



REO núm: 997  
Data: 01/06/2021

## Hàbits de consum dels catalans. 1a onada 2020

### Informe de resultats



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana  
del Consum**



# Hàbits de consum dels catalans



## Impacte de la crisi sanitària per la COVID19

# 1. Introducció



L'emergència sanitària derivada de la crisi de la COVID19 ha provocat canvis en el consum dels catalans, i a causa d'aquesta crisi l'Agència Catalana del Consum s'ha plantejat fer un estudi per tenir una radiografia de com la crisi econòmica provocada per la COVID19 ha impactat en els hàbits de consum.

Amb aquest estudi es vol detectar els canvis amb la manera de consumir productes i/o serveis dels catalans davant la nova normalitat per poder identificar tendències de futur.

## 2. Fitxa tècnica

**Instrument:** Per assolir els objectius del projecte, s'ha realitzat un treball d'aplicació d'enquestes mitjançant **un qüestionari** elaborat i aprovat per l'Agència Catalana del Consum.

**Tècnica:** L'aplicació de les enquestes s'ha realitzat mitjançant la tècnica **CATI** (Computer Assisted Telephone Interview), reforçada amb un software d'aplicació d'enquestes per a la recollida de dades.

### Distribució de les mostres:

#### Univers

Persones majors de 18 anys o més, residents a Catalunya

#### Càlcul

Error de mostra:  $\pm 3,1$   
Població: Infinita  
Interval de confiança:  
95%  
\*(1,96 sigmas)

#### Mida de la Mostra

1000 enquestes

**Tipus de mostreig:** Per quotes

**Dates del treball de camp:** Del 10 al 14 de setembre

# 2. Fitxa tècnica

## Variables de segmentació:



### Gènere

- Home
- Dona
- No binari

### Edat



- De 18 a 29
- De 30 a 44
- De 45 a 59
- De 60 o més

### Província

- Barcelona
- Girona
- Lleida
- Tarragona



### Dimensió del municipi

- Menys de 10 mil habitants
- De a 100 mil habitants
- De 100 a 500 mil habitants
- Més de 500 mil (BCN ciutat)

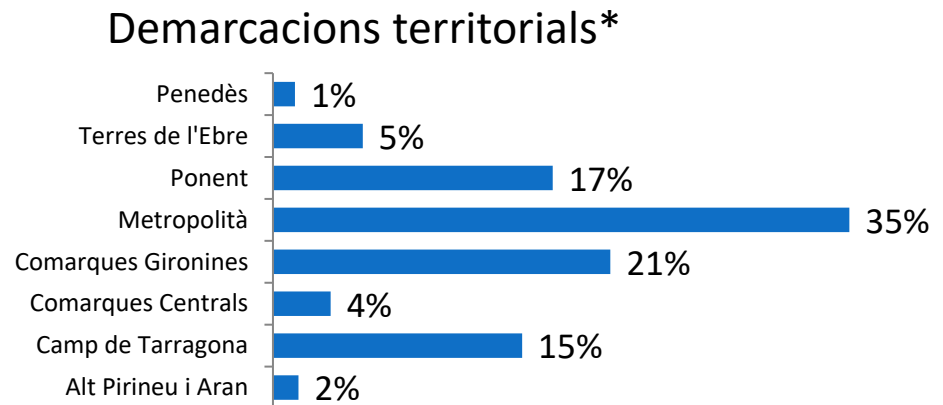
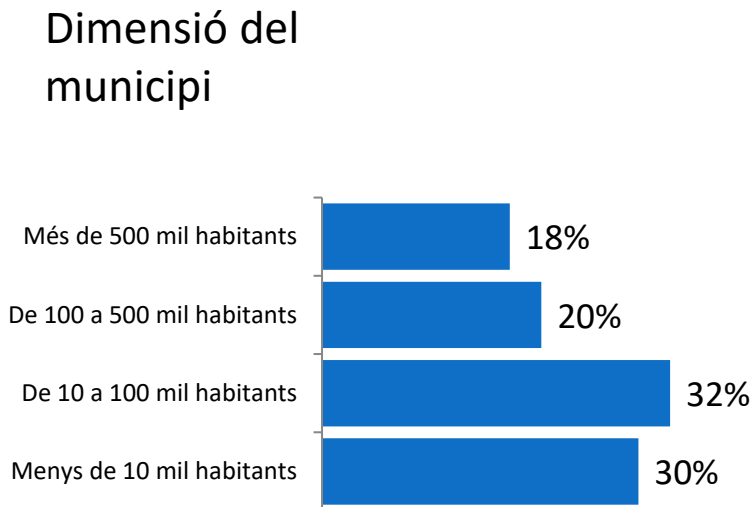
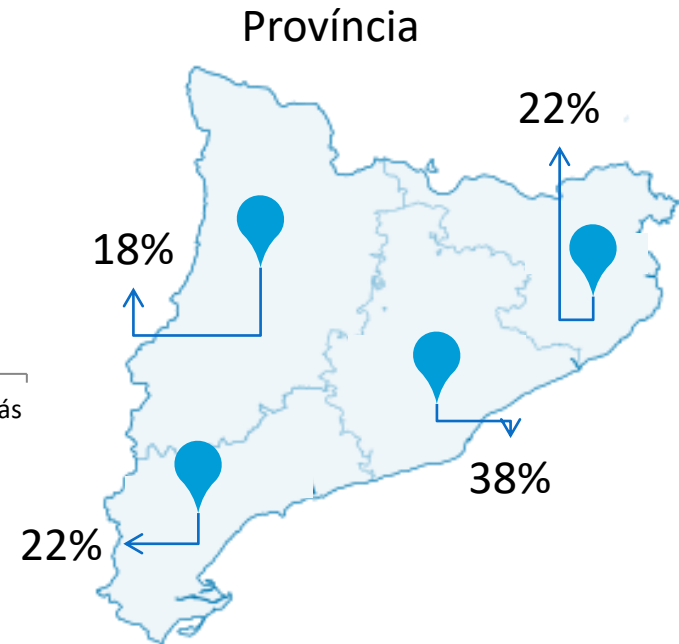
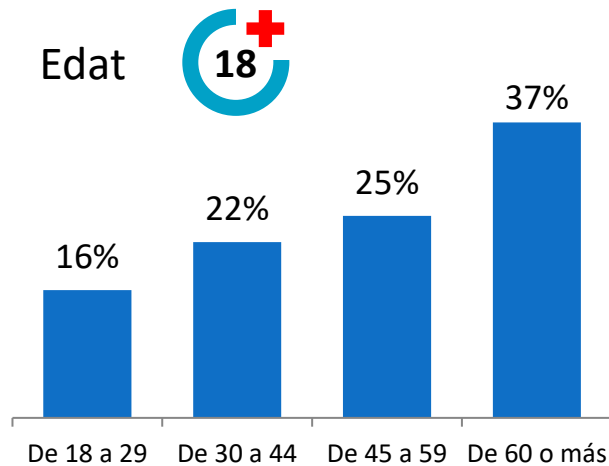
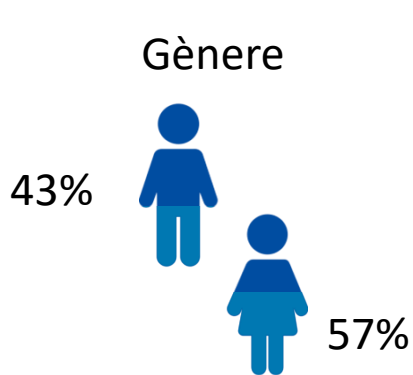
### Demarcacions territorials

- Alt Pirineu i Aran
- Camp de Tarragona
- Comarques Centrals
- Comarques Gironines
- Àrea Metropolitana de Barcelona
- Ponent (Terres de Lleida)
- Terres de l'Ebre
- Penedès



# RESULTATS

# 3. Descripció de la mostra



\*n=966



# Consum i la Nova Normalitat

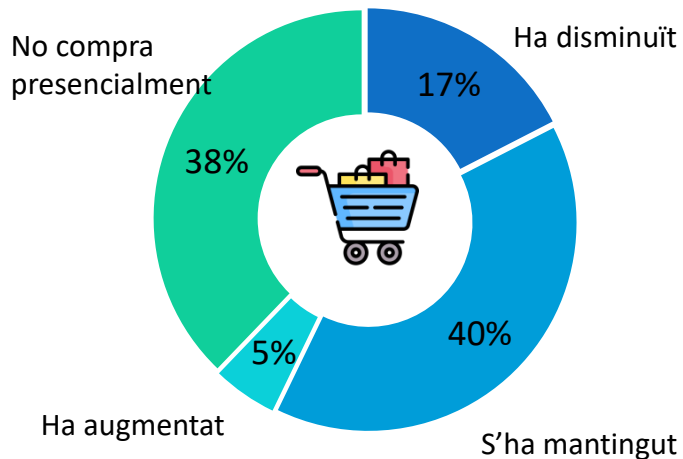


# 4. Compres i Consum

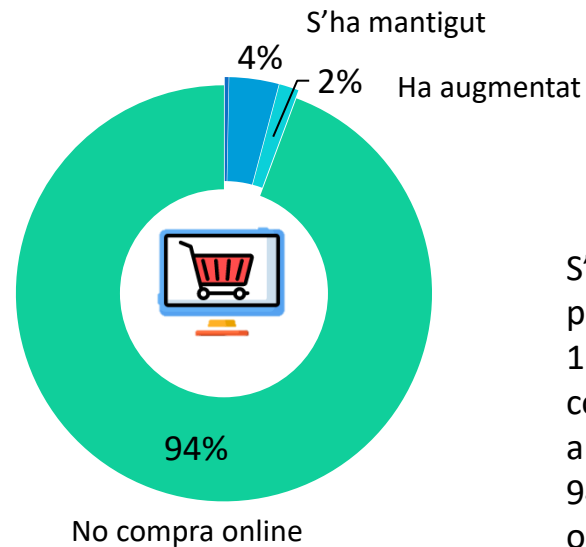
Un cop passat l'estat d'alarma ...

## El mercat

Presencials



Online



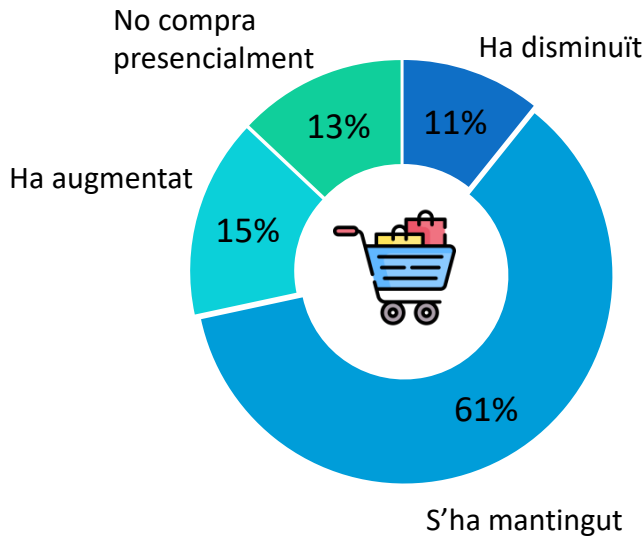
S'observa que les compres presencials han disminuït en el 17% de la població, el 38% no compra de manera presencial als mercats. Per altra banda, el 94% dels catalans no compra online als mercats.

# 4. Compres i Consum

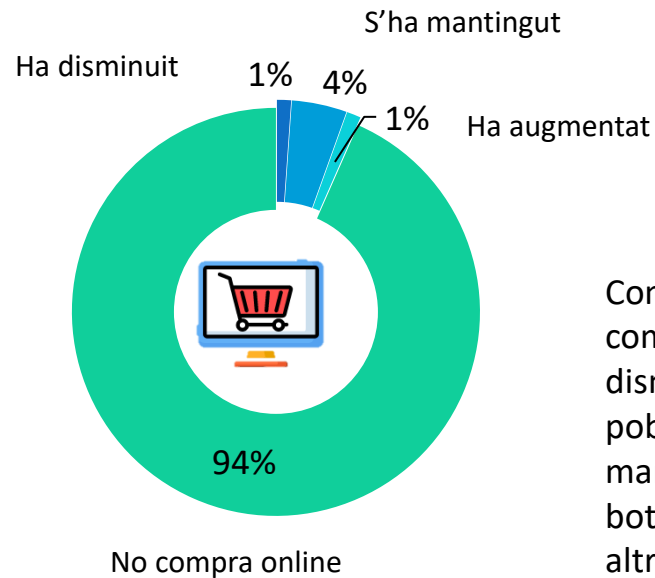
Un cop passat l'estat d'alarma ...

## Botigues de proximitat

Presencials



Online



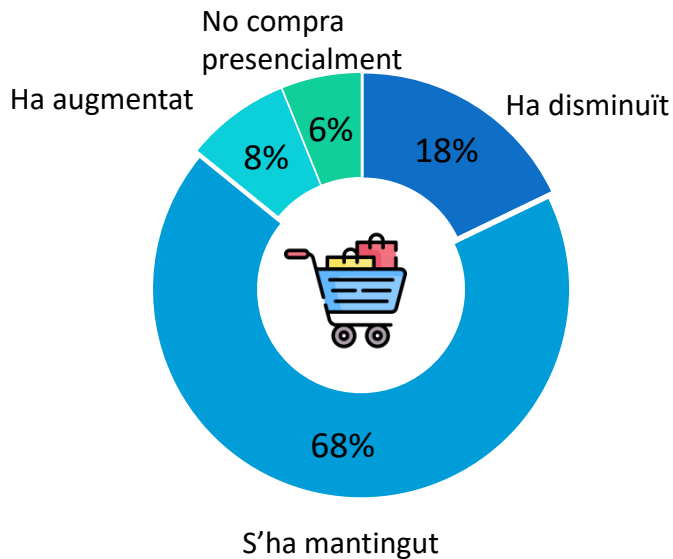
Com es pot observar les compres presencials han disminuït en l'11% de la població, i el 13% no compra de manera presencial a les botigues de proximitat. Per altra banda, el 94% dels catalans no compra online a les botigues de proximitat.

# 4. Compres i Consum

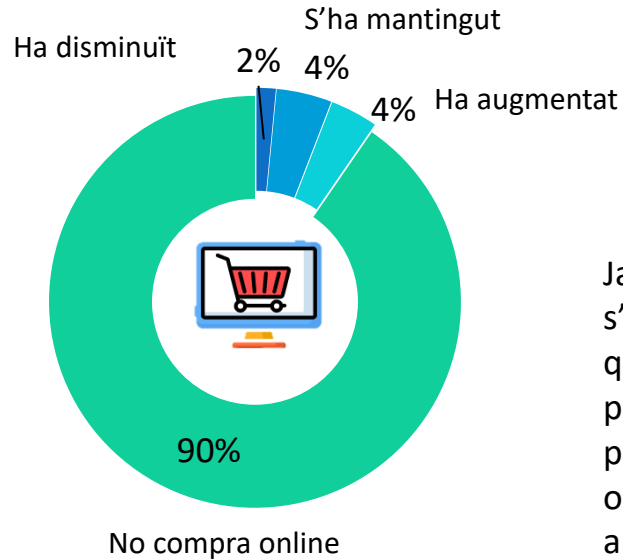
Un cop passat l'estat d'alarma ...

## Supermercats

Presencials



Online



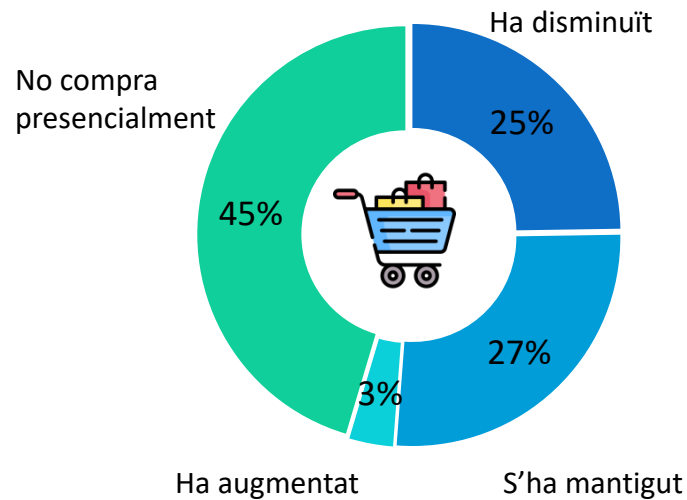
Ja a la “nova normalitat” s’observa que hi ha persones que no compren de manera presencial als supermercats, per altra banda les compres online als supermercats ha augmentat en el 4% de la població.

# 4. Compres i Consum

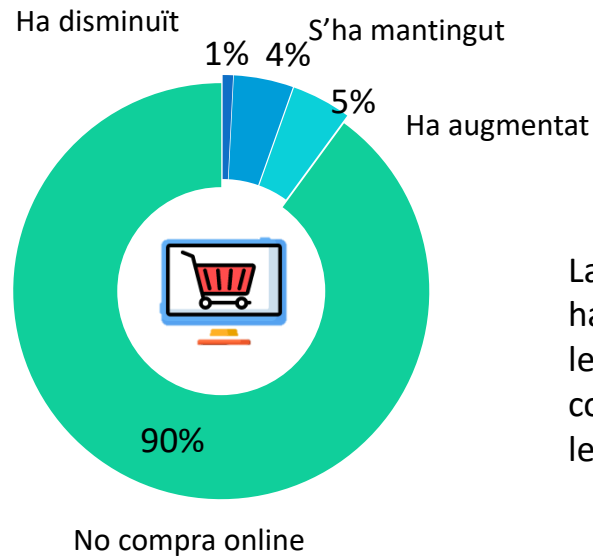
Un cop passat l'estat d'alarma ...

## Grans superfícies

Presencials



Online



La compra en grans superfícies ha disminuït un 25% i el 45% de les persones consumidores no compra de manera presencial a les grans superfícies.

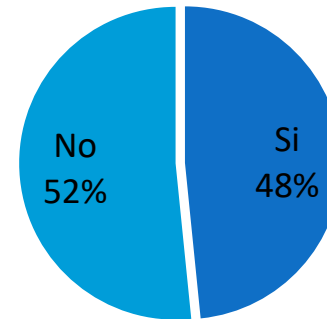
# 4. Compres i Consum

Un cop passat l'estat d'alarma ...

## Plataformes d' internet



Ha fet alguna compra amb enviament a casa en els darrers 3 mesos?



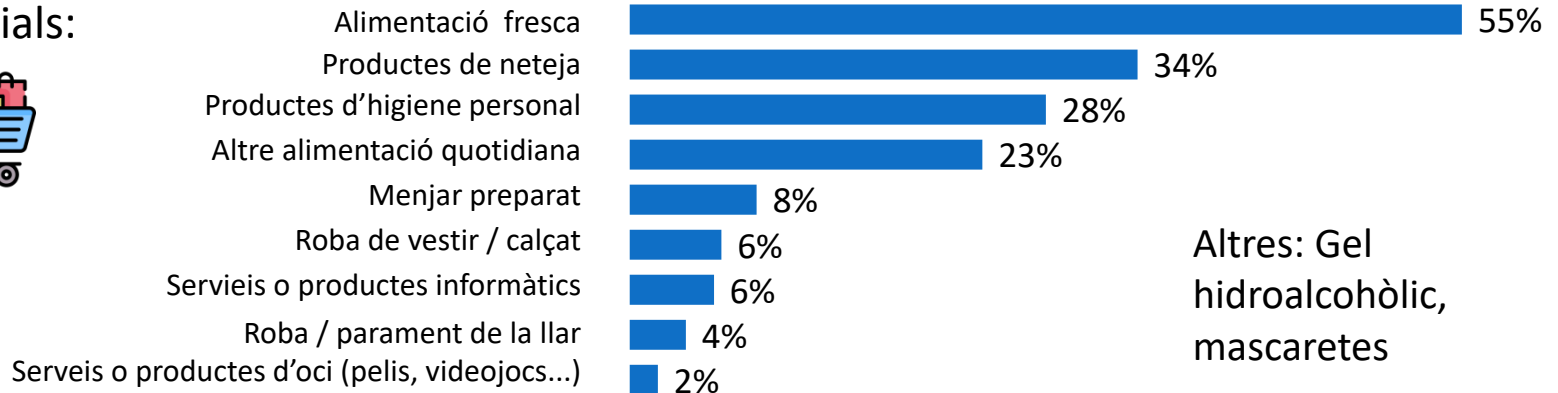
Les compres a plataformes d'internet amb l'arribada de la "nova normalitat" s'han reduït un 4%, mentre que en el 28% de les persones consumidores s'han mantingut i en un 18% han augmentat.

El 48% de la població confirma haver comprat quelcom amb enviament a casa en els darrers 3 mesos.

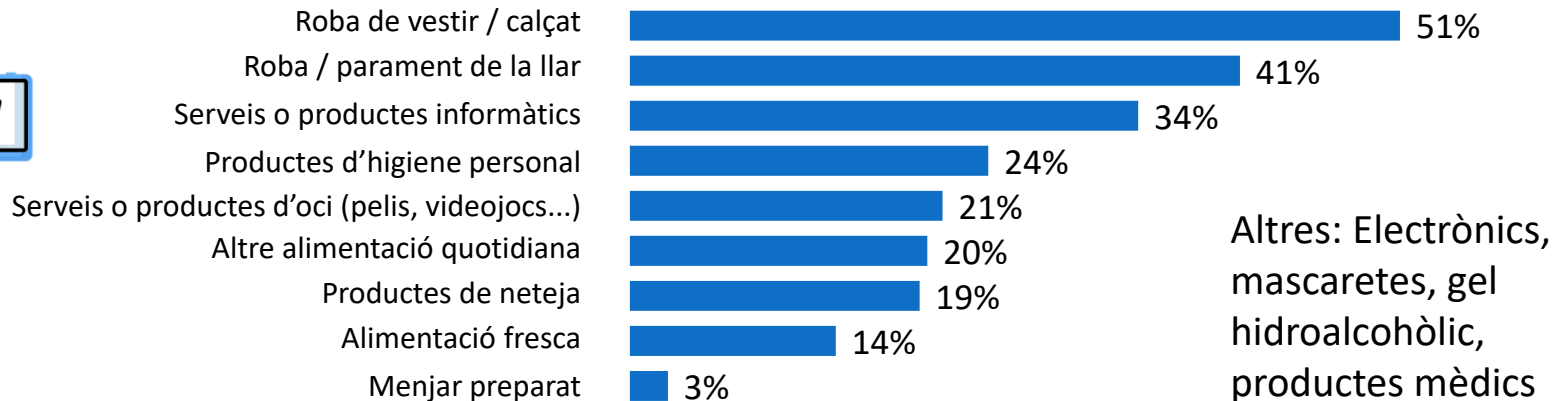
# 4. Consum i Nova Normalitat

Tipus de productes o serveis en què han augmentat les compres...

Presencials:



Online:



# 4. Consum i Nova Normalitat

Evolució de les compres en comparació amb el període d'abans de la crisi de la COVID 19



Presencials:



7%



70%



23%



Online:



18%

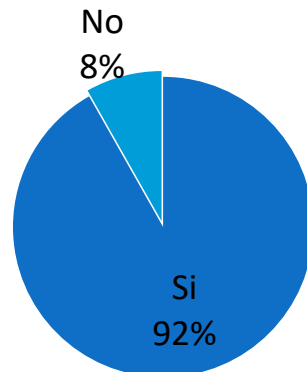


73%



9%

A l'hora de seleccionar on realitzar les seves compres presencials té en compte que l'establiment respecti les normes sanitàries?



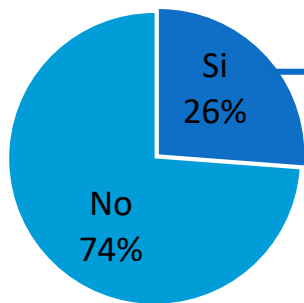
Comparant el període previ a la crisi de la COVID19 les compres presencials han disminuït un 23% i les online han augmentat un 18%.

A la nova normalitat al voltant del 70% consideren que les seves compres presencials i online són iguals que abans de la COVID19.

El 93% de la població té en compte que l'establiment respecti les mesures i las normas de prevenció sanitàries.

# 5. Canvis i Cancel·lacions

Havia comprat o pagat algun producte o servei que no ha pogut utilitzar a causa de les mesures adoptades davant els rebrots?



El 26% de la població enquestada havia comprat o pagat algun producte o servei que no ha pogut utilitzar a causa de les mesures de seguretat adoptades davant els rebrots, la gran majoria fa referència a viatges d'oci i vols.



Vol 23%



Viatge d'oci 32%



Quota d'algun servei 9%



Entrada a espectacles 17%

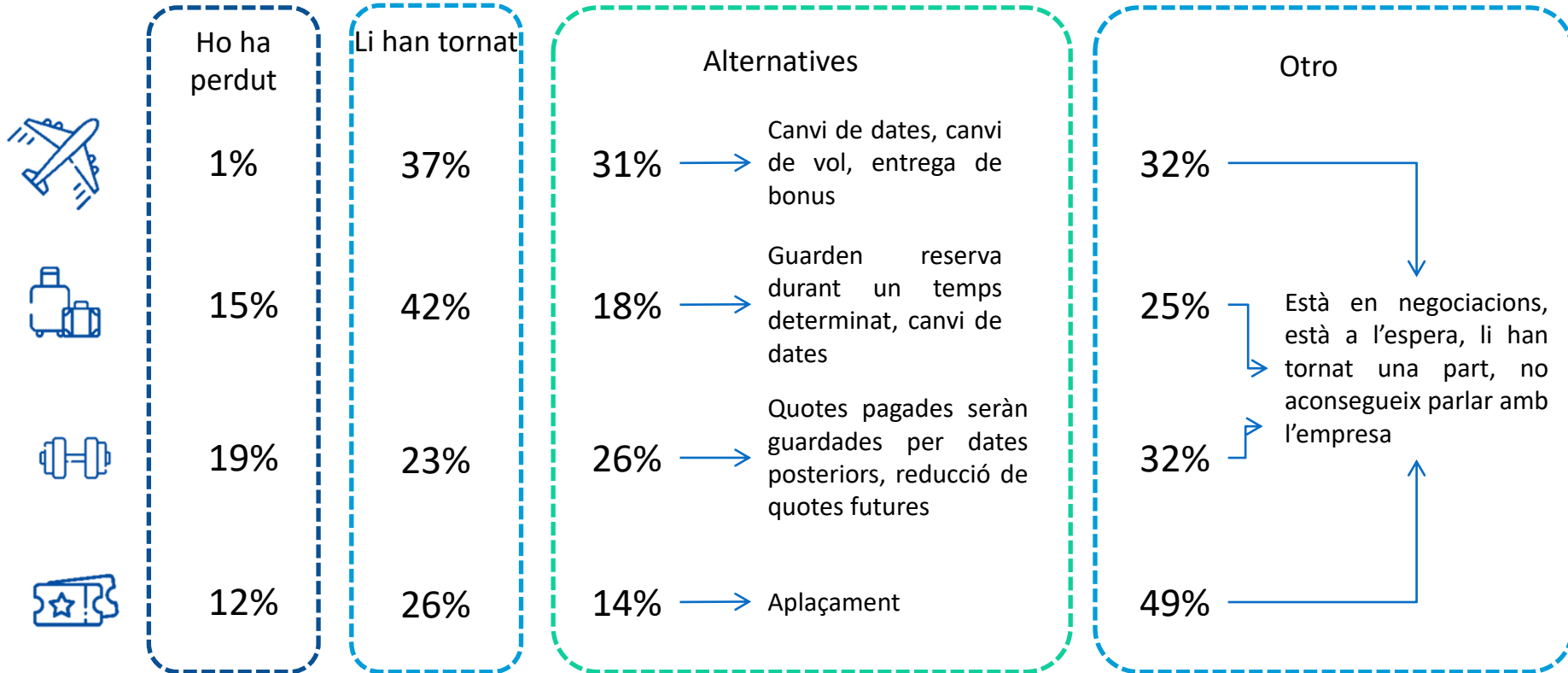
Altres 6%

Serveis sanitaris (dentista), compra de mobles, reserves a restaurants, servei domèstic, lliurament de productes.



# 5. Canvis i Cancel·lacions

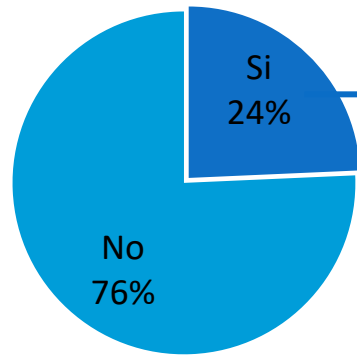
En relació amb els productes o serveis que no ha pogut utilitzar:



Les reclamacions pendents o que no han contestat han estat en la seva majoria: devolució de diners en vols i viatges d'oci.

# 5. Canvis i Cancel·lacions

Ha post posat alguna compra o despesa que tenia prevista abans que esclatés la crisi de la COVID19

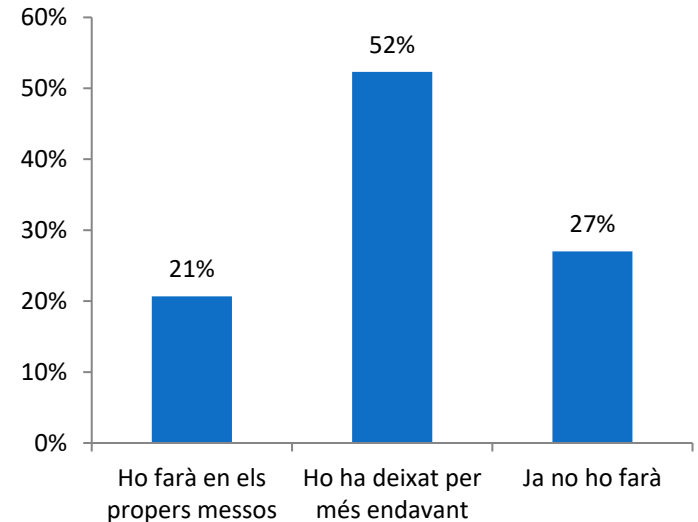


- x Electrodomèstics
- x Parament de la llar
- x Viatges
- x Celebració de reunions (casaments, comunions, etc)
- x Autoescola
- x Gimnàs
- x Vehicle
- x Vivenda
- x Reformes
- x Roba

El 24% de la població ha post posat una compra o una despesa que tenia prevista realitzar abans que esclatés la crisi de la COVID. Dins d'aquestes despeses es troben les compres d'electrodomèstics, parament de la llar (ex. mobles, finestres), viatges i celebracions entre d'altres.

El 53% afirma que ho deixarà per més endavant enfront del 27% que diu que ja no ho farà aquesta despesa.

Amb relació als que ho han post posat:



# 6. Actitud davant la Covid19











Consumeix, més, igual o menys del que ho feia habitualment abans de la COVID19:

	Menys	Igual	Més
Alimentació fresca	4%	83%	13%
Menjar preparat	29%	67%	3%
Productes d'higiene personal	1%	71%	28%
Productes de neteja	1%	62%	37%
Dinar o sopar a restaurants	69%	28%	3%
Plataformes d'oci online (netflix, hbo...)	10%	68%	22%
Gimnàs/esport	39%	56%	4%
Serveis de salut	45%	53%	3%
Llibres	9%	62%	28%
Viatges	75%	22%	2%
Activitats d'oci (espectacles, concerts, cinema)	81%	18%	1%

El consum en comparació al període previ a la COVID continua igual a la majoria dels productes o serveis, menys en els dinars o sopars a restaurants, viatges i activitats d'oci.

Tot i així, més del 60% dels ciutadans han anat a algun restaurant o a alguna terrassa, i el 53% afirma haver anat a la platja en els darrers 3 mesos.

En els últims 3 mesos ha anat...:

3%		al teatre
7%		a un concert
9%		al cinema
3%		algun esdeveniment esportiu
7%		alguna festa popular
52%		a la platja
15%		a una piscina municipal
10%		a un gimnàs
60%		a un restaurant
67%		a sopar o pendre una beguda en una terrassa

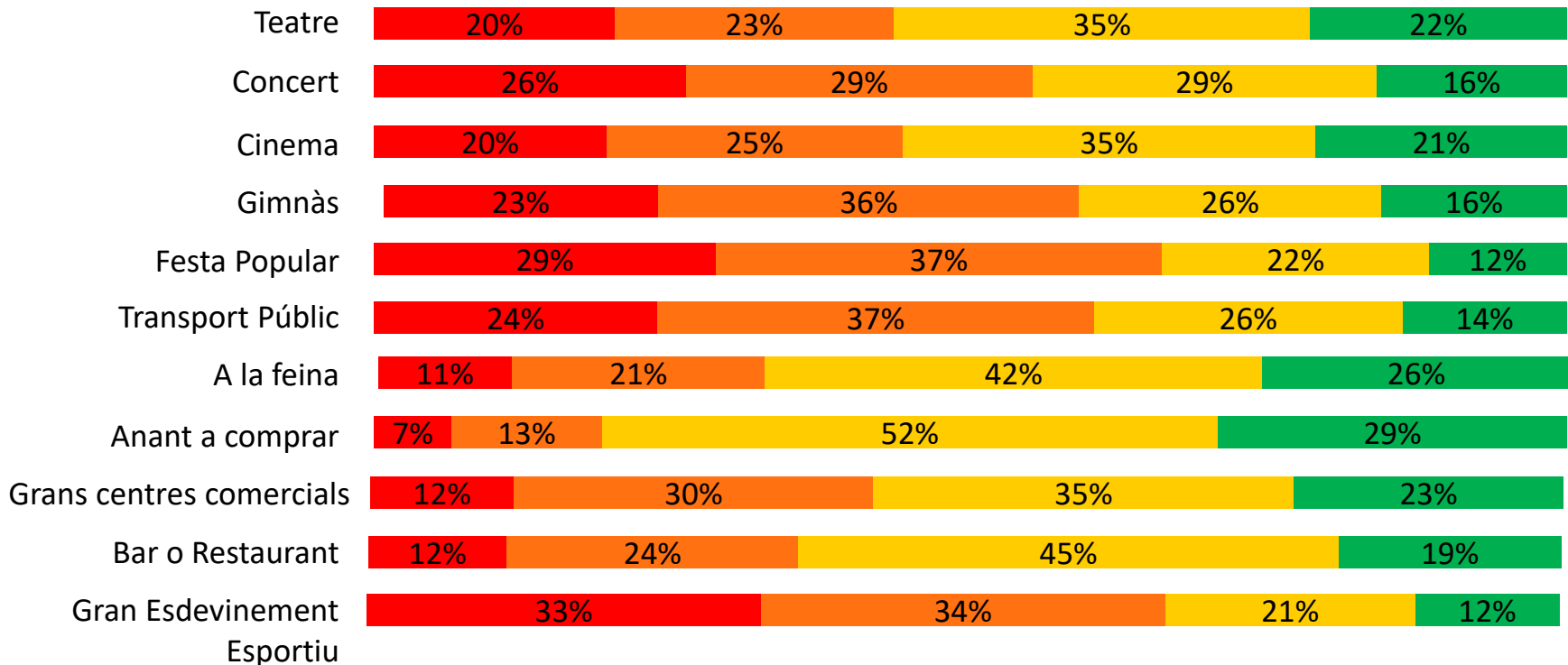
# 6. Actitud davant la Covid19

Té por a contagiar-se en espais on hi ha molta gent?

■ Molta    ■ Bastanta    ■ Poca    ■ Cap

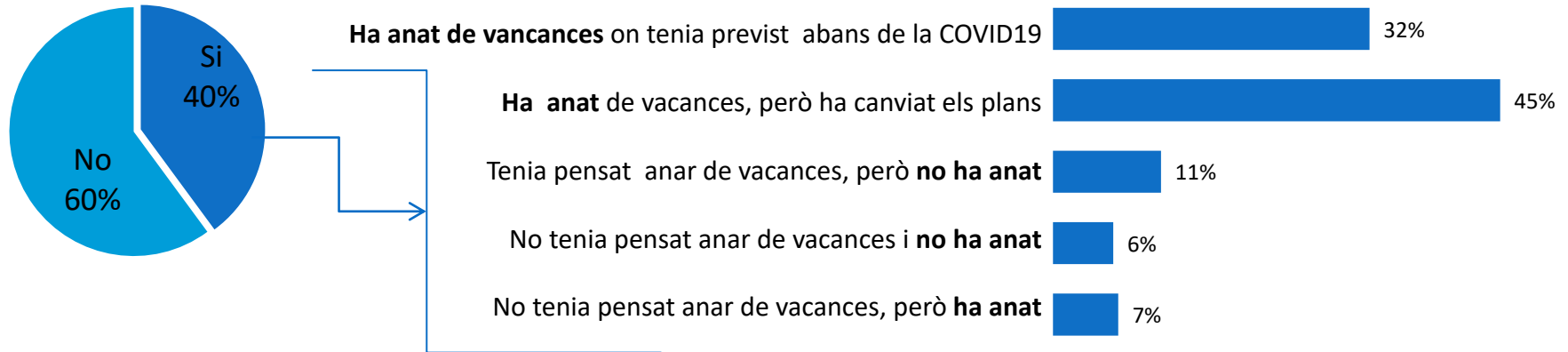


Li fa por contagiar-se en un/a:

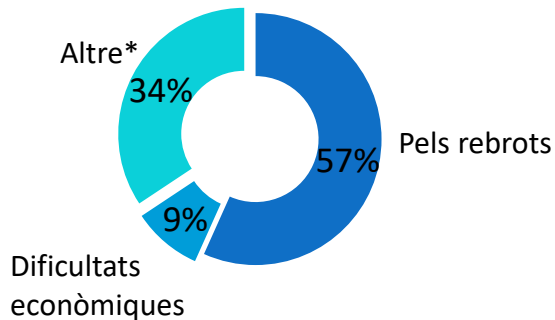


# 7. Vacances

## Ha anat de vacances

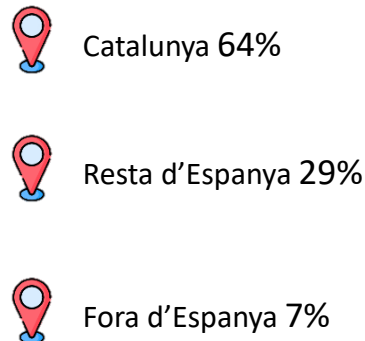


## Motius pels que no ha anat



\*Altres: Cancel·lació de reserves, tancament d'hotels, per feina

## On ha anat



## Més visitats:

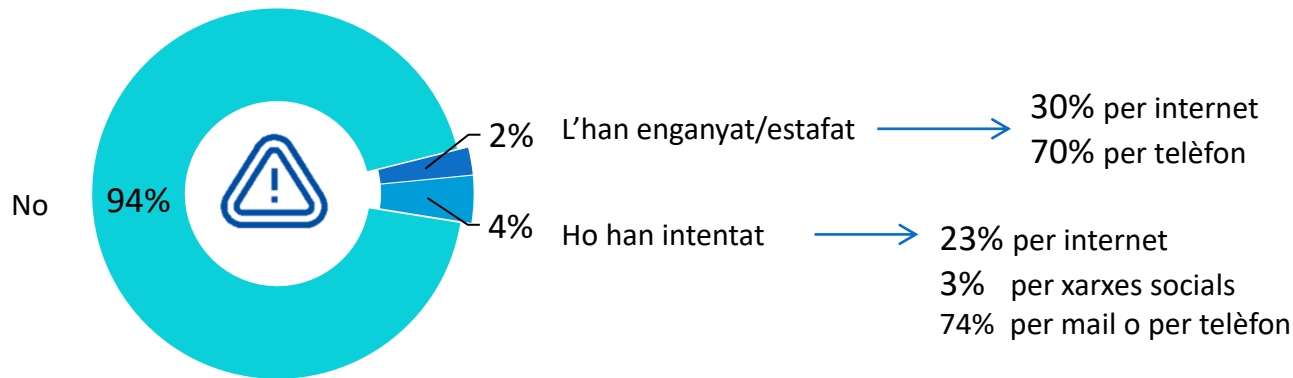
Tarragona, Girona, Costa Brava, Vall D'Aran, Terres de l'Ebre, Alt Empordà

Aragó, Andalusia, Astúries, Cantàbria, Balears, Castella i Lleó

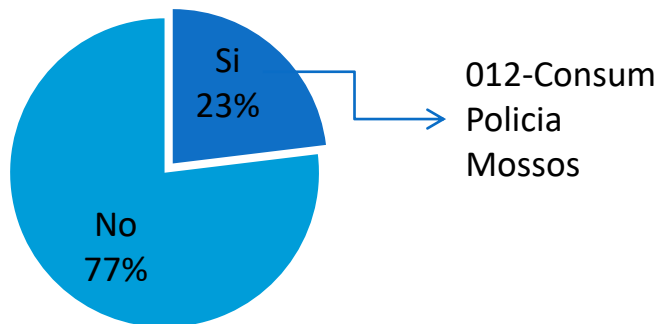
Europa, Amèrica

# 8. Risc d'engany/estafa

En els últims 3 mesos l'han enganyat/estafat o ho han intentat?



Ho ha denunciat?

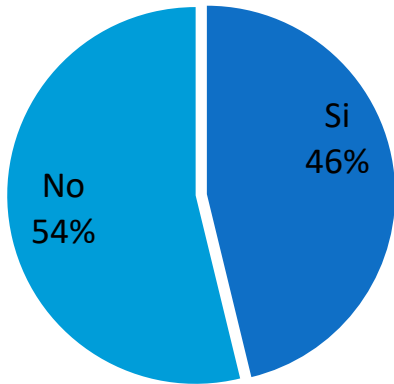


Entre els enganys i les estafes es troben:

- X Campanyes telefòniques
- X Augment de preus
- X Intent de substracció de dades
- X Estafa energètica
- X Trucades per a "invertir"
- X Ofertes enganyoses
- X Ofertes falses
- X Phishing
- X Compres que no han arribat

# 8. Risc d'engany/estafa

En els darrers 3 mesos, ha patit l'augment de preu injustificat en algun producte o servei que ha comprat?



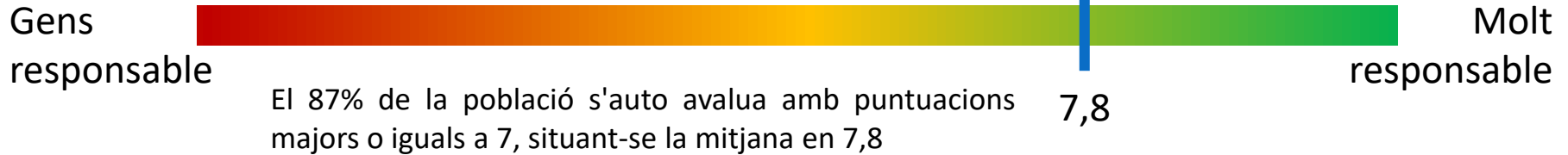
Més repetides:

1. Fruites i verdures
2. Mascaretes
3. Tot
4. Alimentació
5. Peix
6. Productes frescos
7. Productes d'higiene

El 46% dels ciutadans ha apreciat un augment de preus injustificats en alguns productes o serveis que ha adquirit. Els productes que més es repeteixen són aliments frescos com fruites i verdures, peix, productes d'higiene i mascaretes.

# 9. Consum responsable

Es considera un consumidor responsable?



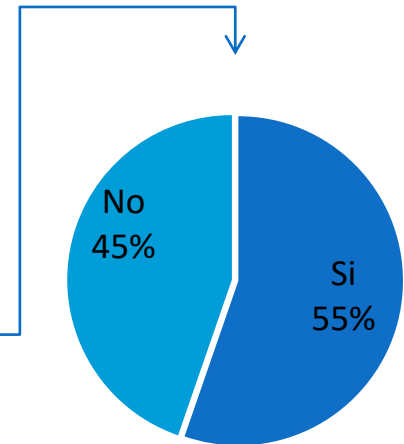
Consum responsable en 3 paraules (Més repetides)

Necessari  
Proximitat  
Preu  
Qualitat  
Mesures de Seguretat  
Normes  
Just  
No malbaratar  
Medi Ambient  
Comparar

De manera general els ciutadans catalans consideren que són consumidors responsables, no obstant això en preguntar sobre paraules que relacionin amb consum responsable s'aprecien 3 clares ideologies sobre el que s'entén per consum responsable:

- Cura del medi ambient
- Prevenció davant la COVID19
- Revisió de la despesa

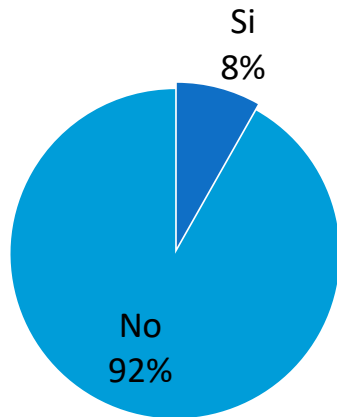
Creu que el COVID19 ha afavorit un consum més responsable: \_\_\_\_\_





# 10. Drets de les persones consumidores

En els darrers 3 mesos ha buscat informació per conèixer els drets que té com a persona consumidora?



En preguntar on han buscat les respostes són:

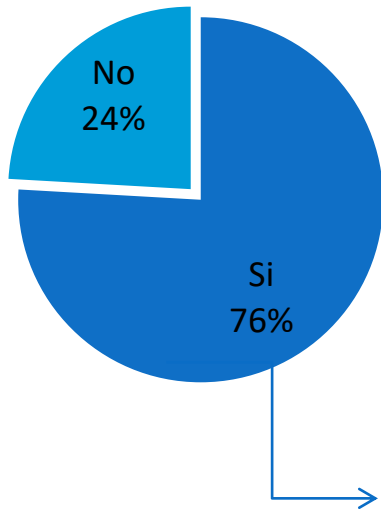
- ✓ Internet
- ✓ OCU
- ✓ Agència Catalana del Consum
- ✓ Ajuntament
- ✓ Mitjans de comunicació
- ✓ Butlletins

Les entitats que vigilen els drets de les persones consumidores més conegudes són:

- Agència Catalana del Consum
- OCU
- Associació de defensa del consumidor
- Associació FAO
- Oficina del Consumidor
- Atenció al ciutadà
- Ayuntamiento
- Serveis socials
- Càmara de comerç
- Llista Robinson
- Sindicats

# 10. Drets del consumidor

Coneix o ha sentit parlar de  
l'Agència Catalana del Consum?



En preguntar per com han conegut  
l'Agència Catalana del Consum els  
ciudadans han respost:

- Televisió
- Premsa
- Ràdio
- Internet
- Boca a boca
- Ajuntament

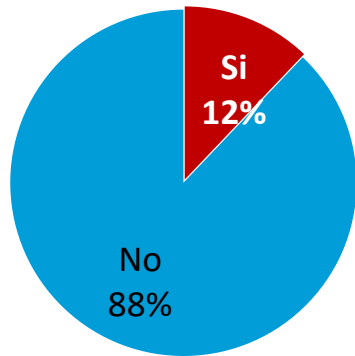
Més del 75% dels ciudadans de Catalunya coneixen l'Agència Catalana del Consum, i són els mitjans de comunicació les principals eines que fan visible a l'Agència.



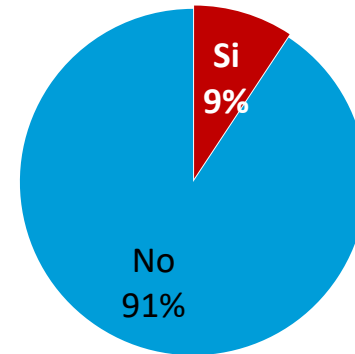
# Consumidor vulnerable

# 11. Pobresa energètica

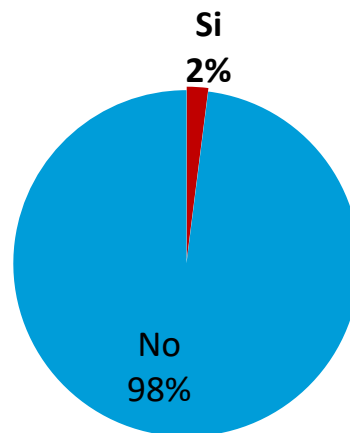
Preveu dificultats en el pagament dels serveis essencials bàsics –gas, aigua, electricitat-?



Hi ha hagut de recórrer o preveieu que un futur immediat podeu menester necessitar un préstec bancari, ajut de familiars o amics, bestreta nòmina...- per poder fer front a les despeses habituals?

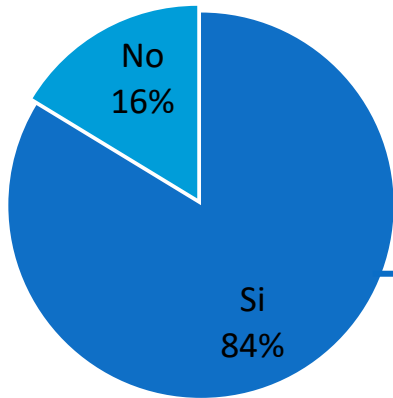


Ha requerit de l'ajut del banc d'aliments arran de la crisi de la COVID19?



# 12. Mitjans i TICs

Disposa a casa de connexió a Internet?



Banda Estreta	0,01%
ADSL	24,90%
Cable	4,70%
Satèl·lit	0,07%
Fibra Òptica	60,30%

El 84% dels ciutadans té connexió a internet a casa, la majoria té connexió via fibra òptica seguit d'ADSL, addicionalment el 68% dels quals tenen connexió a internet a casa tenen accés a internet per telefonia mòbil (3G o 4G).

Dispositius que utilitza per a connectar-se a Internet:

Ordinador/Portàtil



73%

Telèfon mòbil



88%

Tablet/Ipad



37%

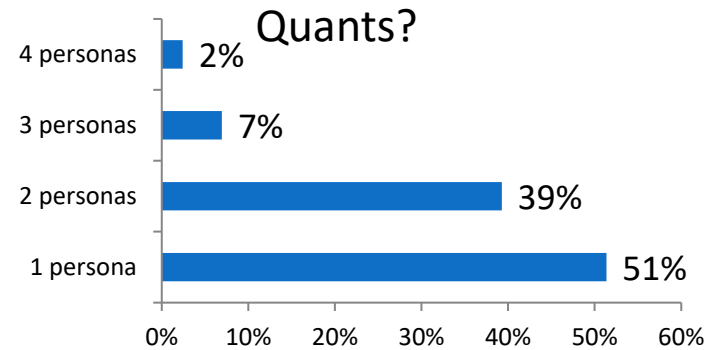
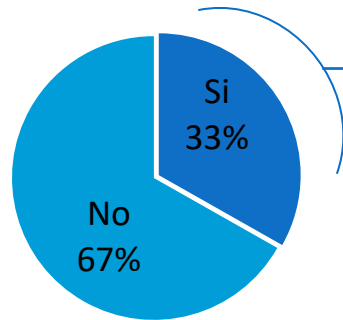
Televisió



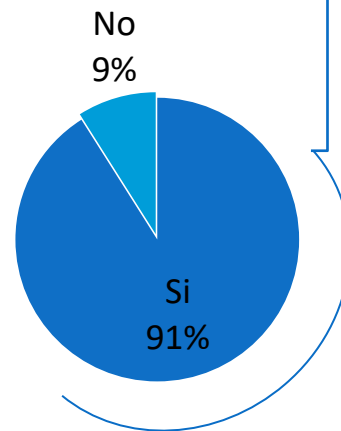
30%

# 12. Mitjans i TICs

A la seva llar hi ha persones amb edat escolar o universitaris?



Disposa/en d'ordinador per poder seguir el curs a distància si un nou confinament així ho requerís?



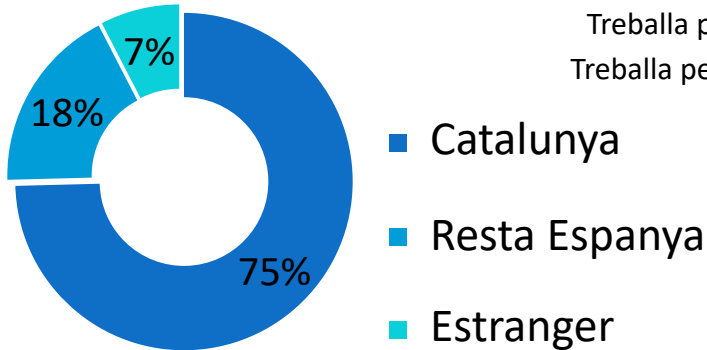
L'ordinador és...  
Compartit 34%  
Individual 66%



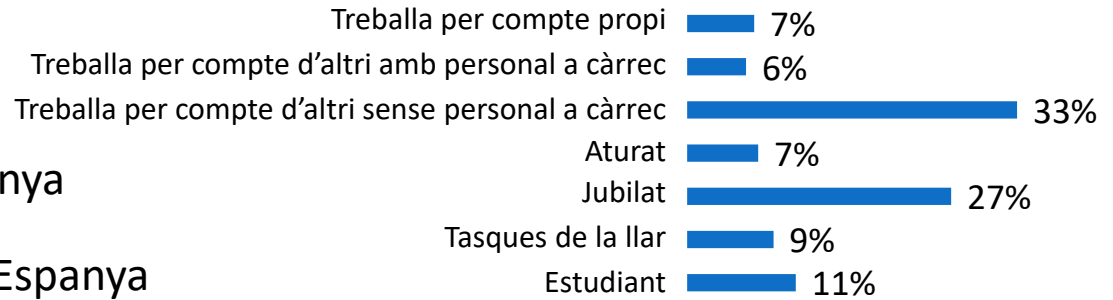
# Característiques dels entrevistats

# 13. Socioeconòmiques

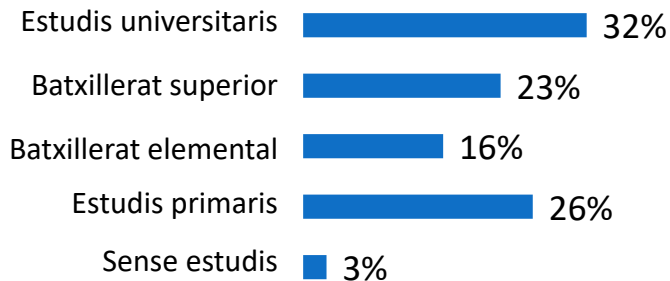
## Lloc de naixement



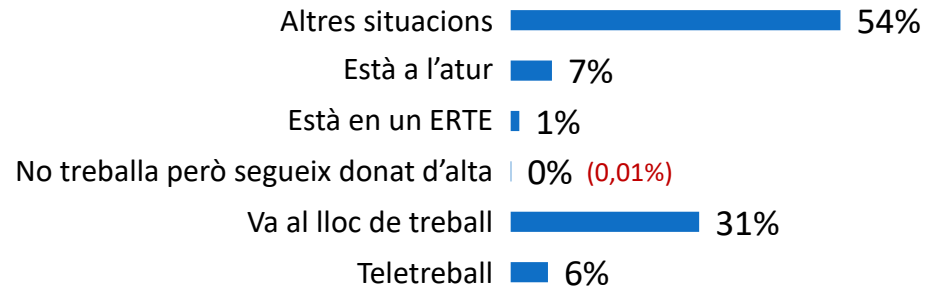
## Situació laboral abans de la COVID19



## Nivell d'estudis



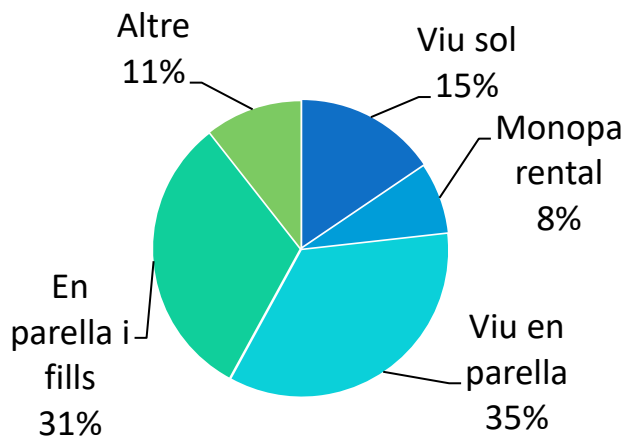
## Situació laboral actual: dels quals abans de la COVID19 tenien treball



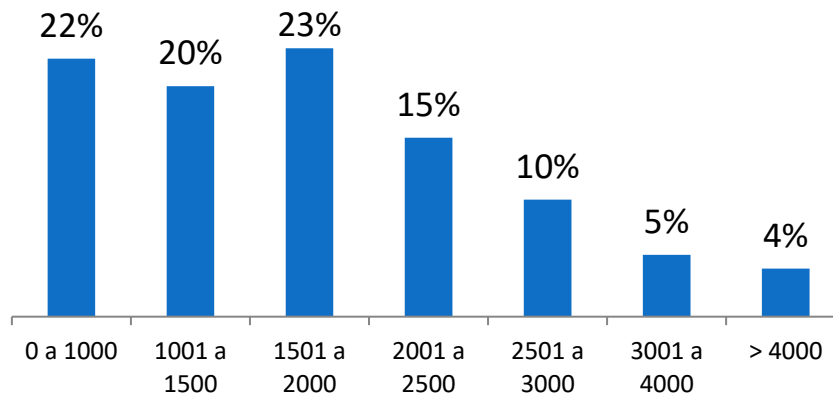


# 14. Situació actual i percepció futura

## Tipologia de la llar



## Nivell d'ingressos de la llar abans de la COVID19



## Ingressos

El 27% dels ciutadans ha afirmat que els seus ingressos han disminuït en comparació als ingressos previs a la COVID19

