

## **Les garanties dels consumidors**

Estudi encarregat per l'Institut Català del Consum

*Novembre de 2004*

RPEEO 290



CONSULTORIA  
ESTRATEGICA

# **Les garanties dels consumidors**

## **Estudi de coneixement, valoració i actuació**

 Generalitat de Catalunya  
**Institut Català del Consum**

Novembre de 2004  
Referència 12.1062

RPED 290



CONSULTORIA  
ESTRATEGICA

**Direcció**

Enric Renau

**Direcció tècnica**

Ruth Sunyol

**Responsable del projecte**

Montserrat Martínez

**Equip Tècnic**

Anna Torrijos

Natàlia Díaz

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> .....	1
I.1. Presentació i objectius.....	2
I.2. Metodologia.....	4
I.3. Marc de referència.....	7
<b>II. La llei de garanties</b> .....	13
II.1. Coneixement espontani.....	14
II.2. Coneixement suggerit.....	16
II.3. Valoració de la Llei de garanties.....	18
<b>III. La informació de les garanties</b> .....	22
III.1. Informació que es rep en el moment de la compra.....	23
III.2. Necessitat de rebre informació.....	26
III.3. Informació rebuda des de l'aprovació de la Llei de garanties.....	27
III.4. Incidències i reclamacions en el darrer any.....	29
A. Ocurrència d'incidències.....	29
B. Reclamacions realitzades.....	30
C. Solució de les incidències i satisfacció amb la solució.....	31
<b>IV. La factura com a garantia</b> .....	32
IV.1. Coneixement de la importància de la factura o tiquet de compra.....	33
IV.2. Temps que es guarden les factures.....	34
<b>V. Demanda d'actuacions</b> .....	36
V.1. Altres garanties a incloure en la legislació.....	37
V.2. Mesures per augmentar el coneixement de les garanties.....	38
V.3. Efectes del coneixement de les garanties.....	39
<b>VI. Annex: Qüestionari</b> .....	40

***I. Introducció***

## I.1. Presentació i objectius

- ❑ El passat 11 de setembre de 2003, va entrar en vigor la nova **Llei de garanties del consumidor**. Aquesta Llei regula les garanties que els consumidors tenen en relació als béns de consum: electrodomèstics, mobles, vehicles..., adquirits posteriorment a la data d'entrada en vigor de la Llei i que hagin estat comprats a venedors professionals, quedant així excloses les compravendes entre particulars.
- ❑ La Llei modifica el marc legal principalment en 2 aspectes: ampliant la durada de la garantia dels productes i les obligacions del venedor durant el període de garantia.
- ❑ La importància d'aquesta Llei en el dia a dia del consum a Catalunya, ha fet que **l'Institut Català del Consum** hagi 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 d'establir **el coneixement que els catalans tenen de les garanties que com a consumidors gaudeixen i l'opinió que els hi mereixen**.
- ❑ Concretament, els **principals objectius** a assolir per l'estudi són els següents:
  - **La llei de Garanties**
    - ✓ Coneixement espontani
    - ✓ Coneixement suggerit
    - ✓ Valoració de la Llei de garanties
  - **La informació de les garanties**
    - ✓ Informació que es rep en el moment de la compra
    - ✓ Necessitat de rebre informació
    - ✓ Informació rebuda des de l'aprovació de la Llei de garanties
    - ✓ Incidències i reclamacions en el darrer any
      - Ocurrència d'incidències
      - Reclamacions realitzades
      - Solució de les incidències i satisfacció amb la solució

- La factura com a garantia
  - ✓ Coneixement de la importància de la factura o tiquet de compra
  - ✓ Temps que es guarden les factures
  
- Demanda d'actuacions
  - ✓ Altres garanties a incloure en la legislació
  - ✓ Mesures per augmentar el coneixement de les garanties
  - ✓ Efectes del coneixement de les garanties

## ***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.



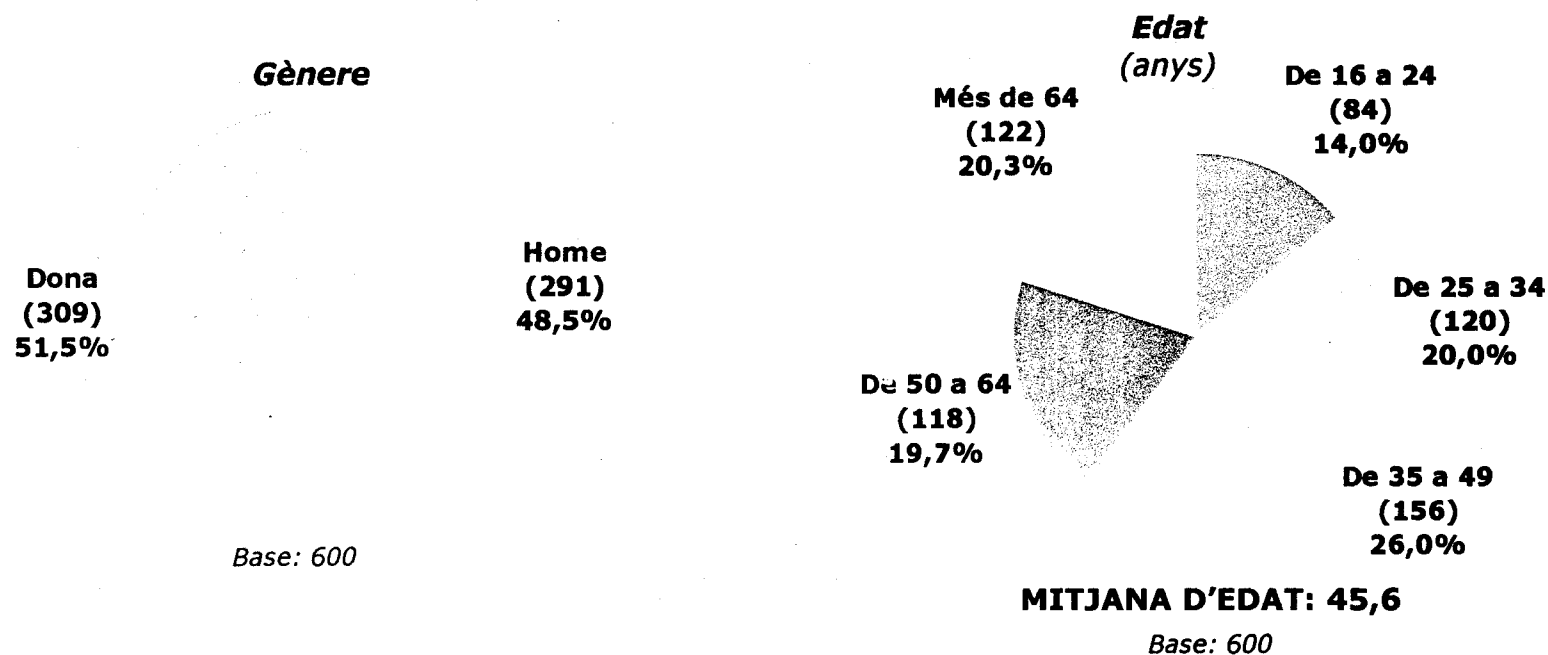
## C. Lectura de les taules

- 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 45,6 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 44,2% resideix en municipis grans, de més de 100.000 habitants, inclosa Barcelona ciutat, però el 29,7% resideix a municipis de menys de 20.000 habitants.

**Taula 1: Territori**

Territori	Total (%)	Entrevistes
Barcelona	75,9	455
BCN ciutat	24,5	147
Resta AMB	45,0	270
Resta BCN	6,4	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	19,7	118
De 20.001 a 100.000	26,1	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 75,5% dels ciutadans ha volgut realitzar l'entrevista en català, mentre que el 24,5% ha demanat fer l'entrevista en castellà.

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

**Català**  
**75,5%**

**Castellà**  
**24,5%**

*Base: 600*

## D. Situació laboral

- A Catalunya, el 39,5% dels ciutadans és assalariat. En segon lloc, el 23,5% es troba jubilat o és pensionista.

Les persones dedicades a les feines de la llar (11,5%) i els empresaris, autònoms o treballadors per compte propi (11,3%) són els següents col·lectius amb més pes.

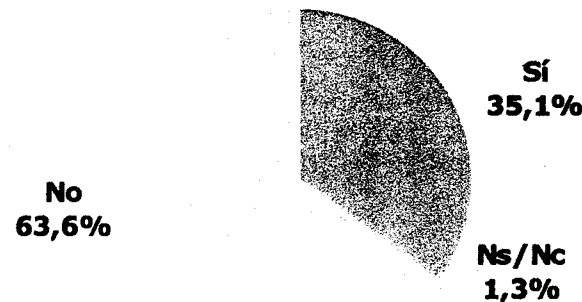
Finalment, es troben els estudiants (8,7%) i les persones en situació d'atur (5,2%).

- D'aquesta manera, les persones ocupades representen el 50,8%<sup>2</sup> dels catalans de 16 anys o més, de les quals el 35,1% 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	39,5
Jubilat o és pensionista	23,5
Dedicat exclusivament a les feines de la llar	11,5
Autònom, empresari o professional liberal	11,3
Estudiant	8,7
Està a l'atur	5,2
Nc	0,3
Base	600

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



Base (ocupats): 305

<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

- El 38,3% dels ciutadans de Catalunya té estudis primaris, ja sigui sense acabar, amb certificat o amb nivell de graduat escolar.

En segon lloc, el 32,2% ha cursat estudis de grau mig, és a dir BUP, COU, FP2 o similar. D'altra banda, el 18,2% 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 10,8% 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	10,8
Sense estudis	1,2
Sense estudis però sap llegir i escriure	4,0
Estudis primaris sense acabar	5,7
Primària	38,3
Estudis primaris (certificat)	13,3
Graduat escolar, EGB, ESO, FP1, Mòdul 2, CFGM	25,0
Secundària	32,2
BUP, COU, FP2, Batxillerat LOGSE (reforma)	25,7
CFGS, Mòdul 3	6,5
Estudis superiors	18,2
Universitari 1n cicle	6,3
Universitari 2n cicle o doctorat	11,8
Ns/Nc	0,5
Base	600

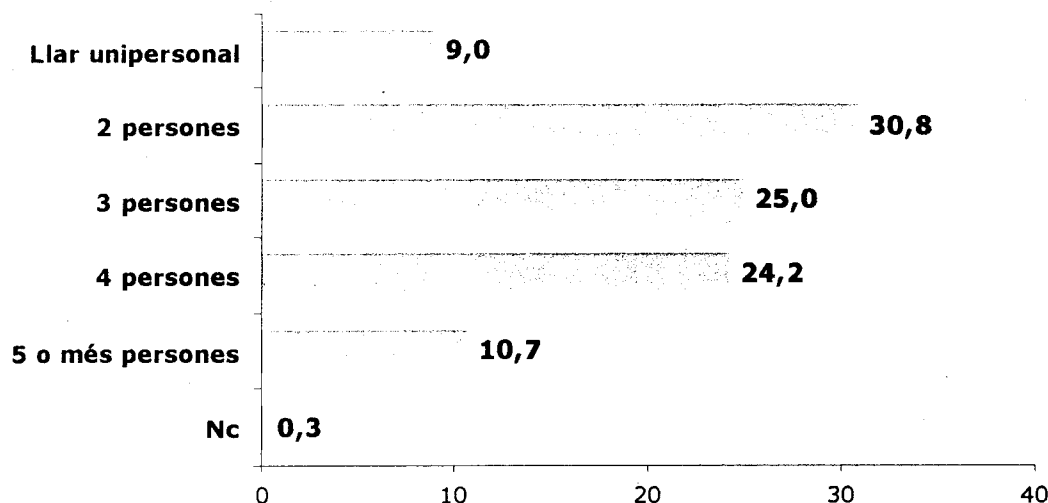
## F. Forma de convivència

- Els ciutadans de Catalunya majors de 15 anys resideixen a llars formades per una mitjana de 3 persones. D'aquesta manera, el més freqüent és conviure a llars bipersonals (30,8%), o a llars formades per 3 (25%) o 4 persones (24,2%).

En canvi, les llars de 5 o més persones són menys freqüents (10,7%), com també ho són les persones que viuen soles (9%).

- D'altra banda, el més habitual (38,5%) és que les persones de 16 anys o més, visquin amb la parella i els fills. En segon lloc, el 27,7% conviu amb la família d'origen, mentre que el 23,7% conviu en parella, però sense fills.

### Quantes persones viuen a la seva llar comptant-lo a vostè?



**MITJANA DE PERSONES PER LLAR: 3,0**

Base: 600

**Taula 5: Vostè viu...?**

Forma de convivència	Total (%)
En parella amb fills	38,5
Amb la família d'origen (pares, germans...)	27,7
En parella sense fills	23,7
Viu sol	9,0
Nc	1,1
Base	600

***II. La Llei de garanties***



### II.1. Coneixement espontani

- La majoria dels catalans (68,7%) no coneix ni ha sentit a parlar de la Llei de garanties aprovada el passat any.

D'aquesta manera, el 31,3% sí la coneix o n'ha sentit a parlar, però el més freqüent (15%) és que no se sàpiga especificar cap aspecte concret de la Llei.

La idea principal que tenen les persones que han sentit a parlar de la Llei, és que aquesta amplia la temporalitat de les garanties (13%). En aquest punt, el coneixement dels terminis i condicions són confusos, ja que el més freqüent (7,8%) és que els catalans hagin sentit a parlar de que la Llei amplia a 2 anys la garantia dels productes però no saben especificar si és en els nous o en els de 2a mà.

El coneixement espontani de la resta de qüestions és molt inferior. Així, en segon lloc, el 2,5% dels catalans ha sentit a parlar de la Llei i pensa que hi ha hagut un canvi en els drets de reclamació, de tal manera que ara els consumidors tenen dret al retorn dels diners o canvi de producte en els primers 6 mesos després de la compra (0,8%).

La resta d'idees són encara menys mencionades espontàniament i van des de la noció de que la Llei inclou la necessitat de guardar el tiquet o la factura per poder tenir garanties (1,2%), a altres idees diverses (1,2%).

Així, tan sols el 0,3% dels catalans recorda que la nova Llei reforça el paper dels venedors en les garanties dels consumidors.

- A la demarcació de Barcelona (34,1%), entre els homes (36,8%), les persones de 35 a 49 anys (42,6%) i les persones ocupades, ja sigui com assalariats (35,4%) o com empresaris (42,6%) el coneixement espontani d'aquesta Llei és més generalitzat.

En canvi, la Llei és encara menys coneguda entre els ciutadans de la demarcació de Girona (18,9%), entre les dones (26,2%), les persones majors de 65 anys (20,5%), els estudiants (19,2%) i els jubilats o pensionistes (22,7%).

**Em podria dir si coneix o ha sentit a parlar de la nova Llei sobre les garanties que té una persona a l'hora d'anar a comprar?**

No  
68,7%

Sí  
31,3%

Base: 600

**Taula 6: Quin o quins aspectes d'aquesta Llei recorda?**

Coneixement espontani dels aspectes de Llei de garanties	Total (%)
No coneix o no ha sentit a parlar de la Llei	68,7
Coneix o ha sentit a parlar de la llei	31,3
No sap especificar cap mesura concreta	15,0
Ampliació del temps de garantia dels productes	13,0
Ampliació de la garantia 2 anys (sense especificar per quin tipus de producte)	7,8
Ampliació del temps de garantia (sense especificar quant)	2,8
Ampliació del temps de garantia de productes nous a 2 anys	1,2
Ampliació del temps de garantia de productes de 2a mà a 1 any	1,2
Canvi en el dret a reclamació	2,5
Dret a retorn dels diners o canvi del producte durant els 6 primers mesos	0,8
Dret a reclamació productes	0,7
Dret a canvi del producte	0,7
Dret a retorn dels diners	0,3
El tiquet o la factura de compra és la garantia	1,2
Millora de les garanties (sense especificar en quines)	1,2
Responsabilitat del venedor	0,3
Altres (garantia electrodomèstics, responsabilitat del fabricant, etiquetatge doble, poder pagar amb targeta encara que sigui de rebaixes, a rebaixes els productes han que ser correctes...)	1,2
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

### II.2. Coneixement suggerit

- La majoria d'aspectes que inclou la Llei són més coneguts quan es comenten de forma suggerida. Tot i això, **tots els aspectes que inclou la Llei són desconeguts per la majoria de catalans.**

**L'ampliació de la garantia d'un producte nou a 2 anys (46,8%), la responsabilitat del venedor sobre la garantia del producte (45,7%) i el dret a reparació o substitució del producte durant els primers 6 mesos després de la compra, sempre que sigui possible i proporcionat (41,2%), són els tres aspectes de la Llei de garanties més coneguts.**

Entorn el 30% dels catalans, sap que la nova Llei de garanties preveu que durant els primers 6 mesos els defectes d'un producte nou es consideraran d'origen o fabricació (32,8%), que en aquests primers 6 mesos, el venedor o fabricant ha de córrer amb totes les despeses per reparar el producte o donar-ne un de nou (32,7%) i que si no és possible el canvi o la reparació del producte no soluciona adequadament el problema, el consumidor pot demanar la reducció del preu pagat o el retorn dels diners (32,3%).

Aquest mateix nivell de coneixement, el tenen aspectes com que quan no sigui possible acudir al venedor, el fabricant o l'importador ha de fer-se responsable de la garantia del producte (31,2%) i l'ampliació de la garantia d'un producte de 2a mà un mínim d'1 any (29,3%).

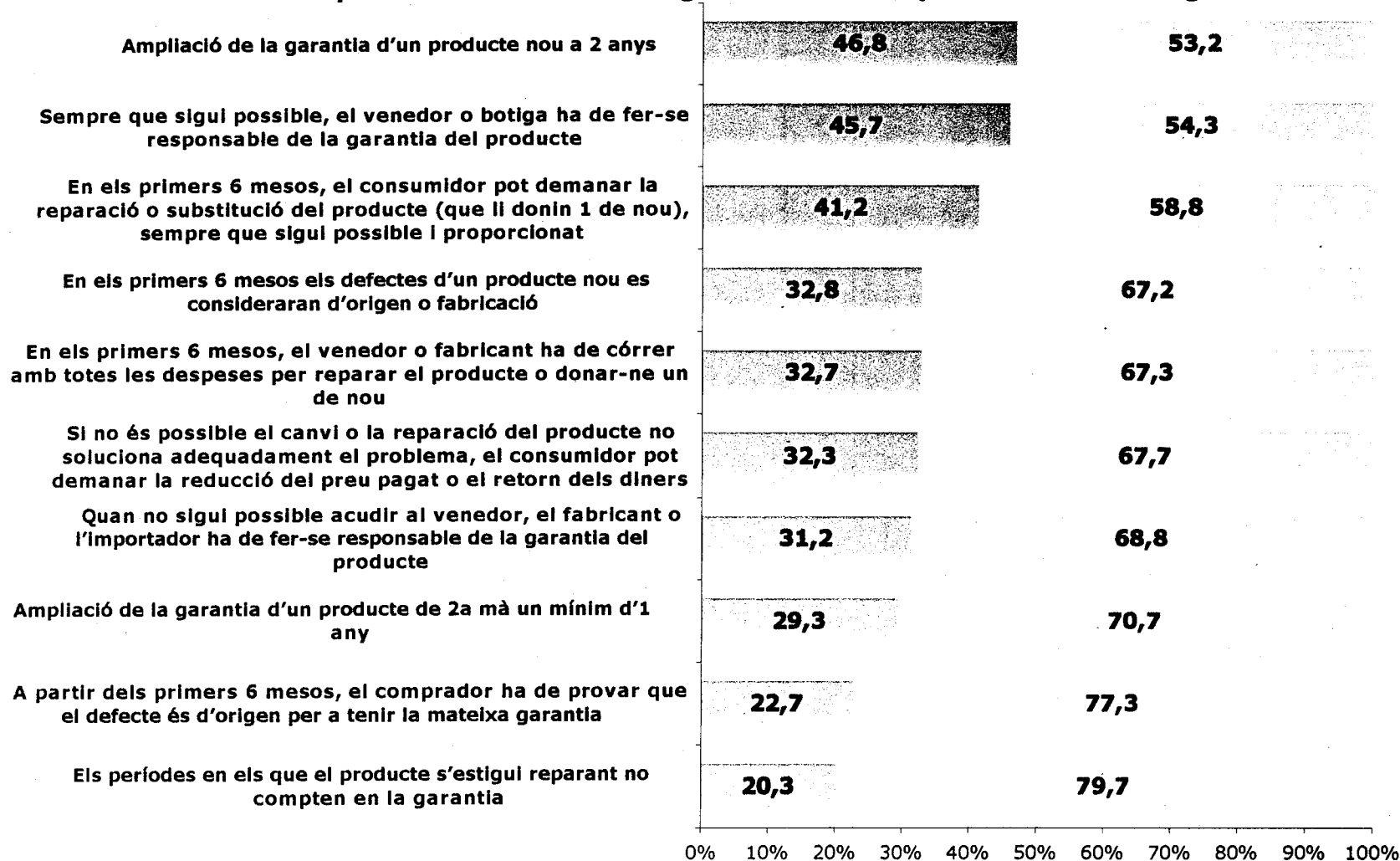
En canvi, menys del 23% dels catalans sap que a partir dels 6 mesos, el comprador ha de provar que el defecte és d'origen per a tenir la mateixa garantia (22,7%) o que en els períodes en els que el producte s'estigui reparant no compten en la garantia (20,3%).

- No existeix un perfil clar de quins són els segments que major o menor coneixement tenen dels aspectes que inclou la Llei. Cal dir, però, que el desconeixement d'aquests aspectes és igualment baix entre les persones que treballen en el sector comerç, hostaleria i restauració, exceptuant la condició segons la qual en els primers 6 mesos es pot demanar canvi o reparació de l'article (50,5%), que en els primers 6 mesos els defectes de l'article es consideraran d'origen (41,1%) i la condició que estableix que el consumidor ha de demostrar que el defecte és d'origen quan passen els 6 mesos de la compra dels productes (32,7%), els quals són significativament més coneguts entre aquests ciutadans.

## II. La Llei de garanties

## Les garanties dels consumidors

Em podria dir si coneix les següents mesures que inclou la Llei de garanties?



■ Coneix  
■ No coneix

Base: 600

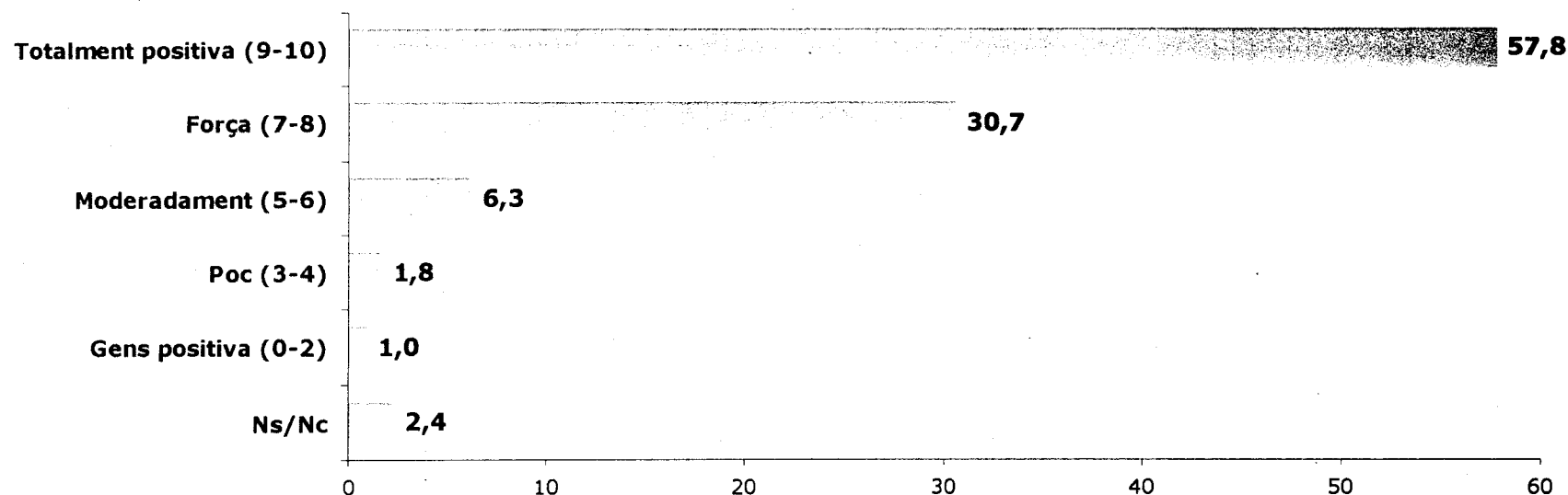
### II.3. Valoració de la Llei de garanties

- Un cop coneguts els aspectes que inclou, **la Llei de garanties dels consumidors és valorada molt positivament pels ciutadans de Catalunya**. Així, la nota mitjana que obté aquesta Llei, en una escala de 0 a 10, és de 8,5 punts.

De fet, la gran majoria (88,5%) la considera totalment o força positiva, i només el 2,8% té una opinió negativa de la Llei.

- Aquesta opinió és unànime entre tota la població, de tal manera que no es detecta cap col·lectiu que valori la Llei de garanties amb altres termes.

#### Globalment, com valora aquesta Llei?



**VALORACIÓ MITJANA (0-10)\*: 8,5**

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

Base: 600

- Donada la bona valoració general, **els catalans també valoren molt positivament tots i cadascun dels aspectes que inclou la Llei de garanties.**

En primer lloc, els catalans valoren molt positivament que la Llei contempli que en els primers 6 mesos, el venedor o fabricant ha de córrer amb totes les despeses per reparar el producte o donar-ne un de nou (8,5), així com que si no és possible el canvi o la reparació del producte no soluciona adequadament el problema, el consumidor pot demanar la reducció del preu pagat o el retorn dels diners (8,5) o que en aquest període el consumidor pot demanar la reparació o substitució del producte (que li donin 1 de nou), sempre que sigui possible i proporcionat (8,4).

Igualment positiva és l'opinió dels catalans vers el fet que la Llei amplii la garantia d'un producte nou a 2 anys (8,3), que els períodes en els que el producte s'estigui reparant no comptin en la garantia (8,3), que sempre que sigui possible, el venedor o botiga ha de fer-se responsable de la garantia del producte (8,2), que quan no sigui possible acudir al venedor, el fabricant o l'importador ha de fer-se responsable de la garantia del producte (8,2), i que en els primers 6 mesos els defectes d'un producte nou es considerin d'origen o fabricació (8,2).

Finalment, els catalans valoren molt positivament que la Llei amplii la garantia d'un producte de 2a mà a un mínim d'1 any (7,9).

Cal dir, que **l'aspecte valorat amb una nota més baixa, tot i que igualment positiva, és el fet que la Llei estableixi que a partir dels primers 6 mesos, el comprador hagi de provar que el defecte és d'origen per a tenir la mateixa garantia (7,6).**

### Com valora aquestes mesures que inclou la Llei de garanties?

En els primers 6 mesos, el venedor o fabricant ha de córrer amb totes les despeses per reparar el producte o donar -ne un de nou

8,5

Si no és possible el canvi o la reparació del producte no soluciona adequadament el problema, el consumidor pot demanar la reducció del preu pagat o el retorn dels diners

8,5

En els primers 6 mesos, el consumidor pot demanar la reparació o substitució del producte (que li donin 1 de nou), sempre que sigui possible i proporcionat

8,4

Ampliació de la garantia d'un producte nou a 2 anys

8,3

Els períodes en els que el producte s'estigui reparant no compten en la garantia

8,3

Sempre que sigui possible, el venedor o botiga ha de fer-se responsable de la garantia del producte

8,2

Quan no sigui possible acudir al venedor, el fabricant o l'importador ha de fer-se responsable de la garantia del producte

8,2

En els primers 6 mesos els defectes d'un producte nou es consideraran d'origen o fabricació

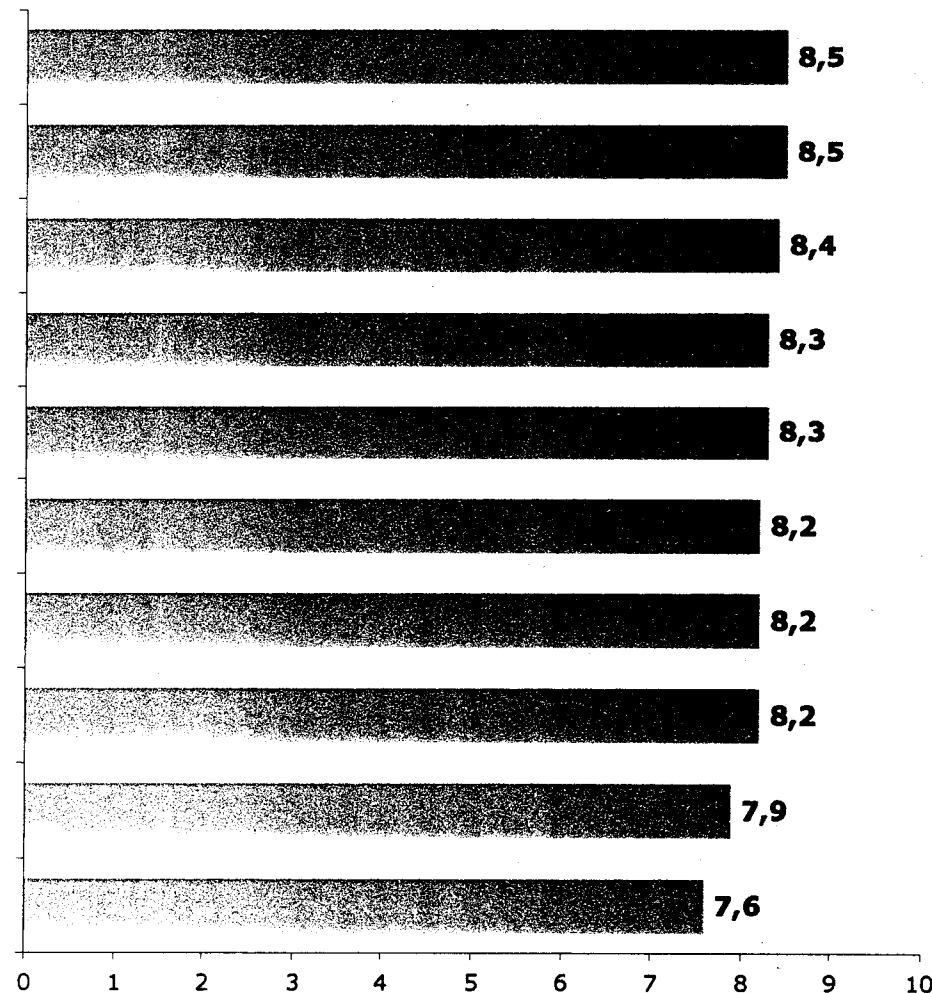
8,2

Ampliació de la garantia d'un producte de 2a mà un mínim d'1 any

7,9

A partir dels primers 6 mesos, el comprador ha de provar que el defecte és d'origen per a tenir la mateixa garantia

7,6



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

Base: 600

## II. La Llei de garanties

## Les garanties dels consumidors

**Taula 7: Com valora aquestes mesures que inclou la Llei de garanties?**

Noves garanties	MITJANA <sup>1</sup>	Gens positiva (0-2)	Poc (3-4)	Moderadament (5-6)	Força (7-8)	Totalment positiva (9-10)	Ns/Nc
En els primers 6 mesos, el venedor o fabricant ha de córrer amb totes les despeses per reparar el producte o donar-ne un de nou	8,5	1,5	1,8	7,8	29,0	57,8	2,1
Si no és possible el canvi o la reparació del producte no soluciona adequadament el problema, el consumidor pot demanar la reducció del preu pagat o el retorn dels diners	8,5	1,2	3,3	9,0	26,0	58,2	2,3
En els primers 6 mesos, el consumidor pot demanar la reparació o substitució del producte (que li donin 1 de nou), sempre que sigui possible i proporcionat	8,4	1,7	3,0	8,5	29,0	55,5	2,3
Ampliació de la garantia d'un producte nou a 2 anys	8,3	1,5	2,7	9,0	32,0	52,2	2,6
Els períodes en els que el producte s'estigui reparant no compten en la garantia	8,3	1,7	3,3	11,7	28,5	52,5	2,3
Sempre que sigui possible, el venedor o botiga ha de fer-se responsable de la garantia del producte	8,2	2,0	2,7	10,3	32,5	50,7	1,8
Quan no sigui possible acudir al venedor, el fabricant o l'importador ha de fer-se responsable de la garantia del producte	8,2	2,3	3,0	10,7	31,2	50,7	2,1
En els primers 6 mesos els defectes d'un producte nou es consideraran d'origen o fabricació	8,2	1,8	3,3	11,7	32,7	48,0	2,5
Ampliació de la garantia d'un producte de 2a mà un mínim d'1 any	7,9	2,7	3,8	13,8	32,0	43,5	4,2
A partir dels primers 6 mesos, el comprador ha de provar que el defecte és d'origen per a tenir la mateixa garantia	7,6	4,0	4,8	16,5	31,2	39,8	3,7

LECTURA HORITZONTAL

Base: 600

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



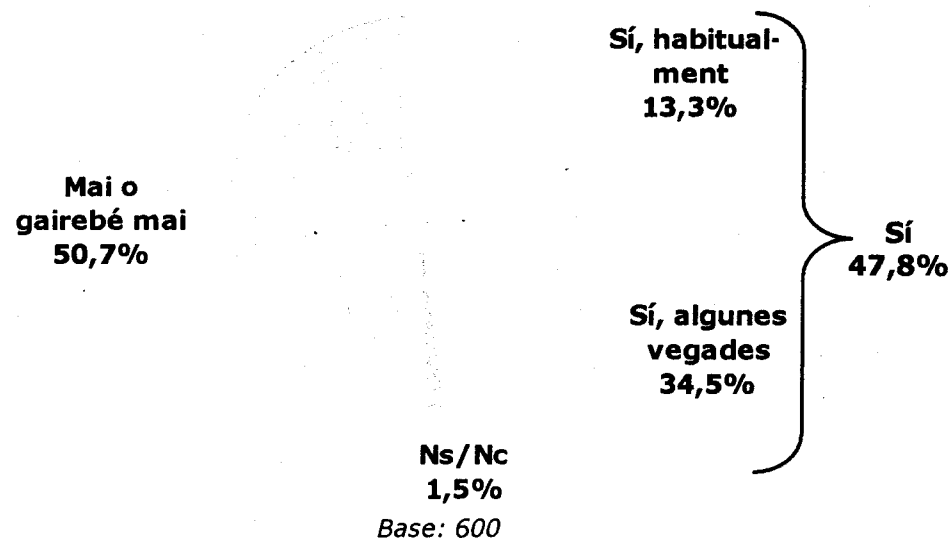
## ***III. La informació de les garanties***

#### III.1. Informació que es rep en el moment de la compra

- El 50,7% dels catalans afirma que els venedors no acostumen a informar-los de les garanties que tenen els articles, sense que el propi comprador ho demani.

Tot i això, una bona part, el 47,8%, afirma que sí rep aquesta informació per part dels venedors i venedores, ja que declaren que, sense que ho demanin expressament, els venedors i venedores informen de les garanties que tenen els articles habitualment (13,3%) o algunes vegades (34,5%).

**Quan realitza les seves compres,  
els venedors/es acostumen a informar-li  
de les garanties que tenen els articles  
sense que vostè ho demani?**

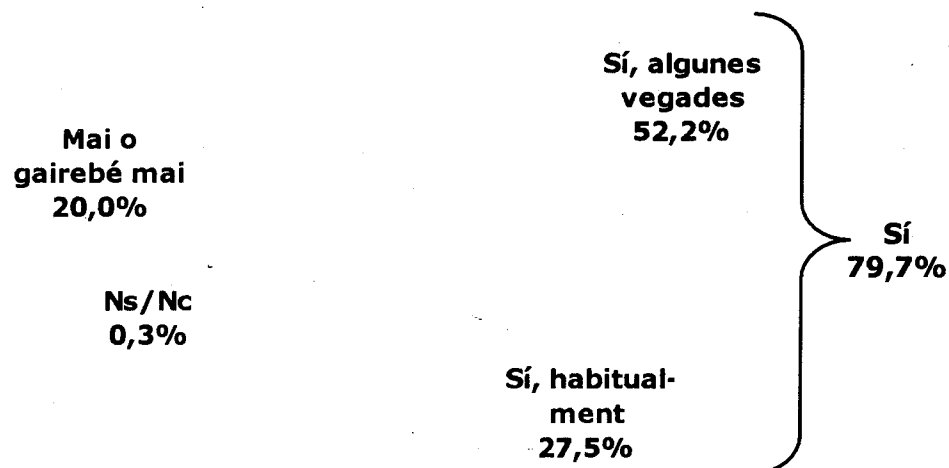


- D'altra banda, la gran majoria dels catalans (79,7%) afirma que acostuma a demanar als venedors i venedores que l'informin de les garanties que tenen els articles, ja sigui habitualment (27,5%) o de tant en tant (52,2%).

Així, tan sols, el 20% declara no tenir aquest hàbit.

- Les persones majors de 65 anys (27,9%) i les que tenen un baix nivell de formació (33,8%), ja que no tenen estudis o bé aquests són primaris sense finalitzar, són les que més reconeixen no tenir l'hàbit de demanar informació als venedors i venedores sobre les garanties dels articles que compren.

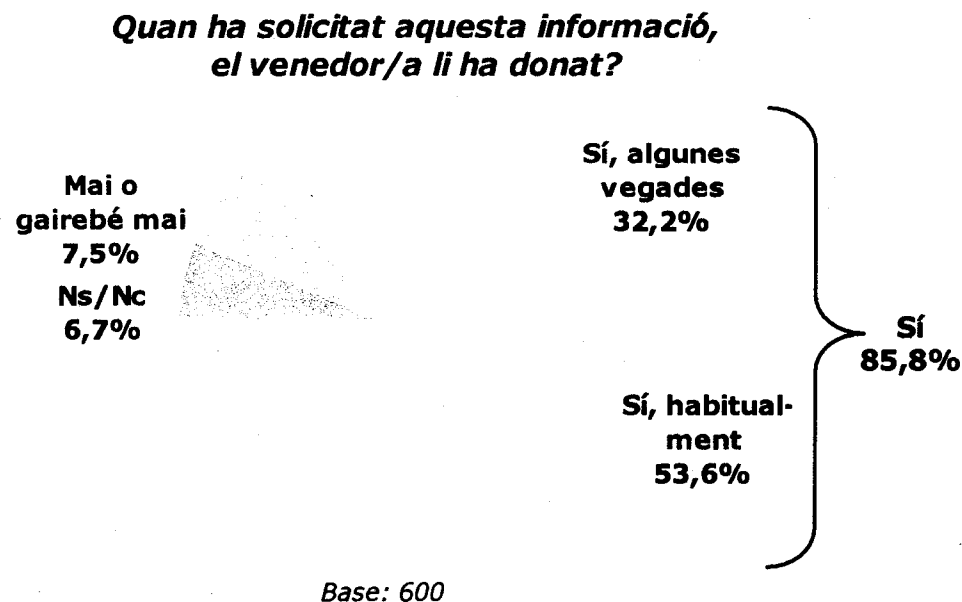
***I vostè, quan realitza les seves compres,  
acostuma a demanar al venedor  
que l'informi de les garanties  
que tenen els articles que compra?***



Base: 600

- La gran majoria dels catalans (85,8%), afirma que els venedors i venedores acostumen a donar la informació relacionada amb les garanties dels articles quan els compradors la demanen.

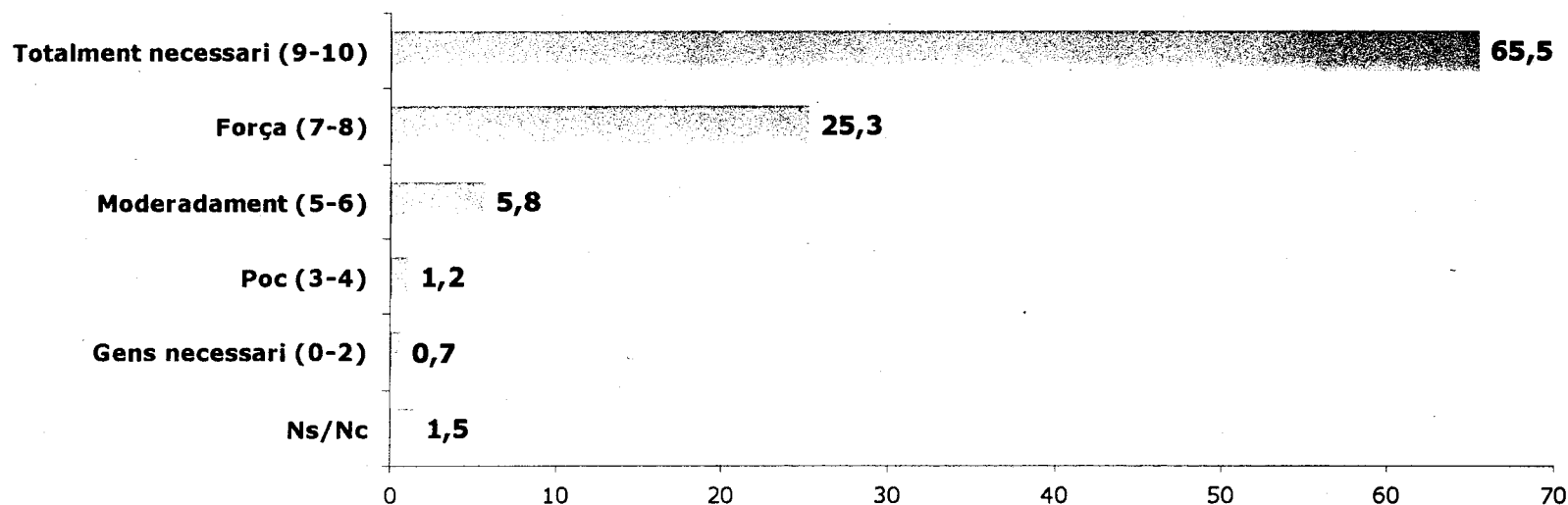
De fet, tan sols, el 7,5% declara que, malgrat demanar aquesta informació, els venedors no l'ofereixen.



#### III.2. Necessitat de rebre informació

- Els ciutadans de Catalunya consideren que és totalment necessari que els establiments donin informació sobre les garanties que tenen els articles quan fan les seves compres. Així, en una escala de 0 a 10, el grau de necessitat és de 8,9 punts, de tal manera, que 90,8% dels catalans considera que aquesta és una funció totalment o força necessària.

**Fins a quin punt considera necessari que els establiments li donin aquesta informació quan fa les seves compres?**



**MITJANA DE NECESSITAT (0-10)\*: 8,9**

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

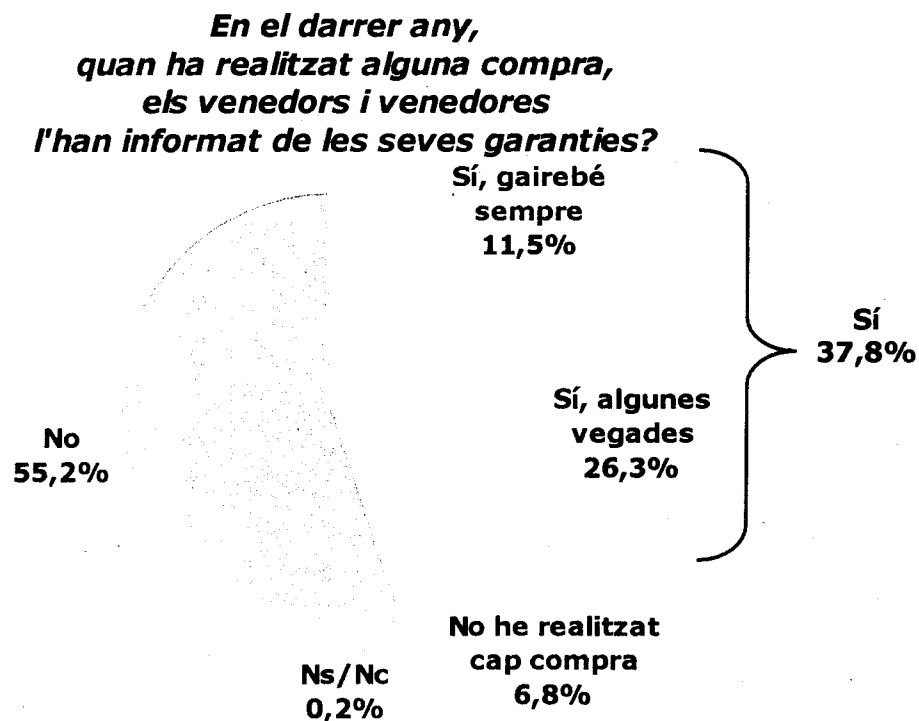
Base: 600

#### III.3. Informació rebuda des de l'aprovació de la Llei de garanties

- Un cop conegudes les garanties que inclou la nova Llei, la majoria dels catalans (55,2%), afirma que en el darrer any, aproximadament el mateix període de vigència de la Llei de garanties, els venedors i venedores no l'han informat d'aquestes garanties.

Cal dir, però, que el 37,8% reconeix haver rebut aquesta informació, més esporàdicament (26,3%) que sempre o gairebé sempre (11,5%).

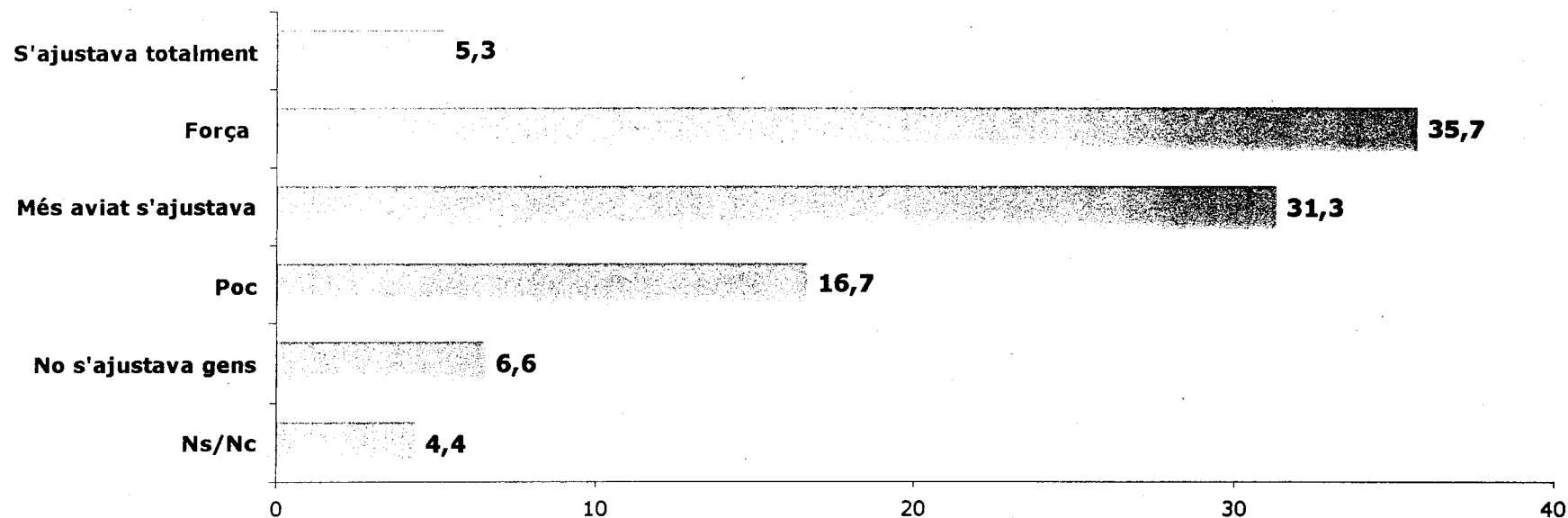
- Els ciutadans de la demarcació de Tarragona (66,7%) i els compradors més joves, menors de 25 anys (64,3%) són els que més afirmen no haver rebut cap informació sobre les seves garanties com a consumidors en el darrer any.



- Les persones que han rebut informació en el darrer any sobre les seves garanties com a consumidors afirmen que aquesta s'ajustava al contingut de la nova Llei, ja sigui força o totalment (41%), o bé, més aviat (31,3%).

Tot i això, el 23,3% afirma que la informació que ha rebut s'ajustava poc o gens al contingut de la Llei de garanties.

#### *Fins a quin punt la informació que li han donat s'ajustava a la nova Llei que li he explicat?*



Base (ha rebut informació sobre les garanties en el darrer any): 227

#### III.4. Incidències i reclamacions en el darrer any

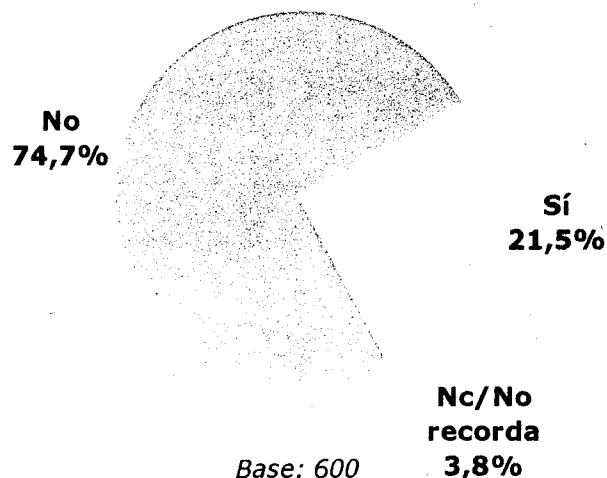
##### A. Ocurrencia d'incidències

- En el darrer any, la gran majoria dels catalans (74,7%) declara no haver tingut cap incidència com a consumidor. Així i tot, entorn el 20%, 1 de cada 5 ciutadans, ha tingut algun problema o incidència amb algun producte que ha comprat.

Les incidències tenen a veure amb defectes amb els productes, principalment amb electrodomèstics (8,3%), així com amb telefonia mòbil (3,7%) i articles informàtics (2,7%).

- Les persones més joves, menors de 25 anys (28,6%) i de 25 a 34 anys (27,5%) són les que més declaren haver tingut problemes amb articles que han comprat. En canvi, la població més gran, amb de 50 a 64 anys (16,1%) o majors de 64 (10,7%), són les que menys s'han trobat amb aquesta situació.

En el darrer any,  
ha tingut vostè algun problema o incidència  
amb algun producte que hagi comprat?



Taula 8: Quin va ser el principal problema o incidència?

Incidència	Total (%)
No ha tingut cap problema o incidència	74,7
Ha tingut algun problema o incidència	21,5
Problemes o incidències amb electrodomèstics	8,3
Problemes o incidències amb articles de telefonia	3,7
Problemes o incidències amb productes informàtics	2,7
Mal funcionament dels serveis de reparació	1,8
Problemes o incidències amb articles de roba o complements	1,3
Problemes o incidències amb alimentació	0,3
Altres (problemes o incidències amb altres tipus de productes)	3,4
Nc/No recorda	3,8
Base	600

ESPONTÀNIA



#### B. Reclamacions realitzades

- Entre els consumidors que han tingut alguna incidència el darrer any, la gran majoria (93%) ha pres alguna mesura per solucionar-la.

Els pocs que no ho han fet (5,4%), argumenten diversos motius per no haver reclamat, que van des de no tenir el tiquet o factura de compra fins a considerar que és un procés lent i burocràtic o simplement no poder reclamar per haver manipulat l'article a casa, intentant reparar-lo.

#### Va reclamar?

**Sí**  
**93,0%**

**No**  
**5,4%**  
**Nc**  
**1,6%**

Base (ha tingut algun problema o incidència): 129

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

- El 74,2% dels catalans que van patir algun problema amb productes que va comprar el darrer any i van reclamar, afirma que el problema es va solucionar. Així, el 25,8% afirma que encara no té una solució.

La substitució del producte (35%) o la reparació del mateix (32,5%) són les solucions més habituals quan hi ha problemes. Tan sols, el 6,7% de les persones que han reclamat, afirma que se'ls hi ha retornat els diners.

**Taula 9: Com es va solucionar?**

Formes de solució	Total (%)
Es va solucionar	74,2
Em van donar un producte nou	35,0
Em van reparar el producte	32,5
Devolució dels diners	6,7
Encara no s'ha solucionat	25,8
Base (ha reclamat)	120

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE.

***IV. La factura com a garantia***

### **IV.1. Coneixement de la importància de la factura o tiquet de compra**

- La gran majoria dels catalans (89,3%) sap que el tiquet de compra o la factura és la garantia que tenen com a consumidors.**

Així, tan sols el 10,7% reconeix que no sabia que el tiquet o la factura és la garantia.

- Entre les dones (12,6%), les persones majors de 65 anys (15,6%) i els ciutadans amb un baix nivell formatiu (26,2%), aquest desconeixement és significativament més elevat.

**Sap que el tiquet de compra o la factura  
és la seva garantia?**

No  
10,7%

Sí  
89,3%

Base: 600

### IV.2. Temps que es guarden les factures

- Al mateix temps, la gran majoria dels ciutadans de Catalunya (80,9%) afirma que acostuma a guardar el tiquet o les factures de compra dels articles.

Tot i això, el 18,8%, quasi 1 de cada 4 ciutadans, admet no tenir per costum guardar el tiquet de compra.

- Els ciutadans que resideixen a la ciutat de Barcelona (26,5%), els que tenen entre 50 i 64 anys (27,1%) i els majors de 64 anys (29,5%), els jubilats o pensionistes (32,6%), i les persones amb menor nivell formatiu - ja sigui per que no tenen estudis (32,3%) o els que tenen estudis primaris (23%) -, són els col·lectius que més reconeixen no tenir el costum de guardar la factura o el tiquet de compra.
- D'altra banda, la majoria (84,1%) dels catalans que saben que el tiquet o factura és la garantia de la compra guarden aquests documents, però tan sols el 54% dels que no tenen constància de que el tiquet o factura sigui la garantia té per costum guardar-los.

**Acostuma a guardar el tiquet de compra dels articles que compra?**

No  
18,8%

Nc  
0,3%

Sí  
80,9%

Base: 600

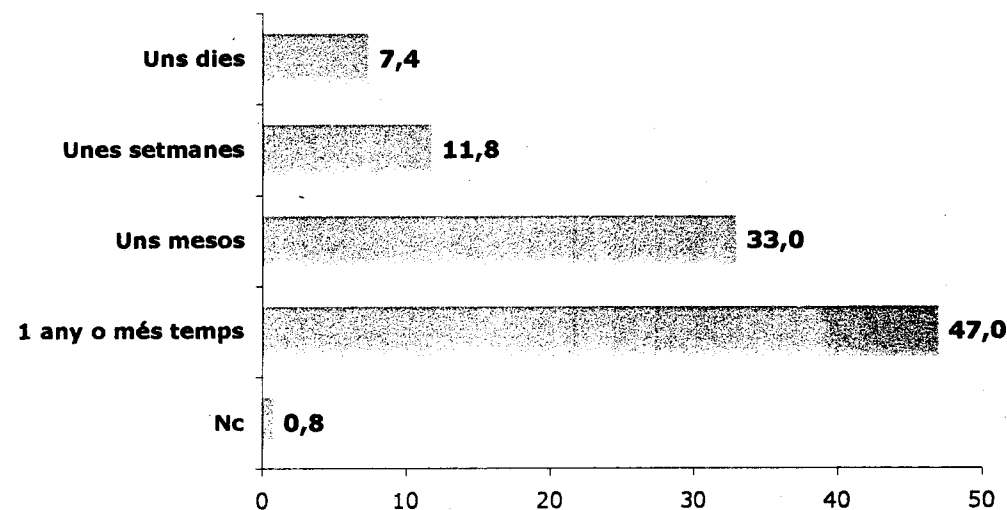
**Taula 10: Acostuma a guardar el tiquet de compra dels articles que compra?**

Guarda el tiquet o factura	Total (%)	Coneix la importància de la factura o tiquet de compra	
		Sí	No
Sí	80,9	84,1	54,0
No	18,8	15,7	44,4
Nc	0,3	0,2	1,6
Base	600	536	63

- El més freqüent (47%) és que les persones que acostumen a guardar els tiquets ho facin durant 1 any o més temps.

A continuació, el 33% afirma guardar-lo uns mesos. Així, el 19,2% reconeix que els guarda poc temps, ja sigui unes setmanes (11,8%) o, fins i tot, uns dies (7,4%).

### Habitualment, quant de temps acostuma a guardar els tiquets?



Base (acostuma a guardar els tiquets de compra): 485

# ***V. Demanda d'actuacions***

### V.1. Altres garanties a incloure en la legislació

- La majoria dels catalans (62,8%) considera que no hi ha cap garantia no contemplada per la Llei de garanties que sigui necessària.

A més, el 24,7% no sap especificar-ne cap i el 4,3% considera que no calen més garanties, sinó que s'acompleixin les previstes per la Llei.

Així, la demanda de garanties addicionals és poc freqüent, i aquestes van des de l'ampliació dels terminis de garantia dels productes (2,5%) fins a la demanda de més assessorament pel consumidor (1,8%) o que les garanties cobreixen més condicions (1,2%).

**Taula 11: En la seva opinió, quines altres garanties considera necessàries?**

Altres garanties necessàries	Total (%)
Cap d'addicional	62,8
No sap especificar-ne cap més	24,7
No calen més, sinó assegurar el seu compliment	4,3
Ampliació dels terminis actuals de garantia	2,5
Assessorament al consumidor	1,8
Més aspectes i condicions de garantia (que cobreixi més)	1,2
Assegurar que els mecanismes de reclamació siguin àgils (sense traves)	1,0
Millores en el procés de reparació	0,8
Millores en la condició de substitució dels productes	0,7
Assegurar la qualitat dels productes	0,7
Augmentar la responsabilitat del venedor o fabricant	0,5
Altres (més avantatges pels consumidors, millorar etiquetatge, posar un temps de prova dels productes, reduir el temps de garantia dels articles de 2a mà, regular els preus dels productes....)	1,5
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE



### V.2. Mesures per augmentar el coneixement de les garanties

- Els ciutadans de Catalunya consideren que per augmentar el coneixement de les garanties que tenen els consumidors cal, en primer lloc, fer-ne publicitat i divulgació als mitjans de comunicació (38%).

A continuació, el 14,5% opina que cal fer visible aquesta informació a les botigues, ja sigui amb fulletons, amb rètols o altres mecanismes i el 13% considera que cal que els venedors i comerciants informin.

La resta de demandes són força menys freqüents. Aquestes passen per donar més informació (10,2%), enviar aquesta a domicili (7,3%) o que els productes continguin la informació a la caixa etiquetatge, garantia o factura (5,5%).

**Taula 12: En la seva opinió, quina o quines mesures caldria prendre per què els consumidors coneguessin millor aquestes garanties?**

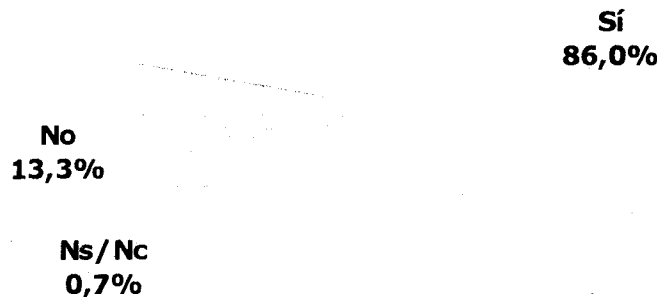
Mesures	Total (%)
Publicitat i divulgació als mitjans de comunicació (TV, ràdio, premsa, Internet...)	38,0
Posar informació a les botigues (fulletons, rètols, a la caixa, a l'entrada de la botiga, als catàlegs...)	14,5
Els venedors i comerciants hagin d'informar-ne	13,0
Donar més informació	10,2
Enviar informació a domicili	7,3
Informació junt amb el producte (caixa, etiquetatge, garantia, factura...)	5,5
Fomentar el boca orella entre els consumidors	3,3
Fomentar l'autoinformació entre els consumidors	2,2
Fer tríptics i fulletons informatius	2,2
Informar als venedors i comerciants	1,8
No creu necessari donar més informació	0,5
Cap	2,7
Altres (altres formes de publicitar-ho, reunions i trobades, informació per telèfon...)	4,0
Ns	2,0
Nc	15,5
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

### V.3. Efectes del coneixement de les garanties

- Un cop coneguts els continguts de la Llei de garanties, la gran majoria dels catalans (86%) afirma que demanarà aquesta informació més sovint als venedors i venedores. Tan sols el 13,3% declara que no ho farà.
- Aquesta opinió és generalitzada, fins i tot entre els col·lectius amb menys hàbit de demanar aquesta informació, com ara les persones majors de 65 anys (81,1%) o les que tenen un baix nivell formatiu (73,8%).

**Ara que coneix les principals garanties  
que té com a consumidor, creu que  
demanarà més sovint informació als venedors/es,  
sobre les garanties dels productes que compra?**



Base: 600