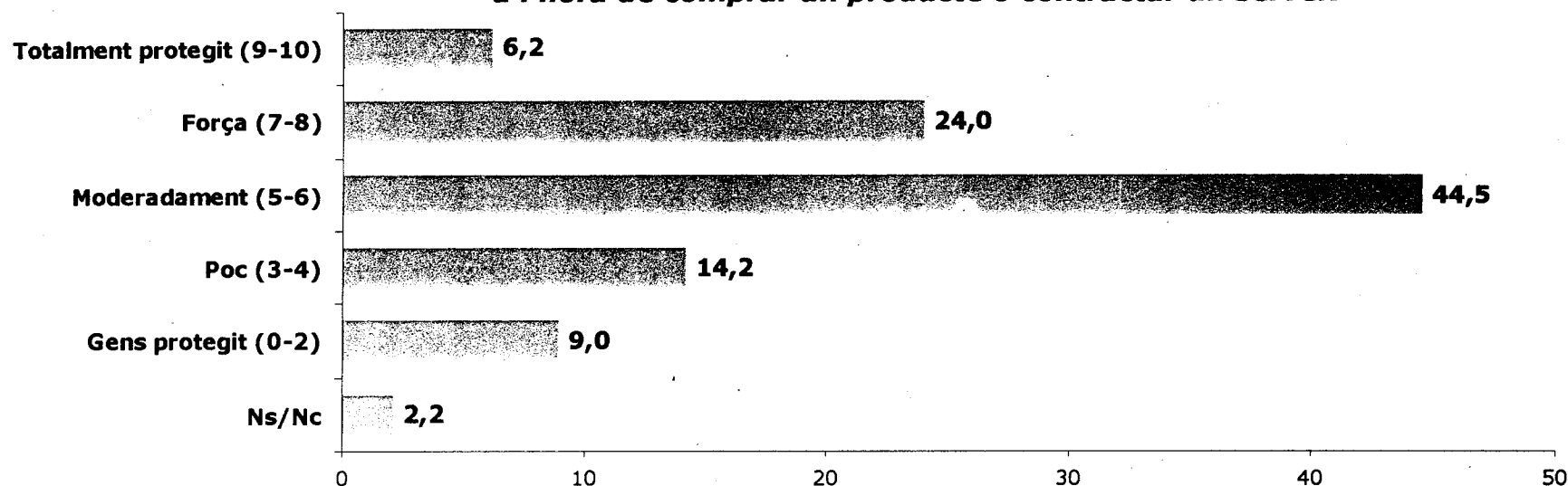


### II.1. Sentiment de protecció com a consumidors

- Els catalans com a consumidors se senten moderadament protegits, ja que així ho declara el 44,5%.

Tot i això, el 30,2% se sent totalment o força protegit mentre que el 23,2% declara sentir-se poc o gens protegit davant les possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei.

**Com a consumidor, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei?**



**MITJANA DE SENTIMENT DE PROTECCIÓ (0-10)\*: 5,5**

\* Escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens protegit i el 10, a totalment protegit

Base: 600

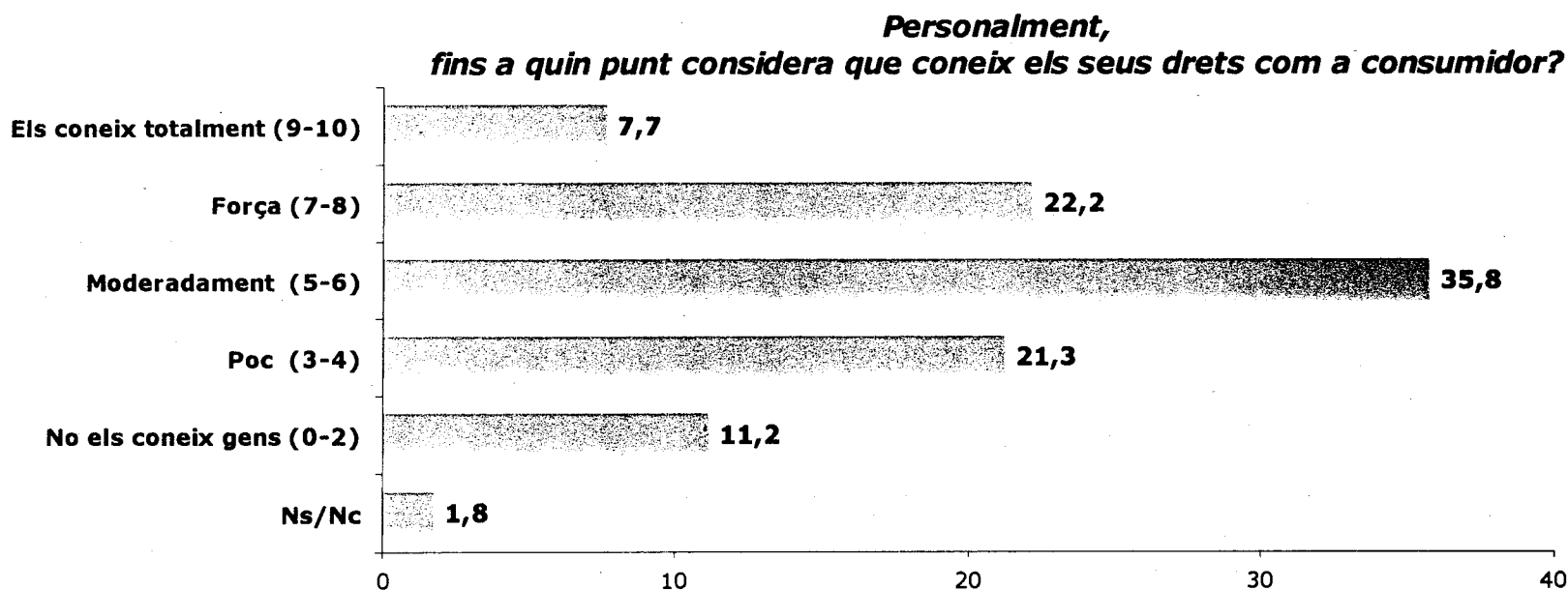
### II.2. Coneixement dels drets

#### A. Valoració del grau de coneixement i relació amb el sentiment de protecció

- Els ciutadans de Catalunya afirmen tenir un coneixement moderat dels drets que tenen com a consumidors. D'aquesta manera, els catalans es posen un aprovat ajustat (5,3) en el propi coneixement dels seus drets com a consumidors, en una escala de 0 a 10. 1 de cada 3 catalans (35,8%) declara que coneix moderadament els seus drets.

A l'altra extrem, el **32,5%** dels catalans mostra un clar desconeixement dels seus drets com a consumidor.

Cal dir, però, que el 29,9% declara conèixer-los força o totalment.



**MITJANA DE CONEIXEMENT (0-10)\*: 5,3**

\* Escala de 0 a 10, on el 0 equival a no els coneix gens i el 10, a els coneix totalment

Base: 600

- Cal dir, **els ciutadans de Catalunya se senten més protegits a mesura que se senten més coneixedors dels seus drets com a consumidors.**

Així, el 46,3% dels catalans que reconeixen tenir un baix nivell de coneixement dels seus drets com a consumidors se sent poc o gens protegit com a consumidor.

En el pol oposat, el 56,5% dels ciutadans que consideren que el seu coneixement dels drets que té com a consumidor és elevat, se sent totalment o força protegit en aquesta faceta de la seva vida quotidiana.

**Taula 5: Com a consumidor, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei?, segons coneixement dels drets.**

Valoració de la protecció	Total (%)	Coneixement dels drets				Els coneix totalment (9-10)
		No els coneix gens (0-2)	Poc (3-4)	Moderadament (5-6)	Força (7-8)	
Totalment protegit (9-10)	6,2	4,5	3,9	3,3	6,0	26,1
Força (7-8)	24,0	10,4	18,8	23,7	36,1	30,4
Moderadament (5-6)	44,5	35,8	43,0	54,4	42,1	23,9
Poc (3-4)	14,2	19,4	24,2	12,1	10,5	2,2
Gens protegit (0-2)	9,0	26,9	8,6	5,6	5,3	13,0
Ns/Nc	2,2	3,0	1,6	0,9	-	4,3
<b>MITJANA (0-10)*</b>	<b>5,5</b>	<b>4,3</b>	<b>5,1</b>	<b>5,5</b>	<b>6,0</b>	<b>6,5</b>
Base	600	67	128	215	133	46

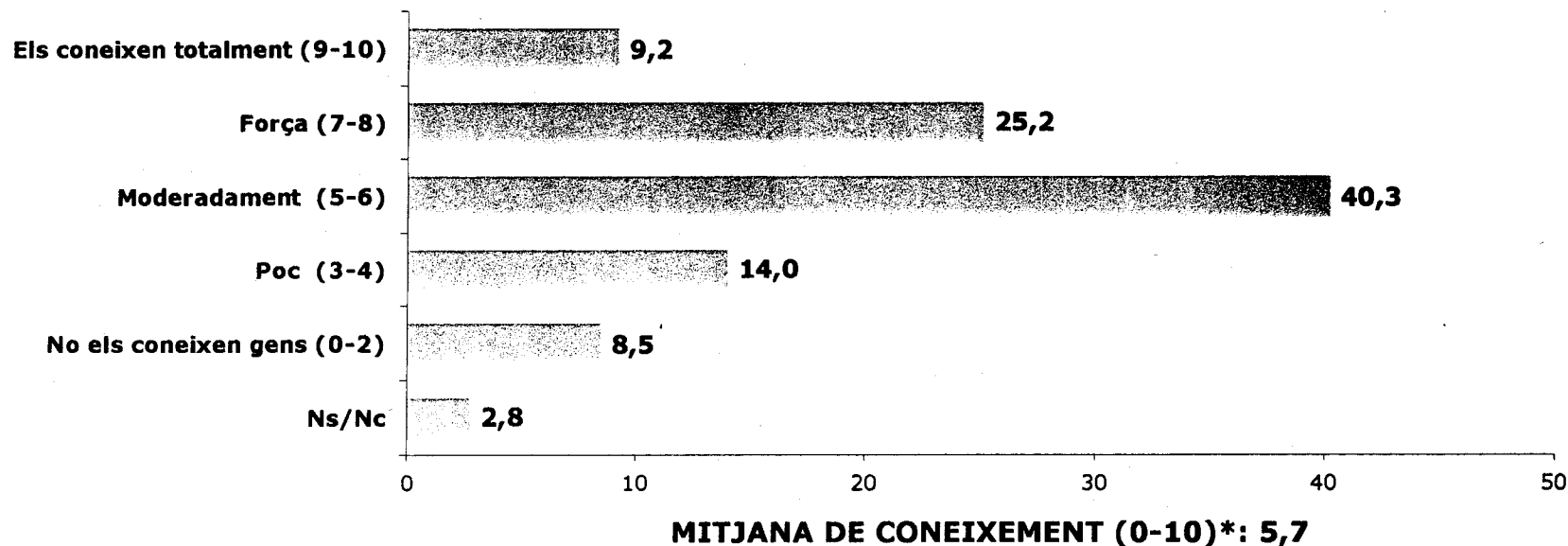
(\*) Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens protegit i 10 a Totalment protegit.

- De la mateixa manera, **els catalans opinen que els comerciants i dependents també coneixen moderadament els drets que tenen els consumidors.** Si bé, segons la població, el coneixement dels comerciants dels drets dels consumidors (5,7) mereix millor nota que el coneixement dels propis consumidors (5,3), aquest també es considera aprovat just.

Així, el més freqüent (40,3%) és l'opinió que els comerciants i dependents coneixen moderadament els drets dels consumidors. A continuació, el 34,4% dels catalans considera que els coneixen força o totalment, mentre que el 22,5% opina que els coneixen poc o gens.

- Cal dir, a més, que els treballadors dels comerços, els serveis a les persones, l'hostaleria i la restauració, no posen una nota millor (5,6) als comerciants i botiguers en aquest aspecte.

### **Fins a quin punt considera que els comerciants i dependents coneixen els drets dels consumidors?**



\* Escala de 0 a 10, on el 0 equival a que no els coneixen gens i el 10, a que els coneixen totalment

Base: 600

### B. Coneixement espontani dels drets

- Malgrat que els ciutadans s'atorguen un aprovat just en el coneixement que tenen dels seus drets com a consumidors, el fet és que **la gran majoria (85,3%) declara no conèixer cap dret concret que gaudeix com a tal.**

D'aquesta manera, **tan sols el 10,2% dels catalans menciona espontàniament algun dels seus drets com a consumidor.**

El més mencionat és el dret a reclamar davant una incidència (4,8%), seguit del dret a que els productes estiguin ben etiquetats (2,7%). La resta de drets són poc mencionats espontàniament pels ciutadans.

**Em podria dir si coneix els drets dels consumidors a Catalunya?**

No  
85,3%

Sí  
10,2%

Nc  
4,5%

**Taula 6: Em podria dir, quin o quins coneix?**

Coneixement espontani dels drets	Total (%)
No coneix cap dret	85,3
Coneix algun dret	10,2
Dret a reclamar davant una incidència	4,8
Productes ben etiquetats (amb informació de preus, qualitat, mesura, pes, origen...)	2,7
Que els productes i serveis tinguin garantia	1,8
Poder canviar o que et retorni els diners quan un producte o servei és defectuós	0,8
Rebre informació correcta i clara dels preus	0,8
Demandar tiquet o factura del producte o servei contractat	0,7
Ser ben atès (per venedors, serveis...)	0,5
Pot trucar a l'administració (telèfons, on poder reclamar incidències)	0,3
Altres (denunciar, rebre informació sobre els drets, publicitat real, preus determinats dels productes, gaudir del servei contractat, obtenir productes de bona qualitat...)	1,5
Nc	4,5
Base	600

ESPONTANIA, MÚLTIPLE

### C. Coneixement suggerit dels drets

- El coneixement dels catalans dels seus drets millora substancialment quan se suggereixen específicament.

D'aquesta manera, **el dret més conegut és el de ser atès en la llengua d'expressió, ja sigui el català o el castellà (84,5%).**

Seguidament, més del 75%, coneix que té dret a que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir (82,3%), a rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament (77,5%) i a que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica (76,3%).

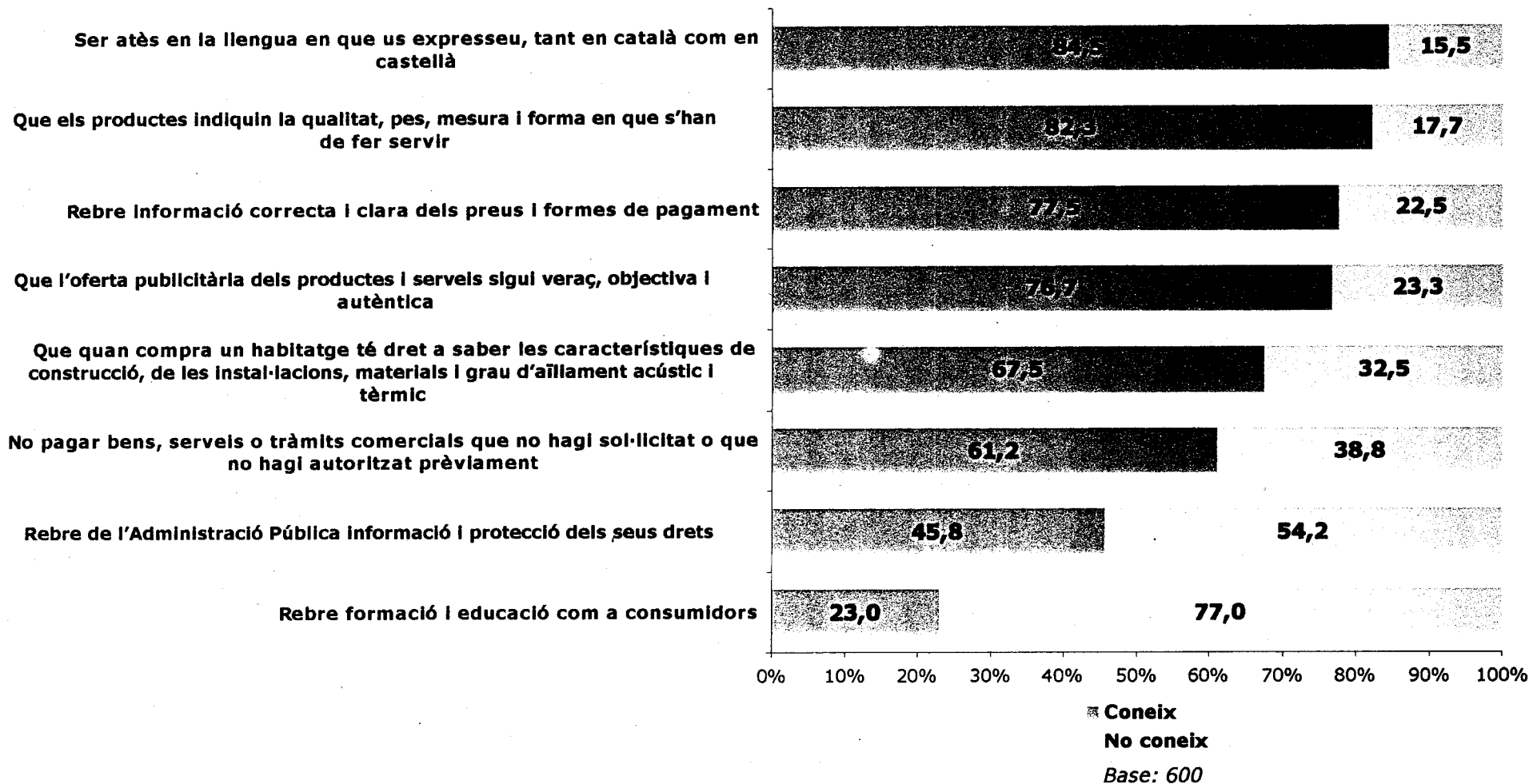
També és força generalitzat, superior al 60%, el coneixement del dret a, en el moment de la compra d'un habitatge, saber-ne les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic (67,5%), i a no pagar béns, serveis o tràmits comercials que no hagin sol·licitat o que no hagin autoritzat prèviament (61,2%).

En canvi, **la majoria dels catalans desconeix els drets que té com a consumidor i que ha d'oferir l'Administració Pública.** Concretament, tan sols el 45,8% afirma saber que té dret a rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets i el 23% sap que pot rebre formació i educació com a consumidor.

## II. Els drets

## Els drets com a consumidors

*Em podria dir si coneix els següents drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors?*



- De la mateixa manera, la majoria dels ciutadans de Catalunya (51,1%) desconeix que existeixen drets especials per als consumidors que formen part de determinats col·lectius, com ara nens i adolescents, persones majors de 65 anys, persones amb disminució de les seves capacitats, dones embarassades...

**Sap vostè que existeixen drets especials per als consumidors que formen part de determinats col·lectius, com ara nens i adolescents, persones majors de 65 anys, persones amb disminució de les seves capacitats, dones embarassades...?**

No  
51,1%

Sí  
46,2%

Nc  
2,7%

Base: 600



### II.3. Exercici dels drets com a consumidors

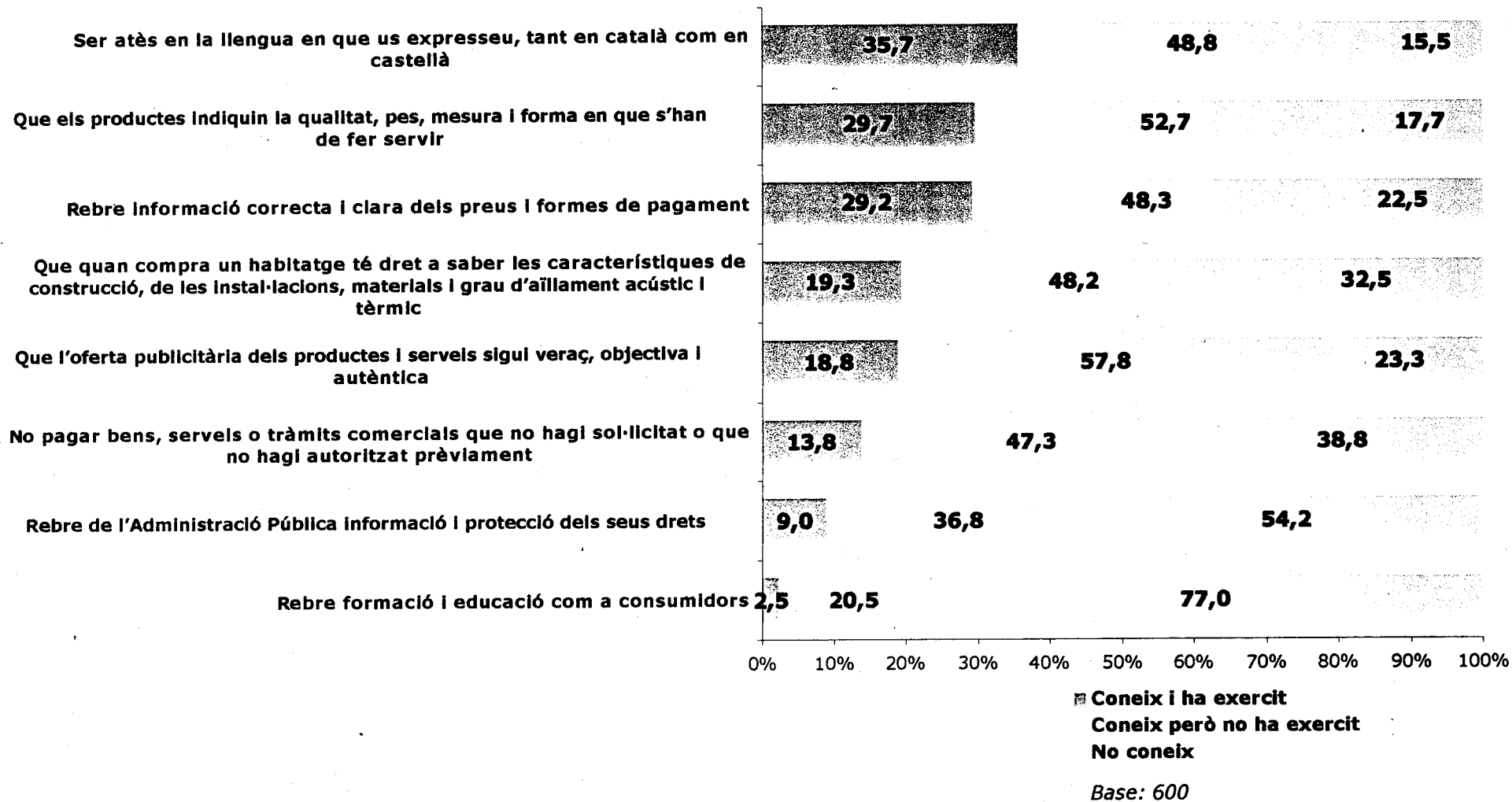
- Els drets més coneguts són els més exercits. Així, **el dret més exercit és el dret a ser atès en la llengua d'expressió (35,7%)**.

Seguidament, el 29,7% dels catalans declara haver exercit el seu dret a que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir i el 29,2% el dret a rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament.

De la mateixa manera, el 19,3% dels catalans ha exercit el dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic, quan ha comprat un habitatge, el 18,8% el dret a que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica i el 13,8% ha exercit el dret a no pagar béns, serveis o tràmits comercials que no ha sol·licitat o autoritzat prèviament.

A més, els drets més desconeguts són els menys utilitzats. Així, tan sols el 9% dels catalans ha exercit el seu dret a rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets, i només el 2,5% afirma haver rebut formació i educació com a consumidor.

### Ha exercit aquests drets en alguna ocasió?



### II.4. Valoració de l'existència dels drets dels consumidors

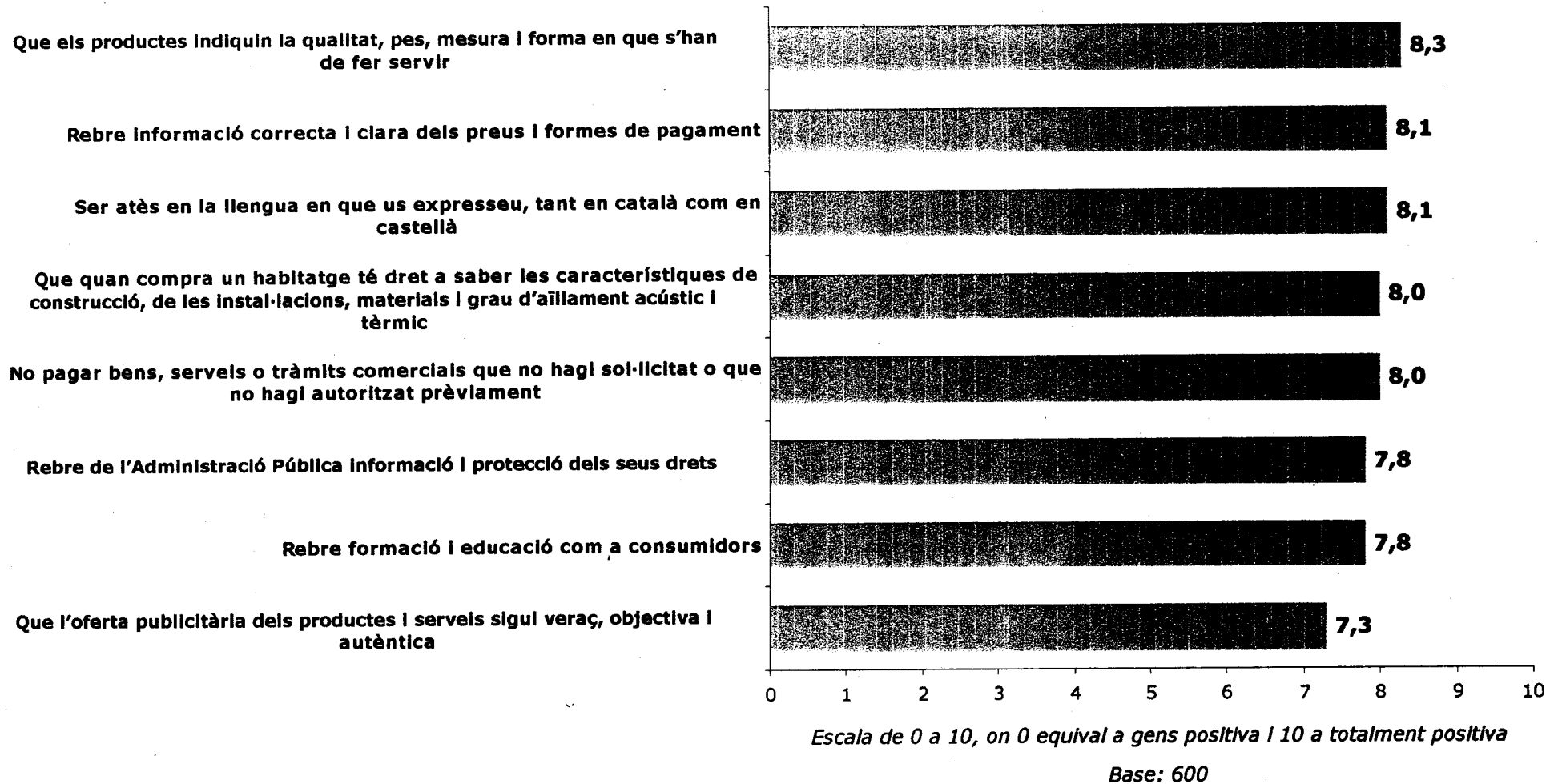
- **Els ciutadans de Catalunya tenen una molt bona opinió dels drets dels consumidors**, un cop els coneixen. Així, en una escala de 0 a 10, la gran majoria de drets analitzats superen o freguen els 8 punts de mitjana, en una escala de 0 a 10 i la majoria dels catalans considera totalment o força positiva la seva existència.

**El dret millor valorat és el dret a que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir (8,3).** Li segueixen, amb notes igual d'elevades, el dret a rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament (8,1), a ser atès en la llengua d'expressió, tant en català com en castellà (8,1), a no pagar béns, serveis o tràmits comercials que no hagin sol·licitat o que no hagin autoritzat prèviament (8,0) i a que, quan es compra un habitatge, es tingui dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic (8,0).

**Els drets menys coneguts també són força ben valorats pels ciutadans.** És el cas del dret a rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets (7,8) i de rebre formació i educació com a consumidors (7,8).

Finalment, el dret amb una nota menys elevada, però força positiva també, és el dret a que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica (7,3).

**Com valora l'existència dels següents drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors?**



**Taula 7: Com valora l'existència dels següents drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors?**

Drets	MITJANA <sup>1</sup>	Gens positiva (0-2)	Poc (3-4)	Moderament (5-6)	Força (7-8)	Totalment positiva (9-10)	Ns/Nc
Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir	<b>8,3</b>	1,7	1,2	12,2	29,8	46,5	8,7
Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament	<b>8,1</b>	1,8	2,2	12,0	30,8	43,2	10,0
Ser atès en la llengua en que us expresseu, tant en català com en castellà	<b>8,1</b>	2,5	3,3	13,5	23,2	49,5	8,0
No pagar béns, serveis o tràmits comercials que no hagi sol·licitat o que no hagi autoritzat prèviament	<b>8,0</b>	3,2	2,0	12,3	27,3	42,0	13,2
Que quan compra un habitatge té dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic	<b>8,0</b>	4,3	3,8	8,0	24,7	46,7	12,5
Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets	<b>7,8</b>	3,2	3,3	15,7	23,0	37,2	17,7
Rebre formació i educació com a consumidors	<b>7,8</b>	2,0	4,7	12,7	24,2	36,8	19,7
Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica	<b>7,3</b>	6,2	5,5	17,2	23,5	35,0	12,7

LECTURA HORITZONTAL

Base: 600

(1) Escala de 0 a 10, on 0 equival a gens positiva i 10 a totalment positiva

### II.5. Percepció de les mesures més efectives per protegir els drets com a consumidors

- Bona part dels ciutadans de Catalunya (42,5%) afirma no saber quines són les mesures més efectives pot prendre per protegir els seus drets com a consumidor**, i el 15,2% considera que no hi ha cap actuació efectiva per assolir aquest objectiu.

Tot i això, **el 42,3% dels catalans afirma conèixer mesures efectives que li permeten protegir els seus drets com a consumidor.**

En primer lloc, el 10,2% opina que la millor manera més efectiva de protegir els seus drets és conèixer i rebre informació sobre aquests.

A continuació, el 9,3% considera que el més efectiu és dirigir-se a la botiga o servei. Seguidament, el 6% declara que el més efectiu per protegir els seus drets com a consumidor és conservar i demanar les factures o tiquets de compra.

D'altra banda, el 5,7% opina que el més efectiu és dirigir-se a l'administració, principalment a les Oficines d'Atenció al Consumidor (3,2%).

Una proporció similar (5,3%), menciona que tenir una bona informació sobre el producte o servei que s'adquireix o contracta és la forma més efectiva de protegir els seus drets.

Altres mesures i actuacions mencionades amb menor proporció són el fet de demanar els fulls de reclamació (2,7%) i assegurar-se que es té la garantia del producte o servei (2,3%).

Cal dir, a més, que tan sols l'1,8% dels catalans menciona que les denúncies als comerciants siguin la millor manera de protegir els seus drets.

## II. Els drets

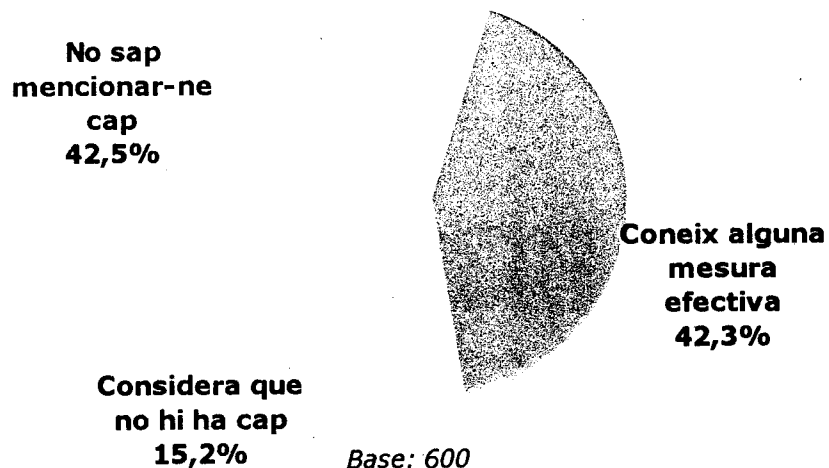
## Els drets com a consumidors

**Taula 8: Quines creu que són les mesures més efectives que vostè, com a consumidor, pot fer per protegir els seus drets?**

Mesures més efectives	Total (%)
No sap especificar cap mesura efectiva	42,5
Coneix alguna mesura efectiva	42,3
Conèixer i rebre informació sobre els seus drets com a consumidor	10,3
Dirigir-se a la botiga o servei	9,3
Demandar i conservar les factures i tiquets de compra	6,0
Dirigir-se a l'administració	5,7
Dirigir-se a l'Oficina d'Atenció al Consumidor	3,2
Trucar a l'oficina del consumidor (sense especificar quin)	1,0
Dirigir-se a la Generalitat	0,5
Dirigir-se al Defensor del Poble	0,3
Trucar al 012	0,2
Dirigir-se a les Juntes Arbitrals de Consum	0,2
Dirigir-se a l'Ajuntament	0,2
Dirigir-se a l'Administració (sense especificar quina)	0,2
Informar-se del producte o servei que s'adquireix (informar-se sobre preus, caducitat, llegir etiquetes)	5,3
Demandar fulls de reclamació	2,7
Assegurar-se que es té la garantia del producte o servei	2,3
Denunciar al comerciant	1,8
Dirigir-se a una associació de consumidors	1,8
Dirigir-se alguna institució o associació de protecció de drets al consumidor (no especifica si institució o associació)	1,3
Anar a comprar a botigues de confiança	1,2
Altres (no deixar-se influir pel comerciant, exigir publicitat verídica, escriure cartes al diari...)	1,0
Considera que no hi ha cap mesura efectiva	15,2
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

### Coneixement de mesures efectives per protegir els seus drets com a consumidor



## ***III. Els mecanismes de reclamació***



#### **III.1. Coneixement de diversos mecanismes de reclamació disponibles**

##### **A. Coneixement espontani de recursos**

- La majoria dels catalans (52,3%) reconeix que si tingués un problema com a consumidor no sap quines mesures pot prendre o quins actuacions pot realitzar.**

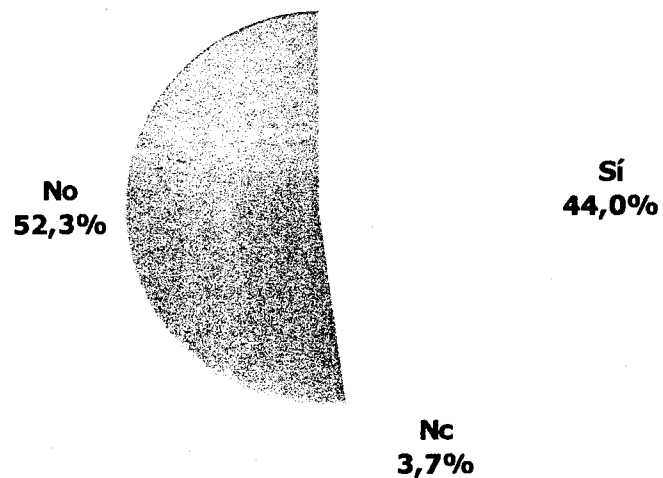
Tot i això, **el 44% sí que coneix alguna mesura a prendre.**

En primer lloc, els catalans saben que poden anar als comerços i serveis a reclamar els seus drets (18,7%).

A continuació, el 10,8% sap que pot dirigir-se a l'Administració, especialment a les Oficines d'Atenció al Consumidor.

El 8,3% menciona que davant un problema de consum pot denunciar al comerciant o servei, mentre que el 5,3% sap que pot dirigir-se a una associació de consumidors.

**Si tingúes algun tipus de problema com a consumidor, sap quines mesures o actuacions podria prendre?**



Base: 600

**Taula 9: Sap quines mesures o actuacions podria prendre?**

Coneixement	Total (%)
No sap quina mesura pot prendre	52,3
Sap quines mesures pot prendre	44,0
Dirigir-se a la botiga o servei	18,7
Dirigir-se a l'Administració	10,8
Dirigir-se a l'Oficina d'Atenció al Consumidor	5,3
Trucar a l'Oficina del Consumidor	1,5
Dirigir-se a l'Ajuntament	1,2
Dirigir-se a consum	0,7
Trucar al 012	0,5
Dirigir-se al Defensor del Poble	0,5
Dirigir-se a la Generalitat	0,5
Dirigir-se a les Juntes Arbitrals de Consum	0,3
Dirigir-se a l'administració (sense especificar)	0,3
Denunciar al comerciant o servei	8,3
Dirigir-se a una associació de consumidors (per demanar informació, reclamar o denunciar)	5,3
Buscar informació sobre els seus drets com a consumidor	4,7
Demanar fulls de reclamació	3,5
Dirigir-se alguna institució o associació de protecció de drets al consumidor (no especifica)	3,5
Conservar i demanar factures i tiquets de compra	0,5
Altres (arribar a un acord administratiu, buscar el número de telèfon adient...)	0,3
Nc	3,7
Base	600

ESPONTANIA, MÚLTIPLE

- Conseqüentment amb el baix coneixement mostrat de manera espontània, la gran majoria dels ciutadans de Catalunya declara que no coneix cap Telèfon d'Informació al Consumidor (74%) ni cap web d'Internet que l'informi dels seus drets com a consumidor (83,8%).

Les poques persones que sí que en coneixen algun telèfon (13,2%), mencionen principalment el 012 (4,2%), tot i que en gran mesura (5,5%), es coneix l'existència d'algun telèfon que ofereix aquest servei però no es recorda el número exacte.

**Taula 10: Coneix algun Telèfon d'Informació al Consumidor?**

Telèfons	Total (%)
No coneix cap Telèfon d'Atenció al Consumidor	74,0
Coneix algun Telèfon d'Atenció al Consumidor	13,2
Sap algun però no el recorda	5,5
012	4,2
Telèfon de l'OCU	0,8
010	0,7
Serveis d'informació telefònica (1003, 11888...)	0,7
Telèfon dels envasos de cada producte	0,5
Altres telèfons d'informació general (Ajuntament, Consell Comarcal...)	1,2
Nc	12,8
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

**Taula 11: Coneix alguna plana d'Internet que informi dels drets dels consumidors?**

Pàgines d'Internet	Total (%)
No coneix alguna pàgina d'Internet	83,8
Coneix alguna pàgina d'Internet	3,5
Sap alguna però no recorda el nom	1,8
Gencat	0,7
OCU	0,7
Ajuntament	0,2
Asociación de Internautas de España	0,2
Nc	12,7
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

#### **B. Coneixement en cas d'incidència**

- Tot i que el 52,3% no sap quines mesures estan al seu abast, **la gran majoria dels ciutadans de Catalunya (82,3%) afirma que, davant un problema de consum, prendrien alguna mesura.**

Així, tan sols el 17,7% o bé no sap especificar quina mesura prendria (14%) o bé declara que no en prendria cap (3,7%).

**En primer lloc, els 41,2 % dels catalans es dirigiria a la botiga o servei amb el que tenen el problema.**

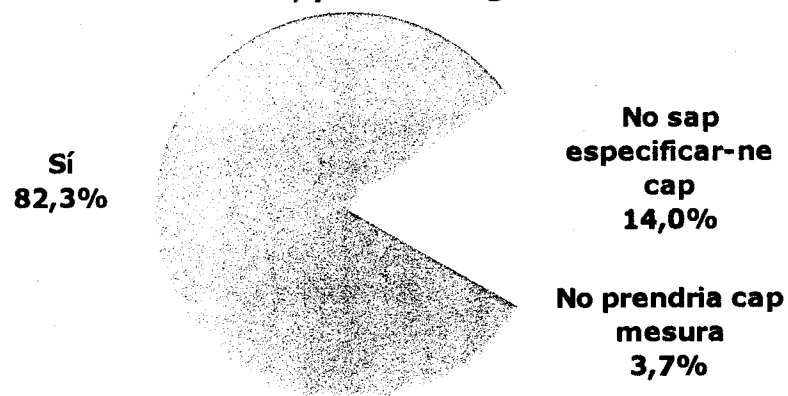
A continuació, **el 18,8% acudiria directament a l'Administració, principalment a les Oficines d'Atenció al Consumidor.**

La tercera mesura que es prendria és anar a la justícia, denunciant al comerciant (14,8%). Seguidament, el 8% dels catalans buscaria informació sobre els drets que té i el 7,7% es dirigiria a una associació de consumidors. Altres mesures són poc mencionades.

### III. Mecanismes de reclamació

### Els drets com a consumidors

**Si tingués algun tipus de problema com a consumidor, prendria alguna mesura?**



Base: 600

**Taula 12: Si tingués algun problema o incidència com a consumidor, quines mesures prendria?**

Mesures que prendria	Total (%)
Prendria alguna mesura	82,3
Dirigir-se a la botiga o servei	41,2
Dirigir-se a l'Administració (per demanar informació, reclamar o denunciar)	18,8
Dirigir-se a la Oficina d'Atenció al Consumidor	9,2
Dirigir-se a l'Ajuntament	3,2
Dirigir-se a l'administració (sense especificar)	1,5
Dirigir-se a consum	1,2
Dirigir-se a la Generalitat	1,0
Trucar a l'oficina del consumidor (sense especificar quina)	1,0
Trucar al 012	0,8
Dirigir-se al Defensor del Poble	0,7
Dirigir-se a les Junes Arbitrals de Consum	0,2
Dirigir-se al Consell Comarcal	0,2
Denunciar al comerciant	14,8
Buscar informació sobre els seus drets com a consumidor	8,0
Dirigir-se a una associació de consumidors	7,7
Demanar fulls de reclamació	4,7
Dirigir-se alguna institució o associació de protecció de drets al consumidor	4,3
Assegurar-se que es té la garantia del producte o servei	0,2
Demanar i conservar les factures i tiquets de compra	0,2
Altres (avisar un tècnic, no pagar el servei, trucar a la ràdio, difondre a amics i coneguts...)	1,5
No sap especificar-ne cap	14,0
No prendria cap mesura	3,7
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

- Les poques persones que no prendrien cap mesura per solucionar els possibles problemes que tinguessin com a consumidors (3,7%), declaren principalment que no ho farien perquè consideren que els processos són complexos, o perquè pensen que ningú els faria cas i no trobarien cap solució.

També es menciona que reclamar és una pèrdua de temps, o que és una opció poc eficient ja que pot ser més car el temps i diners de fer reclamacions que el problema del servei o producte comprat.

**Taula 13: Per quina/es raons no prendria cap mesura?**

Motiu pel qual no prendria cap mesura	Total (%)	Respostes
Per la complexitat del procés	18,2	4
Perquè no et fan cas i no es solucionaria res	18,2	4
Perquè és una pèrdua de temps	13,6	3
Perquè és més econòmic	9,1	2
Perquè no coneix mesures	9,1	2
Perquè sempre compra al mateix lloc (confiança amb la botiga)	4,5	1
Per evitar problemes	4,5	1
Nc	31,8	7
<i>Base (no prendria cap mesura)</i>		22

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

#### **C. Coneixement suggerit**

- Igual que en el cas dels drets dels consumidors, **el coneixement de les formes de reclamació existents millora quan se suggereixen expressament.**

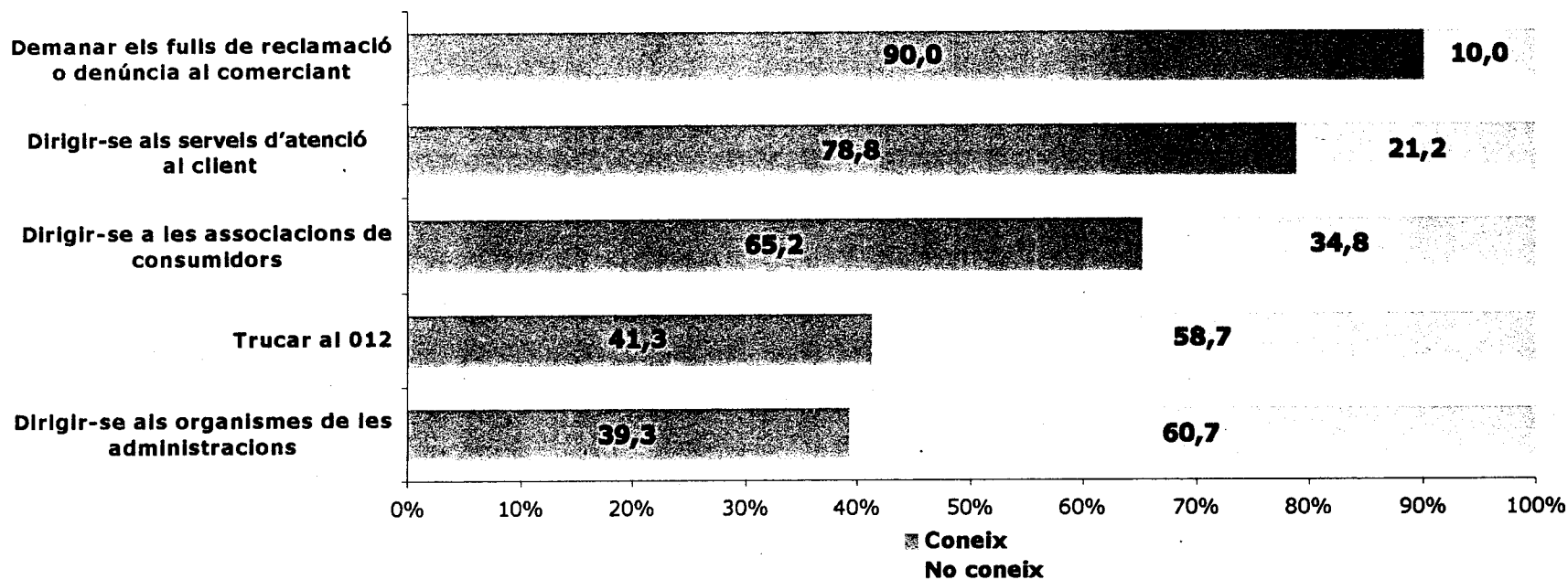
D'aquesta manera, **el 90% dels catalans afirma conèixer que davant d'un problema com a consumidor pot demanar els fulls de reclamació o denúncia.**

També una gran majoria (78,8%) sap que pot dirigir-se als serveis d'atenció al client dels comerços i serveis. A continuació, el 65,2% reconeix, quan li és mencionat, que sap que davant un problema d'aquest tipus pot dirigir-se a les associacions de consumidors.

En canvi, **la majoria de catalans no sap que pot trucar al 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya, per a resoldre problemes de consum o que poden dirigir-se a les administracions públiques per obtenir ajuda en aquesta matèria.**

De fet, tan sols el 41,3% dels catalans afirma conèixer que el 012 té aquesta funció i, el 39,3%, que les administracions presten ajuda en matèria de consum.

**Em podria dir si coneix les següents mesures que pot fer si es troba amb un problema com a consumidor?**



Base: 600



#### **III.2. Ús dels diversos mecanismes de reclamació disponibles**

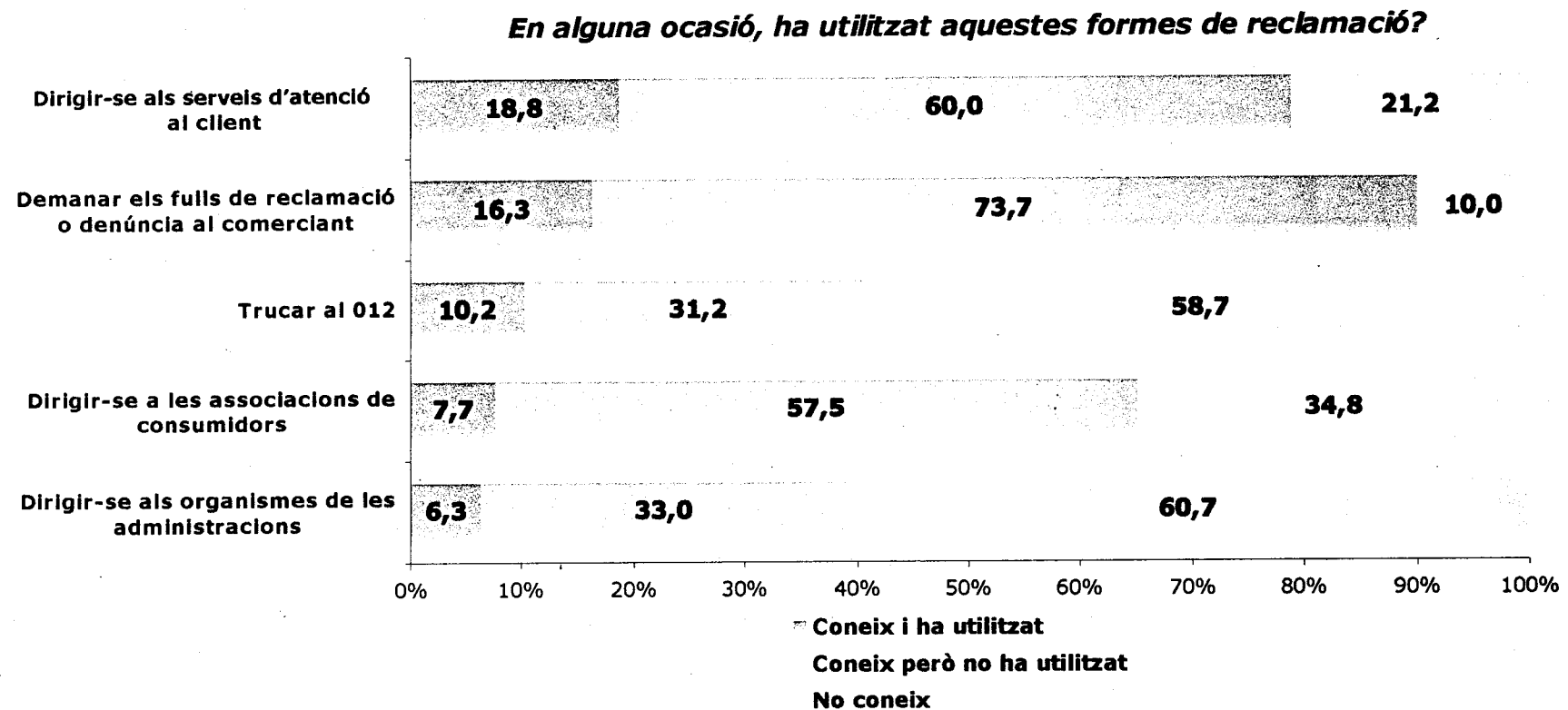
- De la mateixa manera, que en el cas dels drets com a consumidors, el coneixement que els catalans tenen de les formes de reclamació és molt superior a l'ús que s'hagi hagut de fer d'aquests mecanismes.

**En primer lloc, el 18,8% dels catalans s'ha dirigit en alguna ocasió als serveis d'atenció al client d'establiments o empreses.**

A continuació, el 16,3% declara haver demanat els fulls de reclamació o denúncia al comerciant.

El Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya, 012 és el tercer mecanisme que més ha estat utilitzat (10,2%).

Finalment, tan sols 7,7% dels catalans s'ha dirigit a associacions de consumidors i el 6,3% a organismes de l'administració, en alguna ocasió.



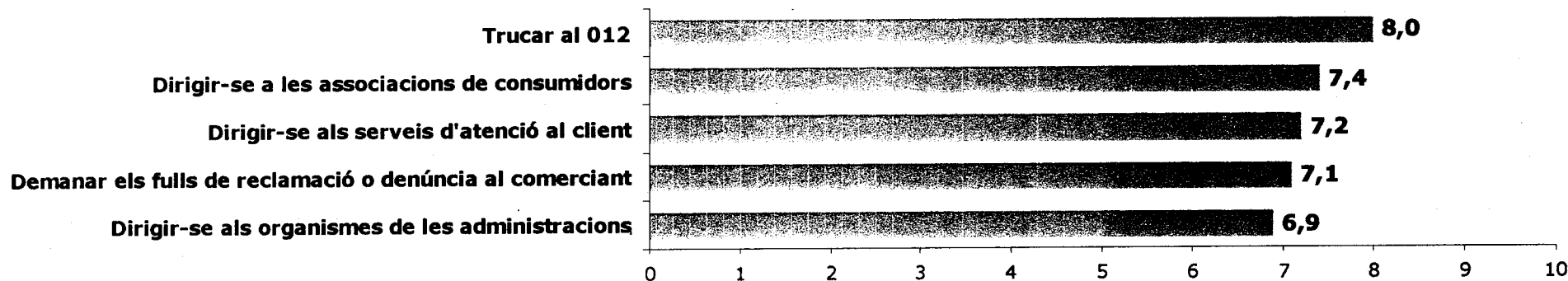
Base: 600

#### III.3. Valoració de l'existència dels diferents mecanismes de reclamació

- Els ciutadans de Catalunya tenen una molt bona opinió de l'existència de les mesures analitzades, un cop les coneixen. Així, en una escala de 0 a 10, la gran majoria de mecanismes de reclamació analitzats superen o freguen els 7 punts de mitjana, en una escala de 0 a 10.
- El 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya (8,0), és el servei millor valorat. Li segueix la possibilitat de dirigir-se a les associacions de consumidors (7,4), la possibilitat de dirigir-se als serveis d'atenció al client (7,2) així com l'opció de demanar els fulls de reclamació o denúncia als comerciants (7,1).

La valoració més baixa, tot i que igualment positiva l'obté la possibilitat de dirigir-se a les administracions (6,9).

#### Com valora l'existència d'aquestes mesures?



Escala de 0 a 10, on 0 equival a gens positiva i 10 a totalment positiva

Base: 600

**Taula 14: Com valora l'existència d'aquestes mesures?**

Mecanismes de reclamació	MITJANA <sup>1</sup>	Gens positiva (0-2)	Poc (3-4)	Moderament (5-6)	Força (7-8)	Totalment positiva (9-10)	Ns/Nc
Trucar al 012	<b>8,0</b>	3,2	1,8	9,5	21,0	36,8	27,7
Dirigir-se a les associacions de consumidors	<b>7,4</b>	3,0	3,5	15,0	25,2	25,7	27,7
Dirigir-se als serveis d'atenció al client	<b>7,2</b>	4,8	5,2	17,2	25,7	26,3	20,8
Demandar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant	<b>7,1</b>	7,7	6,2	16,0	23,3	32,5	14,3
Dirigir-se als organismes de les administracions	<b>6,9</b>	4,7	4,3	17,3	20,7	20,3	32,7

Base:600

(1) Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens positiva i 10 a Totalment positiva

#### III.4. Actuació de la població amb alguna incidència el darrer any

##### A. Ocurrència d'incidències

- En el darrer any, la gran majoria dels catalans (77,4%) declara no haver tingut cap incidència com a consumidor. Així i tot, entorn el 20%, 1 de cada 5 ciutadans, ha tingut alguna incidència com a consumidor.

Les incidències més freqüents tenen a veure amb defectes amb els productes (5,5%), així com amb mals funcionaments de serveis (3%) o cobraments d'importos no pressupostats (2,5%). La resta d'incidències, són encara més anecdòtiques entre la ciutadania.

**En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a consumidor?**



**Taula 15: Quin va ser el principal problema o incidència?**

Incidència	Total (%)
No ha tingut cap problema o incidència	77,4
Ha tingut algun problema o incidència	18,3
Producte defectuós (alimentació, electrodomèstics i articles informàtics...)	5,5
Mal funcionament d'un servei	3,0
Cobrament d'importos no pressupostats	2,5
El producte no s'adiu a la publicitat o al que ha comprat	1,3
Problemes amb cobraments (estafes, cobrar de més en un servei, fer pagar abans per un servei...)	0,8
Mala atenció del personal	0,8
Problemes per obtenir factura o garantia	0,7
Dificultats per donar-se de baixa d'un servei	0,7
Problemes amb companyies asseguradores	0,5
Dificultats per canviar un article	0,3
Altres (problemes amb companyies aèries, reparacions mal fetes, compra per internet no rebuda, problemes amb l'alta telefònica...)	2,2
Nc/No recorda	4,3
Base	600

ESPONTÀNIA

#### B. Relació entre l'ocurrència d'incidències i el sentiment de protecció

- L'anàlisi efectuat de la relació entre el sentiment de protecció i les altres variables mostra com a factor clau el fet que **els ciutadans de Catalunya se senten més desprotegits quan han tingut alguna incidència com a consumidors.**

Efectivament, gairebé la meitat (47,3%) dels catalans que han tingut alguna incidència com a consumidors en el darrer any, declara sentir-se poc o gens protegit quan realitza les seves compres.

**Taula 16: Com a consumidor, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei?**

Valoració	Total (%)	Ha tingut alguna incidència	
		Sí	No
Totalment protegit (9-10)	6,2	-	8,0
Força (7-8)	24,0	19,1	25,4
Moderadament (5-6)	44,5	31,8	45,7
Poc (3-4)	14,2	26,4	11,9
Gens protegit (0-2)	9,0	20,9	6,7
Ns/Nc	2,2	1,8	2,4
<b>MITJANA (0-10)*</b>	<b>5,5</b>	<b>4,4</b>	<b>5,8</b>
Base	600	110	464

(\*) Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens protegit i 10 a Totalment protegit.

#### **C. Actuacions realitzades**

- Entre els consumidors que han patit alguna incidència el darrer any, la gran majoria (82,6%) ha pres alguna mesura per solucionar-la.** Aquest percentatge d'actuació real és pràcticament idèntic al de catalans que han manifestat que prendrien alguna mesura en l'hipotètic cas que tinguessin algun problema com a consumidors (82,3%).

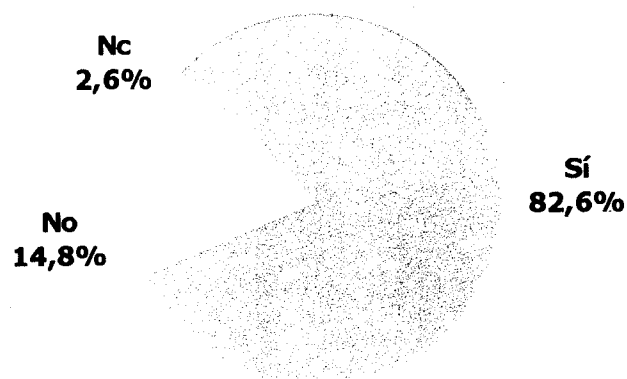
**La fórmula més habitual a l'hora de resoldre incidències és la relació directa amb els comerços o serveis (44,3%).**

En segon lloc, els consumidors es dirigeixen a l'administració (10,4%) - principalment a les Oficines d'Atenció al Consumidor (7%) - o acudeixen a la justícia (10,4%).

És pràcticament igual de freqüent, que els consumidors que en el darrer any han tingut alguna incidència s'hagin dirigit a una associació de consumidors (9,6%).

Altres mesures, menys habituals, consisteixen en demanar els fulls de reclamacions (4,3%) i conservar i reclamar factures i tiquets de compra (3,5%).

**Va prendre alguna mesura per solucionar el problema o incidència?**



Base (ha tingut algun problema o incidència): 115

**Taula 17: Quina o quines mesures va prendre per solucionar el problema o incidència?**

Mesures	Total (%)
Ha pres alguna mesura	82,6
Dirigir-se a la botiga o servei	44,3
Dirigir-se a l'Administració (per demanar informació, reclamar o denunciar)	10,4
<i>Dirigir-se a les Oficines d'Atenció al Consumidor</i>	7,0
<i>Dirigir-se a l'Ajuntament</i>	1,7
<i>Dirigir-se a les Juntes Arbitrals de Consum</i>	0,9
<i>Dirigir-se a la Generalitat</i>	0,9
Denunciar al comerciant	10,3
Dirigir-se a una associació de consumidors	9,6
Demanar fulls de reclamació i complimentar-los	4,3
Conservar i reclamar les factures i tiquets de compra	3,5
Informar-se sobre els seus drets com a consumidor	1,7
Assegurar-se que es té la garantia	0,9
Altres (recollir signatures, escriure cartes al diari...)	2,6
No sap especificar-la	4,3
No ha pres cap mesura	14,8
Nc	2,6
Base (ha tingut una incidència)	115

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE



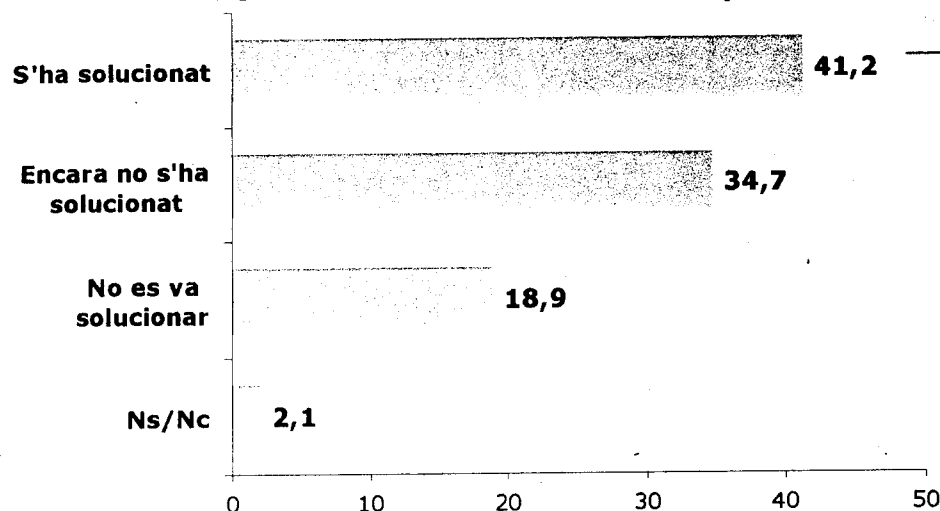
#### D. Solució de les incidències i satisfacció amb la solució

- El 41,2% dels catalans que van patir algun problema i van prendre alguna mesura declara que la incidència es va solucionar. El 34,7% afirma que encara no s'ha solucionat, mentre que el 18,9% esmenta que ha acabat sense solucionar-se.

En la majoria de casos en què hi ha hagut una solució, la incidència s'han resolt entre comerciants i consumidors (76,2%), d'acord amb l'opció que pren la majoria dels ciutadans que fan alguna cosa per resoldre les incidències que hagin pogut tenir.

En segon lloc, el 16,7% dels catalans que han resolt el problema de consum que van tenir en el darrer any l'ha resolt a través de les Juntes Arbitrals de Consum.

#### Es va solucionar la incidència o problema?



Taula 18: Qui va solucionar aquest problema o incidència?

Solució	Total (%)
Directament entre comerciants i consumidors	76,2
A través de les Juntes Arbitrals de Consum	16,7
Directament l'Associació de Consumidors	4,8
Directament l'Administració sense arbitratge	2,4
<b>Base (ha solucionat el problema)</b>	<b>42</b>

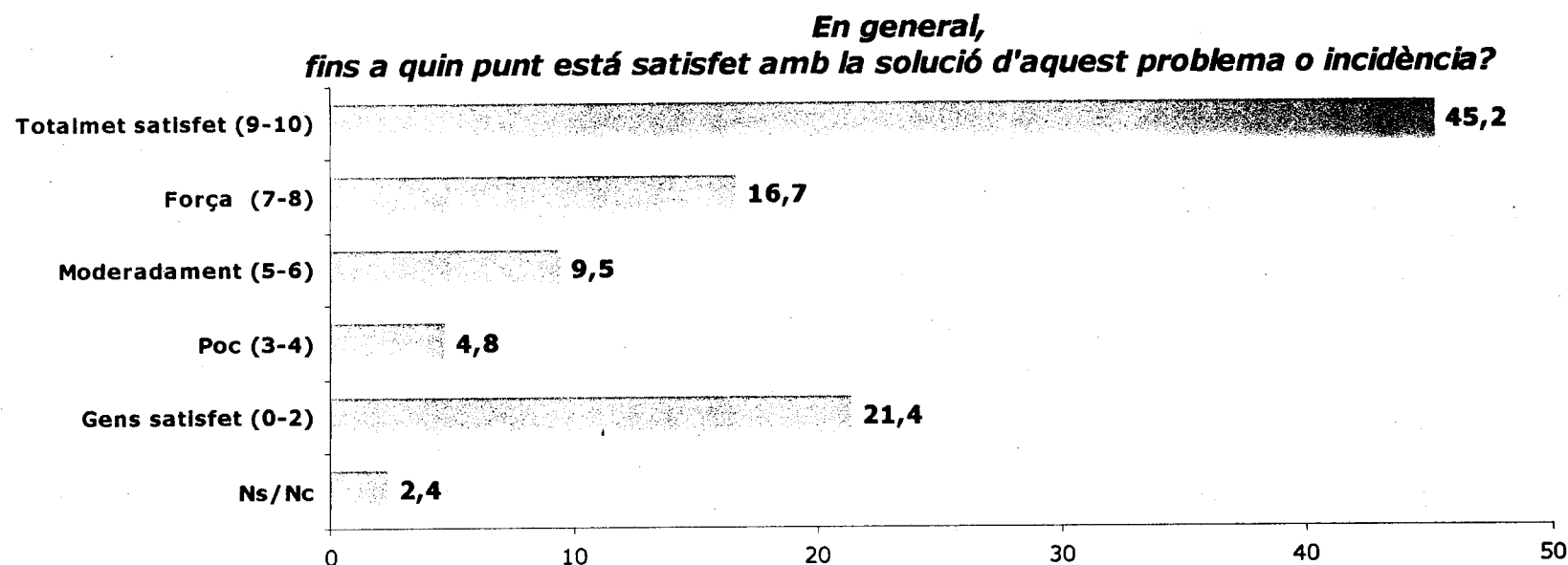
ESPONTÀNIA MIIITDI F

Base: (ha tingut una incidència, ha pres alguna mesura per solucionar-ho): 95

- Els ciutadans que, davant una incidència o problema de consum, han pres alguna mesura i l'han pogut solucionar, es mostren satisfets amb la solució obtinguda.

Així, la majoria (61,9%) declara estar totalment o força satisfet amb la solució que ha tingut el seu problema. Tot i això, 1 de cada 4 ciutadans (26,2%) es mostra poc o gens satisfet amb la solució al problema de consum que ha intentat resoldre.

D'aquesta manera, en una escala de 0 a 10, el grau de satisfacció amb la resolució de la incidència és de 6,6 punts.



**MITJANA DE SATISFACCIÓ (0-10)\*: 6,6**

\* Escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10, a totalment satisfet

Base: (ha tingut una incidència, ha pres alguna mesura per solucionar-la i s'ha solucionat): 42

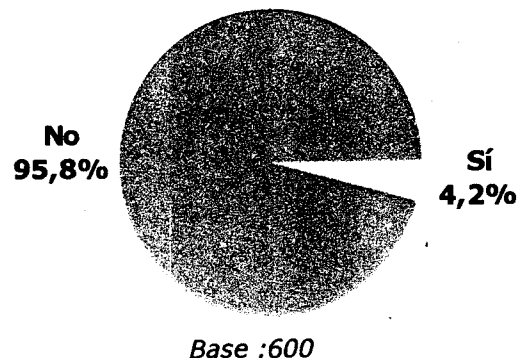
#### III.5. El 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya

##### A. Coneixement del servei

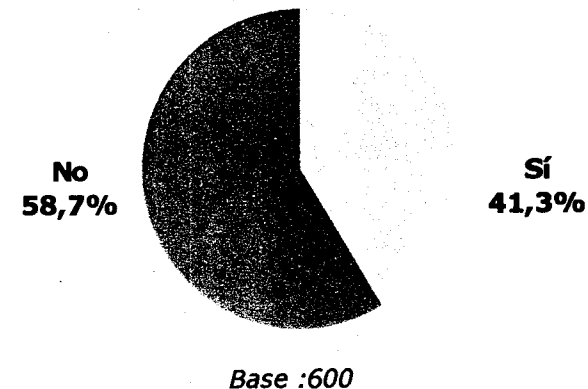
- Com s'ha analitzat, el 012, Telèfon d'Atenció al Consumidor de la Generalitat de Catalunya, és molt poc conegut espontàniament com a telèfon d'atenció al consumidor.

Així i tot, bona part dels ciutadans (41,3%) reconeixen l'existència d'aquest servei quan els hi és mencionat.

**Menció espontània del 012  
com a telèfon d'atenció al consumidor**



**Coneixement suggerit del 012**

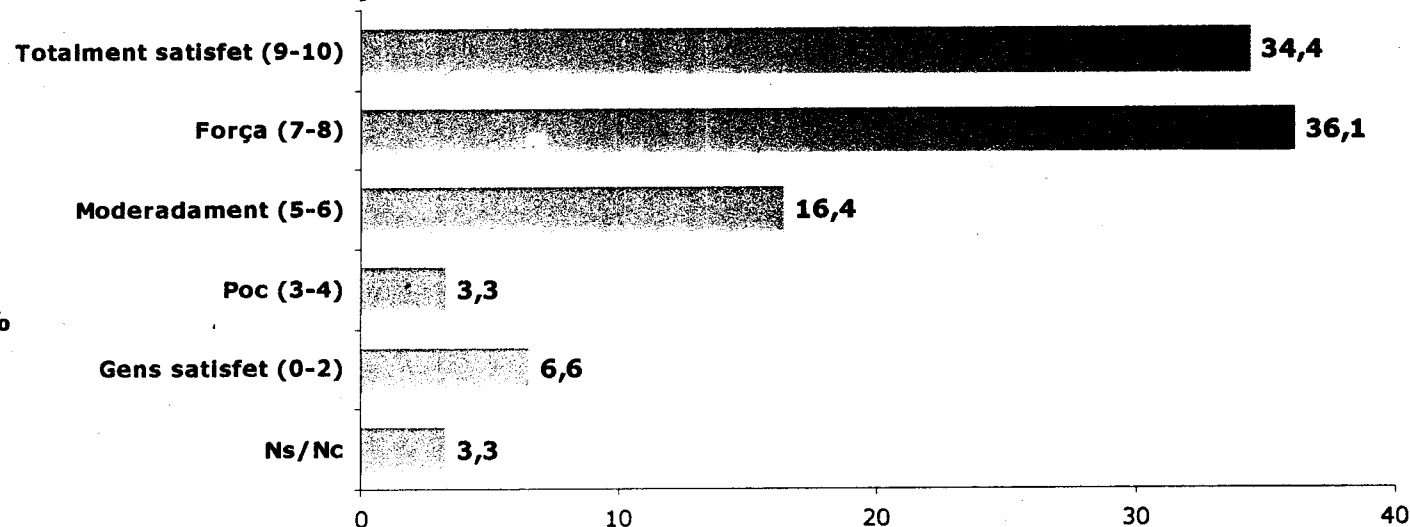


#### B. Ús i satisfacció amb el servei rebut

- D'altra banda, el 012 és un servei utilitzat pel 10,2% dels ciutadans de Catalunya per temes de consum.
- Cal dir, que les persones que han utilitzat alguna vegada el telèfon 012 per a les seves consultes relacionades amb el consum estan molt satisfetes amb el servei rebut. De fet, en una escala de 0 a 10, la nota mitjana obtinguda per aquest servei és de 7,3 punts.

Concretament, el 70,5% es mostra totalment o força satisfet, de tal manera que tan sols 9,9% es declara poc o gens satisfet amb el servei rebut al 012, per a consultes relacionades amb el consum.

**Fins a quin està satisfet amb el servei rebut al 012, per a les seves consultes relacionades amb el consum?**

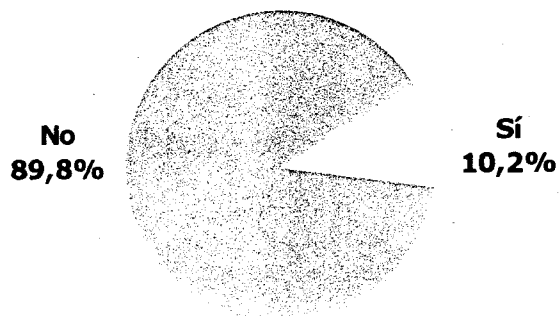


**MITJANA DE VALORACIÓ (0-10)\*: 7,3**

\* Escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10, a totalment satisfet

Base (ha utilitzat el 012): 61

**Utilització del 012**



Base :600

## ***IV. Les entitats i les administracions***

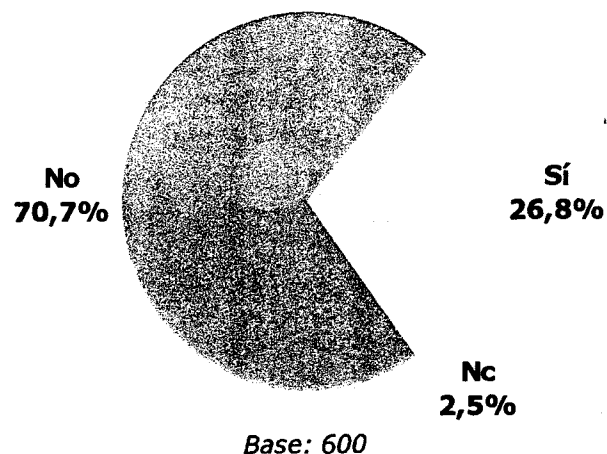
### IV.1. Coneixement, ús i valoració d'entitats responsables de la protecció dels drets

#### A. Coneixement espontani i suggerit

- La gran majoria dels catalans (70,7%) no coneix cap institució o organisme encarregat de la protecció dels drets dels consumidors.

Tan sols el 26,8% menciona el nom d'alguna institució. **Les associacions de consumidors (14,8%) són els organismes més coneguts espontàniament.** Li segueixen, a força distància, les Oficines d'Atenció al Consumidor (6,3%) i la Generalitat de Catalunya (4%).

**Coneix vostè alguna institució o organisme encarregada de la protecció dels drets dels consumidors?**



**Taula 19: Em podria dir quina o quines institucions o organismes coneix?**

Institució o organisme	Total (%)
No en coneix cap	70,7
Coneix alguna institució	26,8
Associacions de Consumidors	14,8
OCU	10,7
OCUC	2,7
Associacions sense especificar	1,5
Oficines d'Atenció al Consumidor	6,3
No especifica el nivell administratiu	4,7
OMIC	1,7
Generalitat de Catalunya	4,0
Generalitat	1,0
012	0,8
Institut Català del Consum (ICC)	0,5
Departament de Comerç, Turisme i Consum	0,5
Juntres Arbitrals de Consum	0,3
Altres organitzacions	0,8
Ajuntament	1,8
Empreses	0,8
Altres (Síndic de Greuges, Cambra de Comerç...)	2,7
No recorda el nom	0,5
Nc	2,5
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

- De la mateixa manera que els aspectes analitzats anteriorment, **el coneixement de les institucions i organismes responsables de la protecció dels drets dels consumidors millora notablement quan se suggereixen.**

**Les associacions de consumidors (52%) són els organismes de protecció als consumidors més coneguts, i els únics reconeguts per la majoria de la població.**

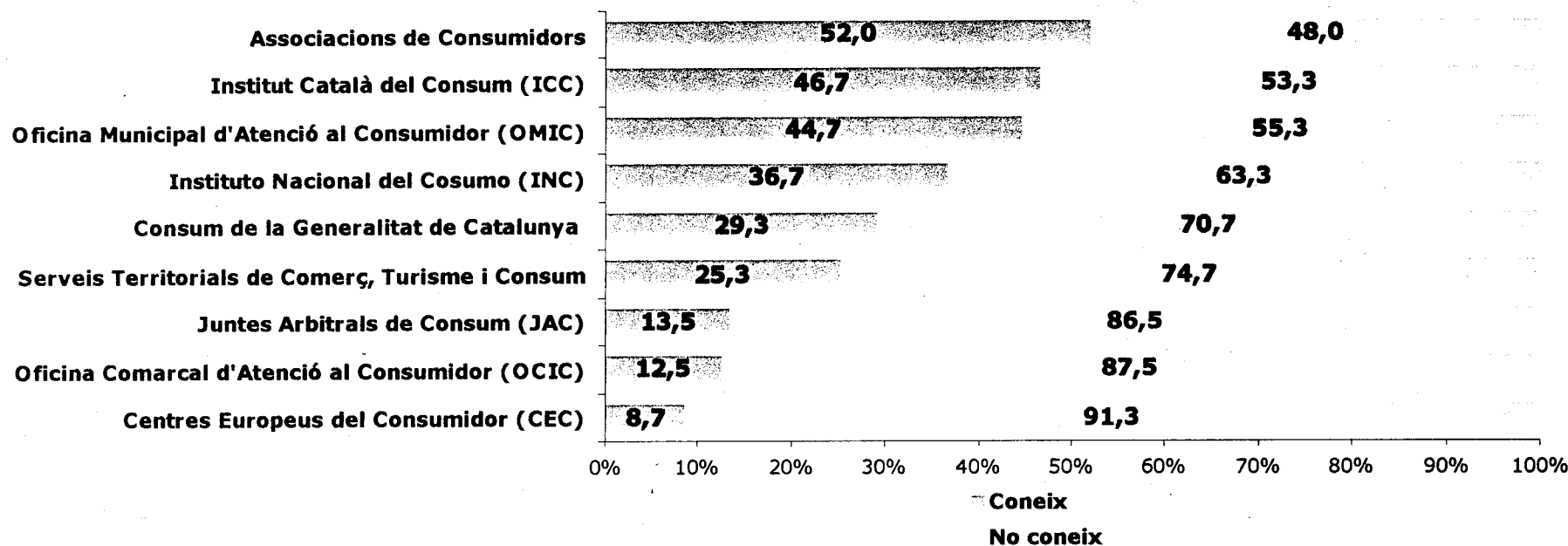
**L'Institut Català del Consum (46,7%) és el segon organisme més conegut i el primer entre les institucions públiques.**

Li segueixen, amb un nivell de coneixement similar, les Oficines Municipals d'Atenció als Consumidors - OMIC (44,7%). A continuació, es troba el 'Instituto Nacional del Consumo' (36,7%).

Entorn a 1 de cada 4 ciutadans reconeix l'existència de Consum de la Generalitat de Catalunya (29,3%) i dels serveis territorials de Comerç, Turisme i Consum (25,3%).

En canvi, els organismes més desconeguts són les Junes Arbitrals de Consum (13,5%), les Oficines Comarcals d'Atenció al Consumidor (12,5%) i els Centres Europeus del Consumidor (8,7%).

**Em podria dir si coneix les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors?**



Base: 600

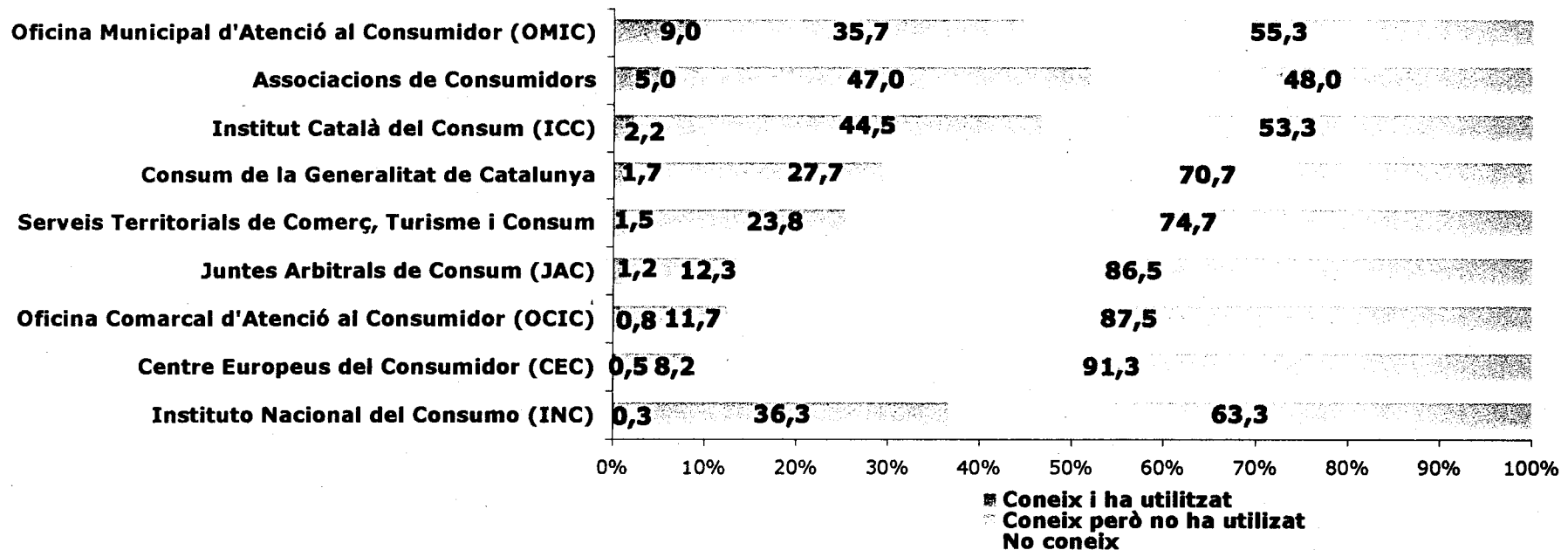


### B. Ús i valoració

- Com s'ha detectat en els apartats anteriors, el coneixement que els catalans tenen de les institucions responsables de la protecció dels seus drets com a consumidors, no és degut a que aquests s'hagin utilitzat en alguna ocasió, ja que la majoria dels ciutadans declara no haver utilitzat mai els serveis d'aquests organismes. **Les Oficines Municipals d'Atenció al Consumidor (9%) són els organismes més utilitzats.**

La resta d'institucions han estat utilitzades per menys del 5% dels ciutadans. És el cas de les associacions de consumidors (5%), l'Institut Català del Consum (2,2%), Consum de la Generalitat de Catalunya (1,7%), els Serveis Territorials de Comerç, Turisme i Consum (1,5%), les Juntes Arbitrals de Consum (1,2%), les Oficines Comarcals d'Atenció al Consumidor (0,8%), els Centres Europeus del Consumidor (0,5%) i l'Instituto Nacional del Consumo (0,3%).

#### Ha utilitzat els serveis d'aquests organismes en alguna ocasió?



Base: 600

- Els pocs ciutadans de Catalunya que han utilitzat els serveis de les institucions i organismes analitzats fan una bona valoració del servei rebut.

Totes elles superen l'aprovat, tot i que, donat el baix ús d'aquestes institucions, els valors són orientatius.

**Taula 20: Em podria valorar el servei prestat per les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors?**

Institucions	MITJANA <sup>1</sup>	Gens positiva (0-2)	Poc (3-4)	Moderament (5-6)	Força (7-8)	Totalment (9-10)	Ns/Nc	Base
Instituto Nacional del Consumo (INC)	8,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	2
Serveis Territorials de Comerç, Turisme i Consum	7,8	0,0	11,1	11,1	44,4	33,3	0,0	9
Associacions de Consumidors	6,8	10,0	3,3	23,3	30,0	33,3	0,0	30
Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)	6,7	13,0	5,6	18,5	27,8	33,3	1,9	53
Juntes Arbitrals de Consum (JAC)	6,4	0,0	14,3	28,6	57,1	0,0	0,0	7
Institut Català del Consum (ICC)	6,3	7,7	15,4	23,1	38,5	15,4	0,0	13
Consum de la Generalitat de Catalunya	6,1	10,0	30,0	20,0	0,0	40,0	0,0	10
Centres Europeus del Consumidor (CEC)	6,0	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0	3
Oficina Comarcal d'Atenció al Consumidor (OCIC)	5,2	20,0	0,0	40,0	40,0	0,0	0,0	5

Base: Ha utilitzat els seus serveis

(1) Escala de 0 a 10, on 0 equival a gens positiva i 10 a totalment positiva

### IV.2. Institucions considerades com a responsables de la protecció dels drets

- Els ciutadans de Catalunya consideren que, en primer lloc, la Generalitat de Catalunya ha de ser la institució responsable de la protecció dels seus drets com a consumidors (47,3%).

En segon lloc, a força distància, el 18,3% considera que aquesta tasca l'han d'assumir els Ajuntament, mentre que tan sols el 2,8% menciona el Govern Central.

**Taula 21: En la seva opinió, quina o quines institucions han de ser les responsables de la protecció dels drets dels consumidors?**

Institucions	Total (%)
Generalitat de Catalunya	47,3
Generalitat	44,7
Departament de Comerç, Turisme i Consum	2,2
Altres Departaments de la Generalitat	0,5
Ajuntament	18,3
Govern Central	2,8
Propis comerciants	2,2
Associacions de comerciants i gremis	1,8
Oficina d'Atenció al Consumidor	1,5
Administració de Justícia	0,5
Altres (administració en general, Benestar Social, Diputació, Serveis Socials, Síndic de Greuges, Cambres de Comerç...)	7,7
Cap	0,3
Nc	39,2
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

### IV.3. Mesures a prendre per part de l'Administració

- Tot i que el més freqüent és que els catalans no sàpiguen especificar cap demanda d'actuació a les administracions (39,3%), els ciutadans de Catalunya demanen principalment (19%) que l'Administració doni més informació per tal de poder garantir els seus drets com a consumidors.

A continuació, el 13% demanda que hi hagi més inspeccions als comerços i el 7% que es controli l'acompliment de la llei. Altres demandes són poc rellevants a nivell percentual.

**Taula 22: En la seva opinió quines mesures hauria de prendre l'Administració per garantir els drets dels consumidors?**

Mesures	Total (%)
No sap especificar-ne cap	39,3
Donar més informació (dels drets, de les formes de reclamació, fent una campanya, enviant-la per correu...)	19,0
Inspeccionar més els comerços	13,0
Control d'acompliment de les lleis	7,0
Més sancions davant l'incompliment de la llei	3,8
Ampliar i millorar el marc legislatiu	3,7
Més control de qualitat dels productes	3,7
Més recursos per garantir els drets dels consumidors (més oficines, més inspectors...)	3,3
Més control dels preus dels productes	3,2
Agilitar els tràmits	2,3
Apropar-se més al consumidor i millorar el tracte	1,5
Posicionar-se en favor dels consumidors	1,5
Educar i informar als comerciants i consumidors	1,2
Altres (acords amb els comerciants, ja ho fan bé, millorar personal, facilitar fulls de reclamació...)	5,7 <sup>1</sup>
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

<sup>1</sup> Formulades en cada cas per menys de l'1% dels enquestats.

### IV.4. La Generalitat de Catalunya

#### A. Coneixement de les actuacions

- La gran majoria dels catalans (79%) no sap mencionar espontàniament cap actuació que la Generalitat de Catalunya du a terme per garantir els drets dels consumidors.

L'actuació més mencionada és la de control i sanció (8,8%). La resta d'actuacions són encara menys mencionades, i van des de la tasca d'informació (2,2%) a la gestió del 012 (0,5%).

**Taula 23: Em podria dir quines actuacions porta a terme la Generalitat de Catalunya per garantir els drets dels consumidors?**

Actuacions	Total (%)
No en sap cap	79,0
Control i sanció (fer inspeccions en els establiments i proveïdors, control de l'etiquetatge, horaris comercials, control de la veracitat de la publicitat, control dels preus, qualitat dels productes i serveis, compliment de la normativa en relació als drets dels consumidors, fulls de reclamació)	8,8
Informar en general	2,2
Legislació	1,3
Càmpanyes divulgatives	1,0
Intervenir a favor del consumidor en cas de problemes i reclamacions	1,0
Posar a l'abast les oficines d'Atenció al Consumidor	0,8
Mediació i arbitratge	0,8
Gestionar el 012	0,5
Altres (disposar de fórmules de defensa dels consumidors, l'existència del Departament...)	0,3
No en fa cap	0,5
Nc	7,3
Base	600

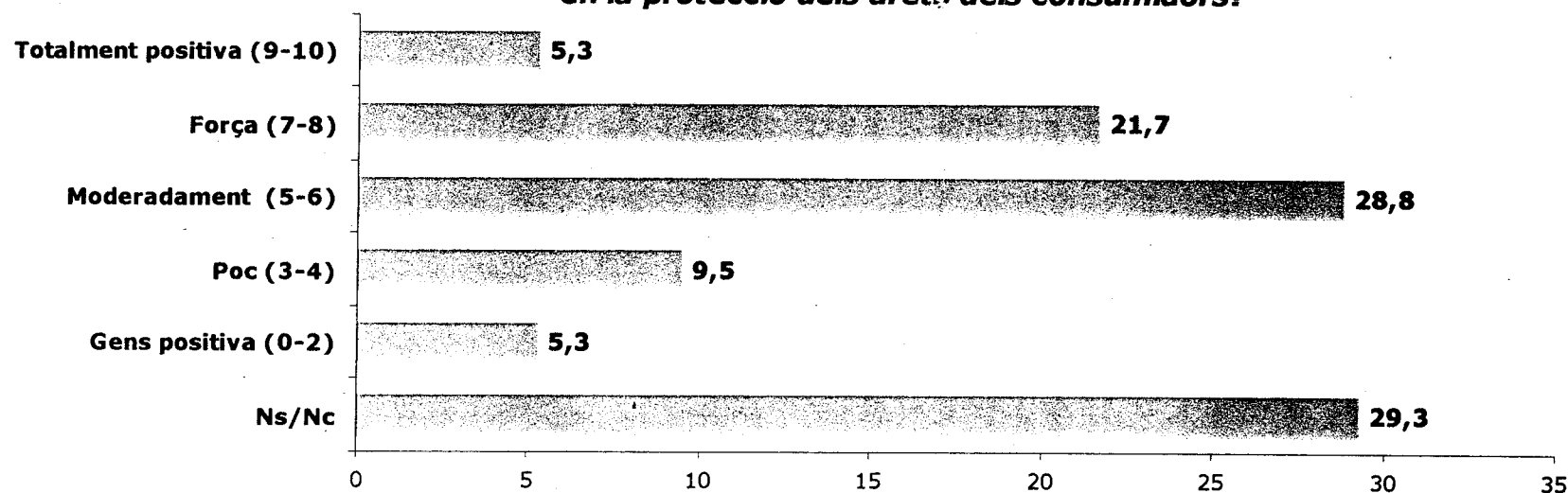
ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

### B. Valoració de l'actuació en la protecció dels drets dels consumidors

- Tot i que les tasques concretes es desconeixen àmpliament, **l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels consumidors és aprovada per la ciutadania**. En una escala del 0 a 10, la nota mitjana és de 5,8 punts, i el 28,8% en fa una valoració moderada. D'altra banda, el 27% la considera totalment o força positiva, mentre que el 14,8% la suspèn, valorant-la com a poc o gens positiva.

Cal dir, però, que el 29,3% dels catalans prefereix no valorar aquest punt donat que no coneix cap actuació.

**Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors?**



**VALORACIÓ MITJANA (0-10)\*: 5,8**

\* Escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva

Base: 600

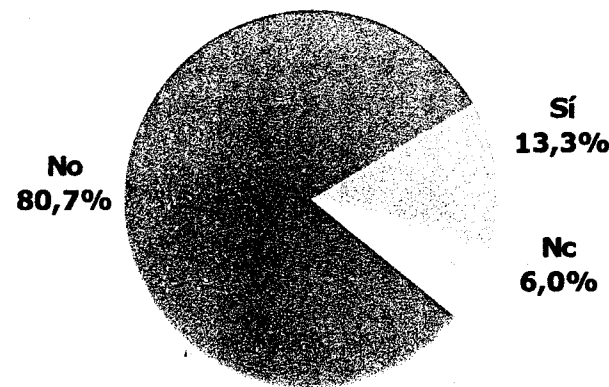
# ***V. L'Agència Catalana del Consum***

**V.1. Coneixement de la creació de l'Agència Catalana del Consum**

- 8 de cada 10 catalans (80,7%) no han sentit a parlar de la propera creació de l'Agència Catalana del Consum.**

De fet, tan sols el 13,3% afirma tenir algun coneixement d'aquesta iniciativa.

**Coneix o ha sentit a parlar de la propera creació de l'Agència Catalana del Consum?**



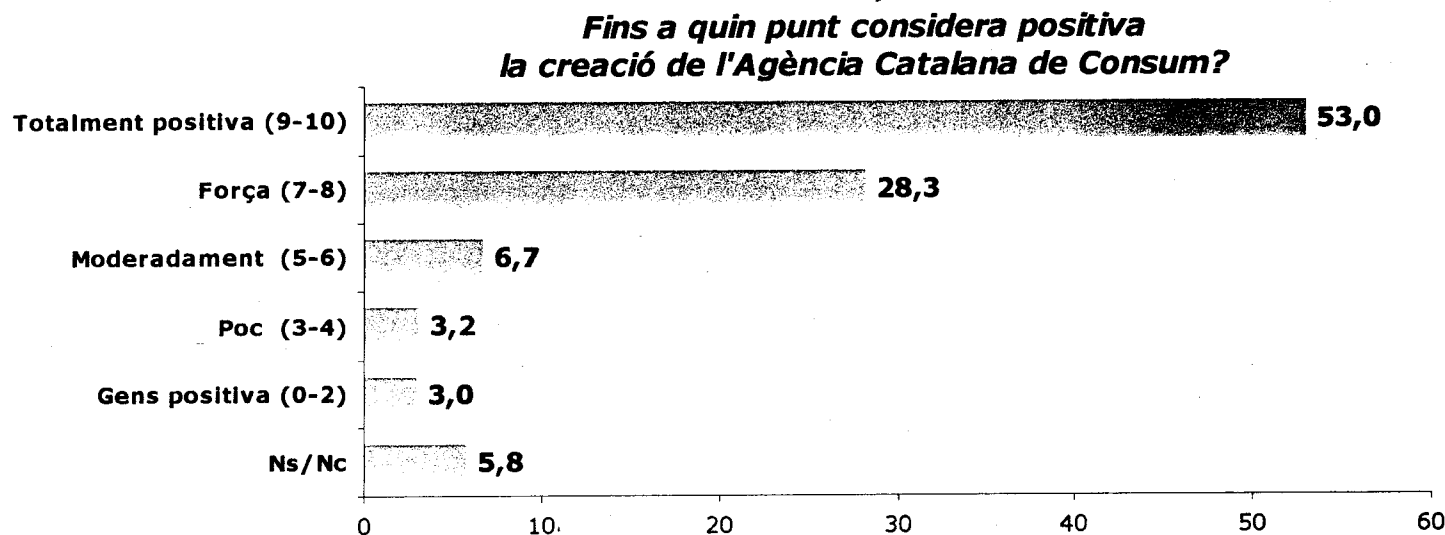
Base: 600



V.2. Valoració de la creació de l'Agència Catalana del Consum

- Un cop conegudes les característiques i funcions d'aquesta Entitat<sup>1</sup>, els ciutadans de Catalunya valoren molt positivament la creació de l'Agència Catalana del Consum. En una escala del 0 a 10, li atorguen a la iniciativa una nota mitjana de 8,3 punts.

Així, el 81,3% opina que la creació de l'Agència Catalana del Consum és força o totalment positiva, mentre que tan sols el 6,2% opina que és una iniciativa poc o gens positiva.



**VALORACIÓ MITJANA (0-10)\*: 8,3**

*Escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva*

*Base: 600*

<sup>1</sup> Explicació donada als enquestats: 'En els propers mesos, la Generalitat de Catalunya, amb la voluntat de millorar l'eficàcia en la protecció dels drets dels consumidors, crearà l'Agència Catalana del Consum. L'Agència serà la institució que es farà càrrec a Catalunya de donar informació sobre consum, arbitrar en cas de problemes entre consumidors i venedors, fer inspeccions per assegurar que es compleix la llei i proposar millores i noves lleis.'