



REO núm: 998  
Data: 01/06/2021

## Hàbits de consum dels catalans. 2a onada 2020

### Informe de resultats (català)



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**



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.

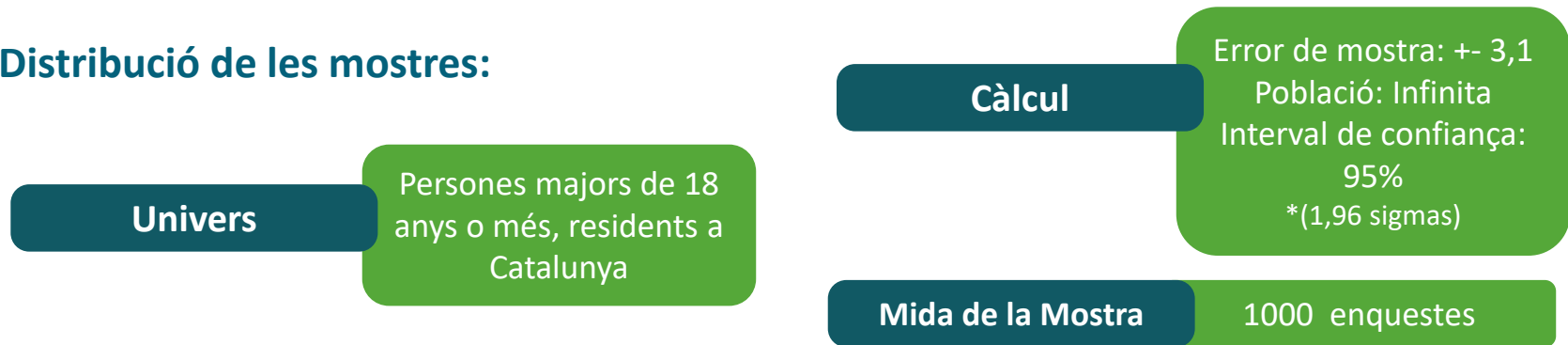
Amb aquest estudi es vol detectar els canvis amb la manera de consumir productes i/o serveis dels catalans davant la nova normalitat per poder identificar tendències de futur.

## 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:



**Tipus de mostreig:** Per quotes

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

# 2. Fitxa tècnica

## Quotes:

Província	% població	Error en proporció	Mostra ajustada	Error mostra
Barcelona	74%	3,61	650	3,84
Girona	10%	8,80	122	8,87
Lleida	6%	13,09	100	9,80
Tarragona	10%	9,56	128	8,66
TOTAL		3,1	1000	3,1

S'ha pres com a principal quota la població per províncies, ajustant la grandària mostral perquè error en cada província no sigui superior a  $\pm 10$  obtenint així representativitat en totes les províncies però reduint l'error a Barcelona per a obtenir major informació sobre pobresa energètica

A causa de l'percentatge baix de valors perduts (no contesta) en les preguntes, s'analitzen les dades sense imputació dels mateixos ja que no modificarien de manera significativa els resultats.

# 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)

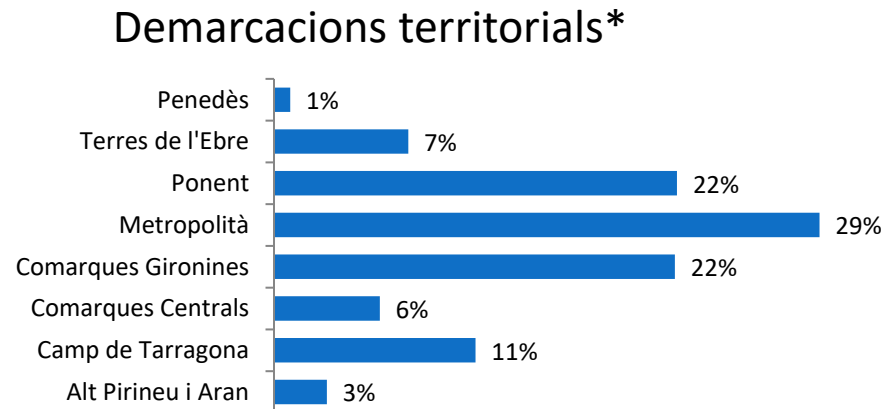
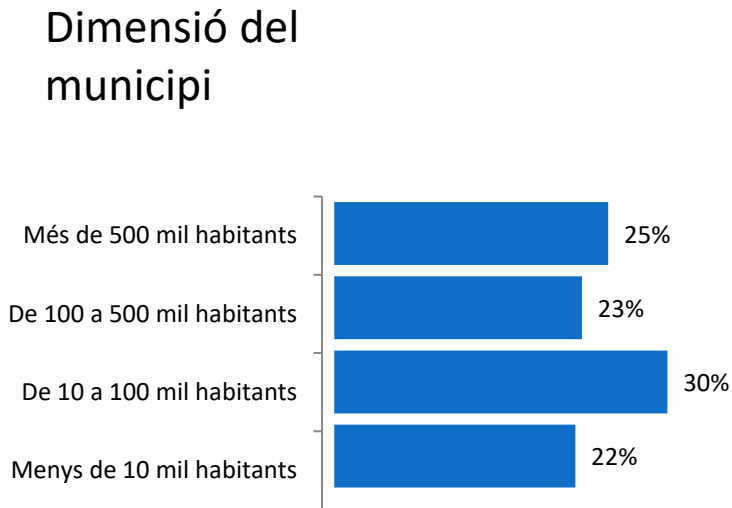
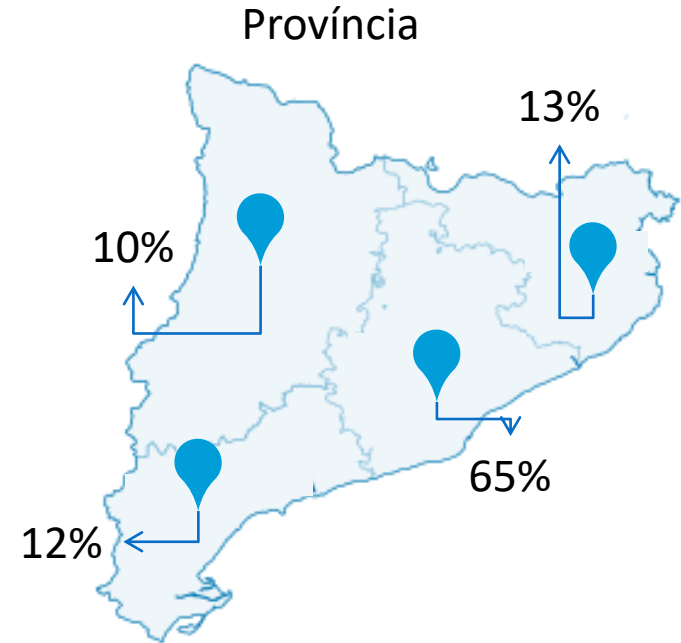
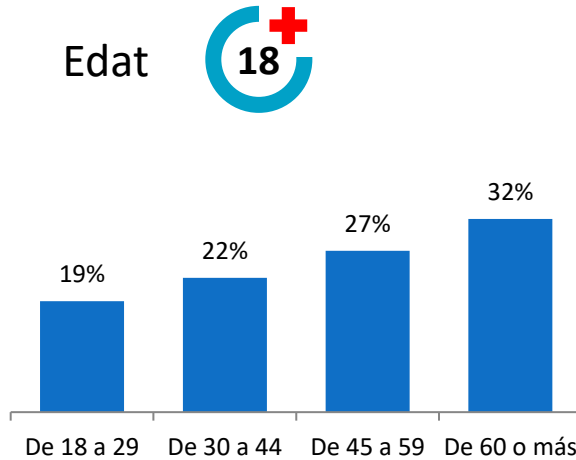
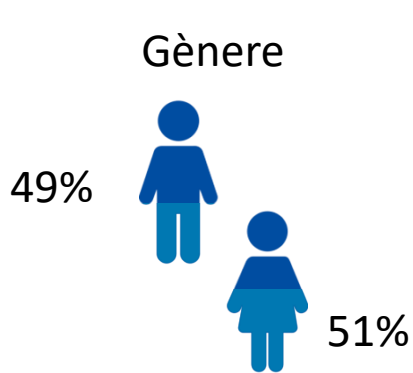
### Demarcacions territorials

- 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=914





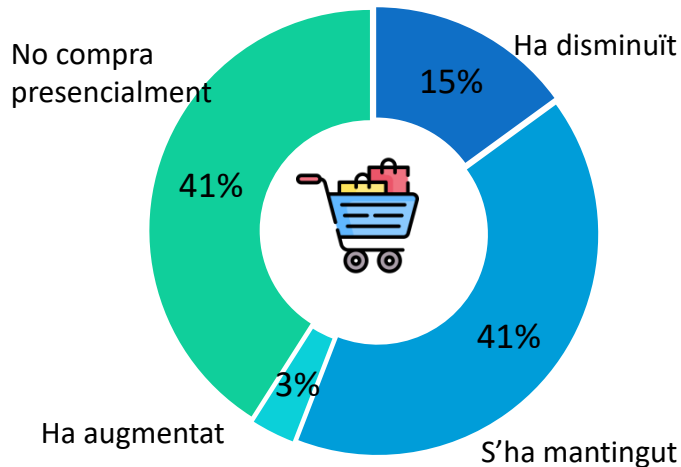
# Consum i la Nova Normalitat

# 4. Compres i Consum

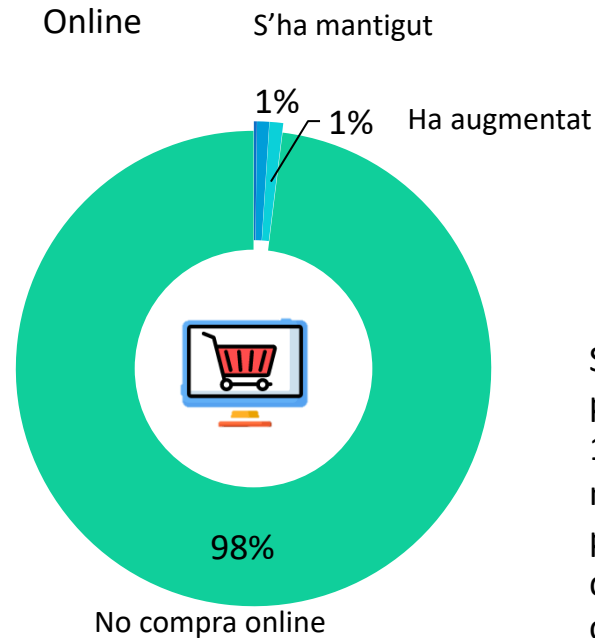
Amb relació a abans de l'inici de la crisi de la COVID19...

## El mercat

### Presencials



### Online



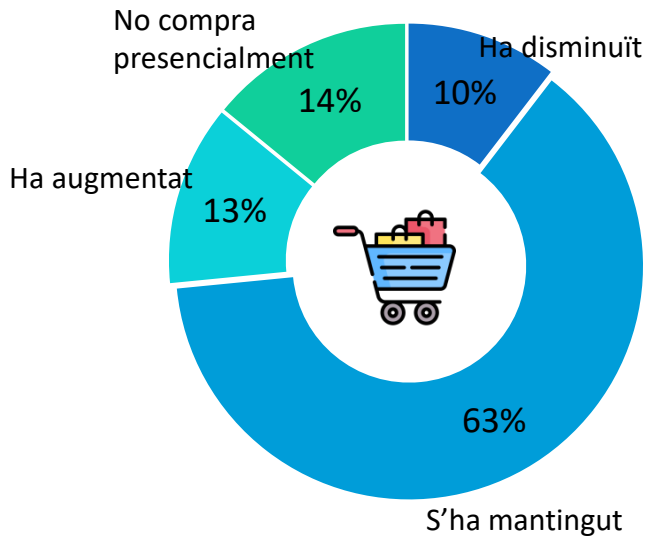
S'observa que les compres presencials han disminuït en el 15% de la població, i que l'41% no compra de manera presencial en els mercats, d'altra banda, el 98% dels catalans no compra online als mercats.

# 4. Compres i Consum

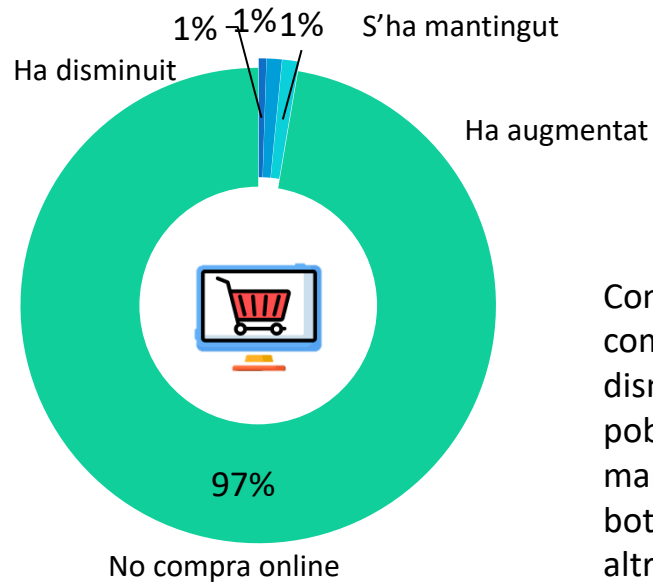
Amb relació a abans de l'inici de la crisi de la COVID19...

## Botigues de proximitat

### Presencials



### Online



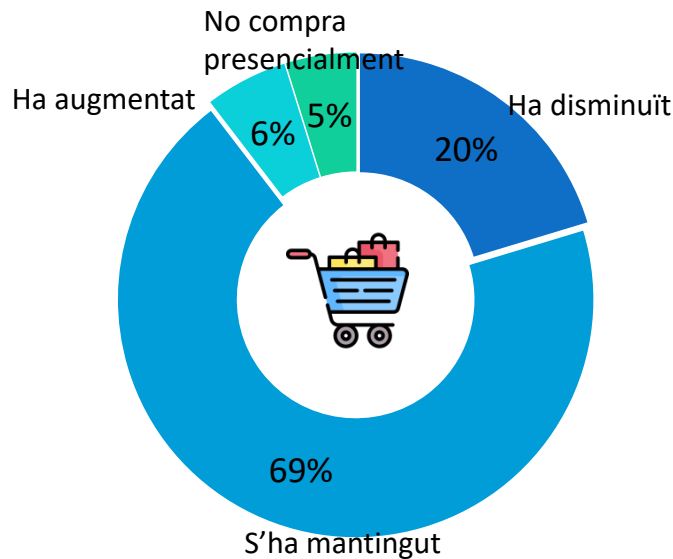
Com es pot observar les compres presencials han disminuït en l'10% de la població, i el 14% no compra de manera presencial a les botigues de proximitat. Per altra banda, el 97% dels catalans no compra online a les botigues de proximitat.

# 4. Compres i Consum

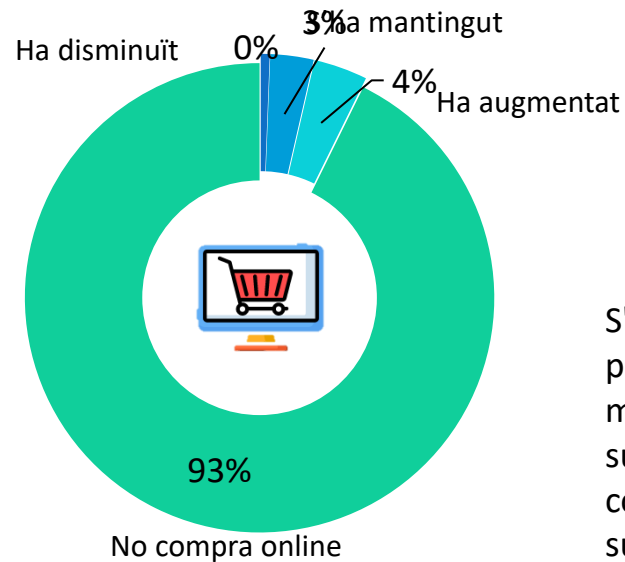
Amb relació a abans de l'inici de la crisi de la COVID19...

## Supermercats

Presencials



Online



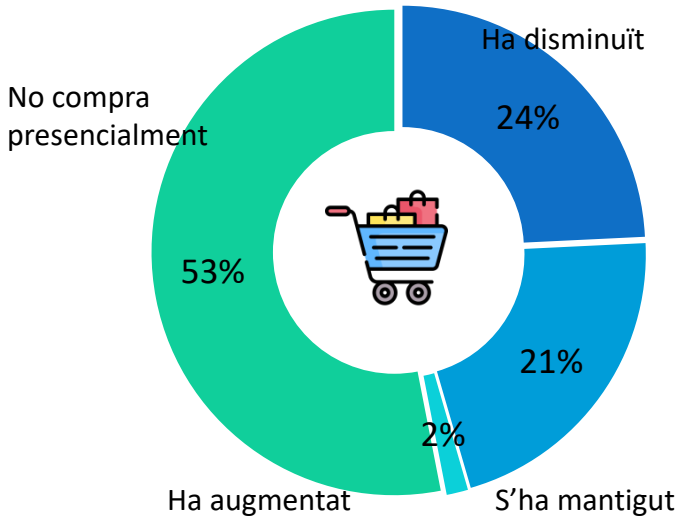
S'aprecia que encara hi ha persones que no compren de manera presencial en els supermercats, per una altra costat les compres online en supermercats ha augmentat en el 4% de la població

# 4. Compres i Consum

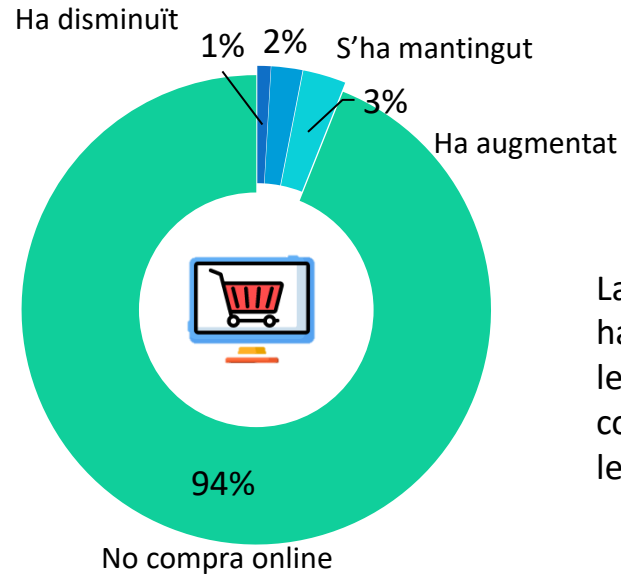
Amb relació a abans de l'inici de la crisi de la COVID19...

## Grans superfícies

### Presencials



### Online

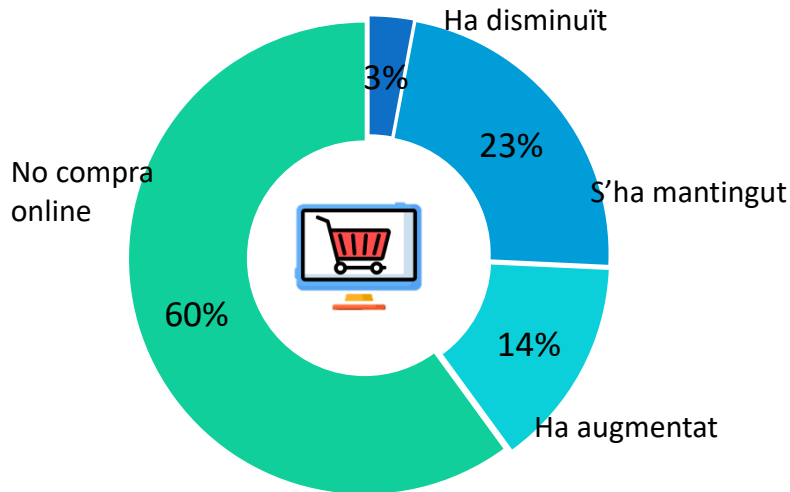


La compra en grans superfícies ha disminuït un 24% i el 53% de les persones consumidores no compra de manera presencial a les grans superfícies.

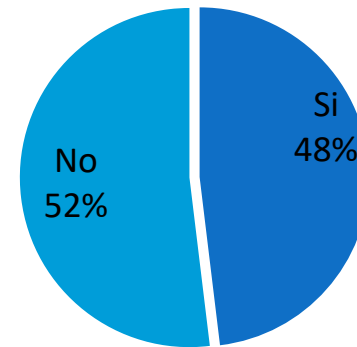
# 4. Compres i Consum

Amb relació a abans de l'inici de la crisi de la COVID19...

## 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 3%, mentre que en el 23% de les persones consumidores s'han mantingut i en un 14% han augmentat.

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

I ha augmentat, ha mantingut o ha disminuït les compres online als següents tipus d'establiments?

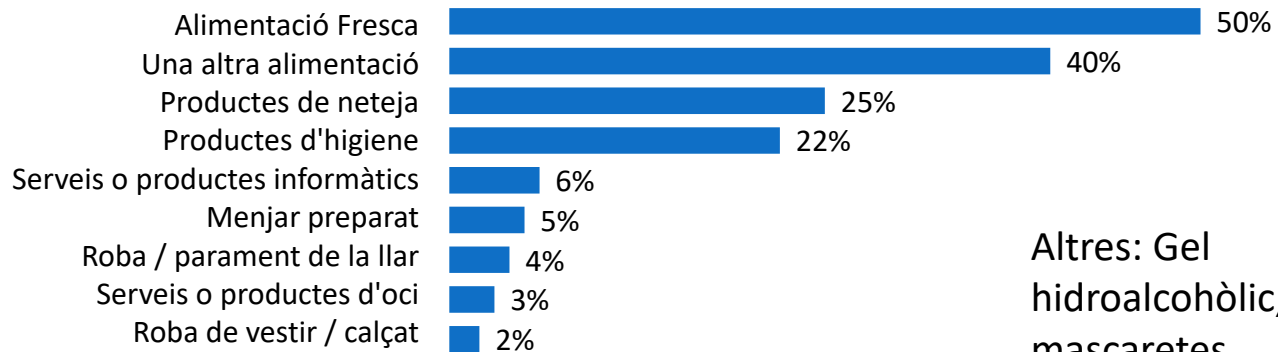
# 4. Consum i Nova Normalitat

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

Presencials:



n=174

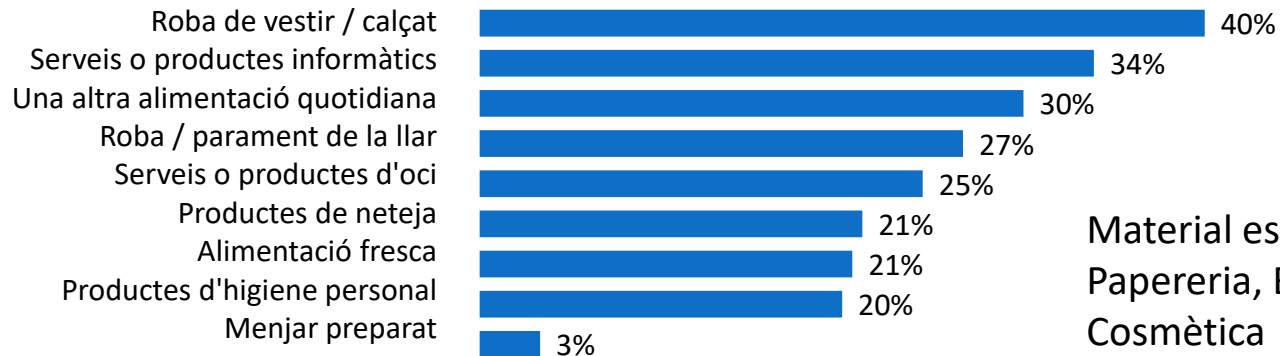


Altres: Gel hidroalcohòlic, mascaretes

Online:



n=179



Material escolar, Papereria, Bricolatge, Cosmètica

# 4. Consum i Nova Normalitat

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



Presencials:



6%



71%



23%



Online:



18%

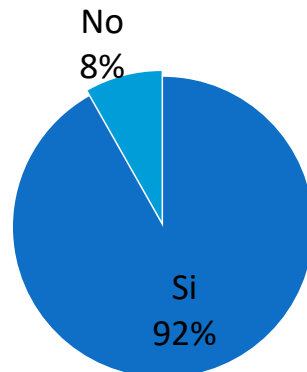


78%



4%

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



En comparació amb el període previ a la crisi del COVID19 les compres presencials han disminuït un 23% i les online han augmentat un 18%.

En la nova normalitat al voltant del 75% consideren que les compres presencials i online són iguals abans del COVID19 i ara.

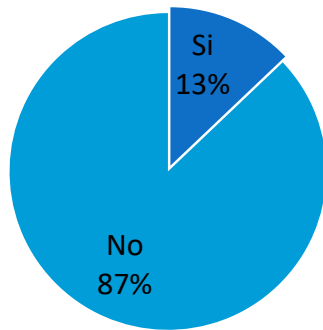
El 92% de la població té en compte que l'establiment respecti les mesures i les normes de prevenció sanitàries

Creu que compra més, igual o menys que abans de la crisi de la COVID19...



# 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 13% 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 26%



Viatge d'oci 35%



Quota d'algun servei 16%



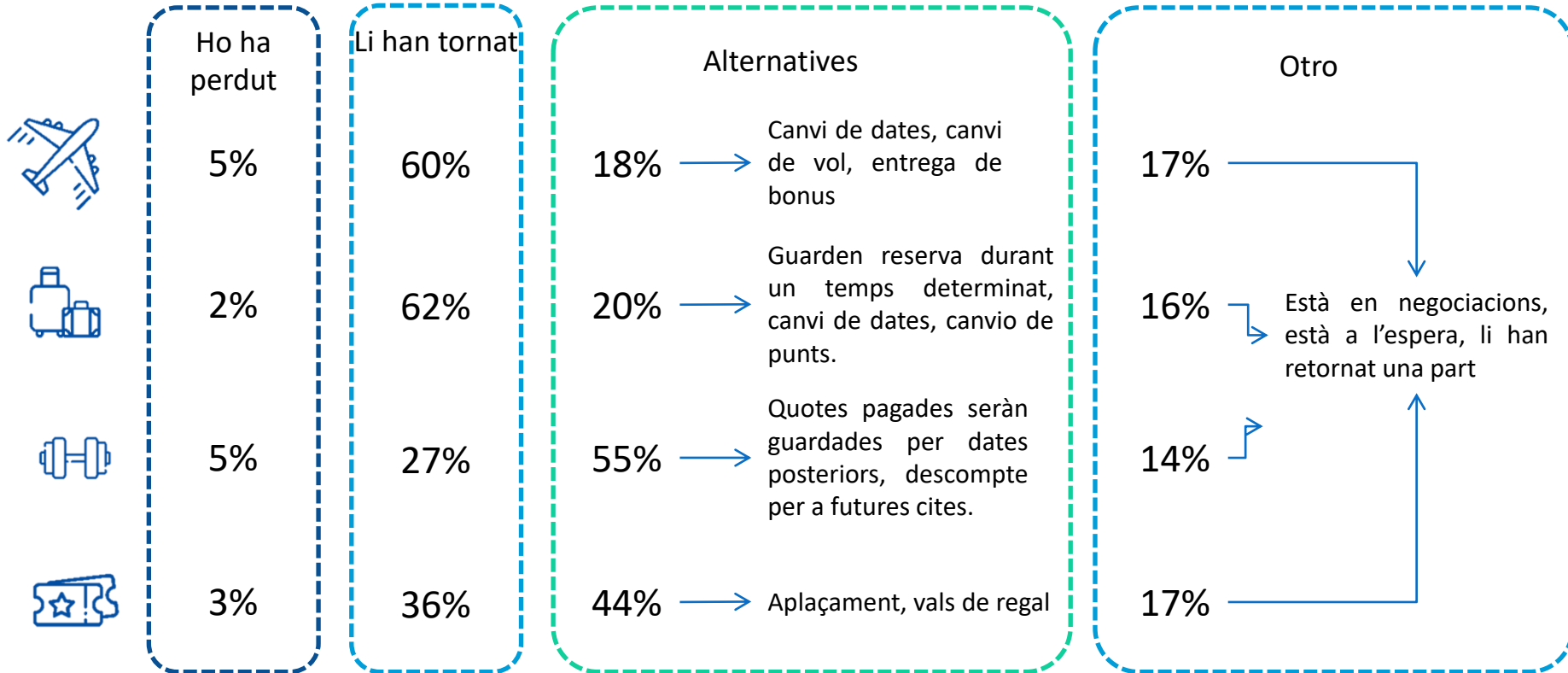
Entrada a espectacles 24%

Altres 9%

Bellesa i estètica, depilació, electrònica, sessió fotogràfica.

# 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.

# 6. Actitud davant la Covid19

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










	Menos	Igual	Más
Alimentació fresca	5%	<b>85%</b>	10%
Menjar preparat	18%	<b>78%</b>	4%
Productes d'higiene personal	1%	<b>79%</b>	20%
Productes de neteja	0%	<b>70%</b>	30%
Dinar o sopar a restaurants	<b>76%</b>	23%	1%
Plataformes d'oci online (netflix, hbo...)	5%	<b>73%</b>	21%
Gimnàs /esport	36%	<b>57%</b>	7%
Serveis de salut	39%	<b>53%</b>	8%
Roba	38%	<b>49%</b>	13%
Parament de la llar	<b>54%</b>	43%	3%
Activitats d'oci (espectacles, concerts, cinema)	<b>80%</b>	20%	0%
Transport Públic	26%	<b>72%</b>	2%

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 44% dels ciutadans han anat a algun restaurant o a alguna terrassa.

(Multiresposta)

En els últims 3 mesos ha anat...:

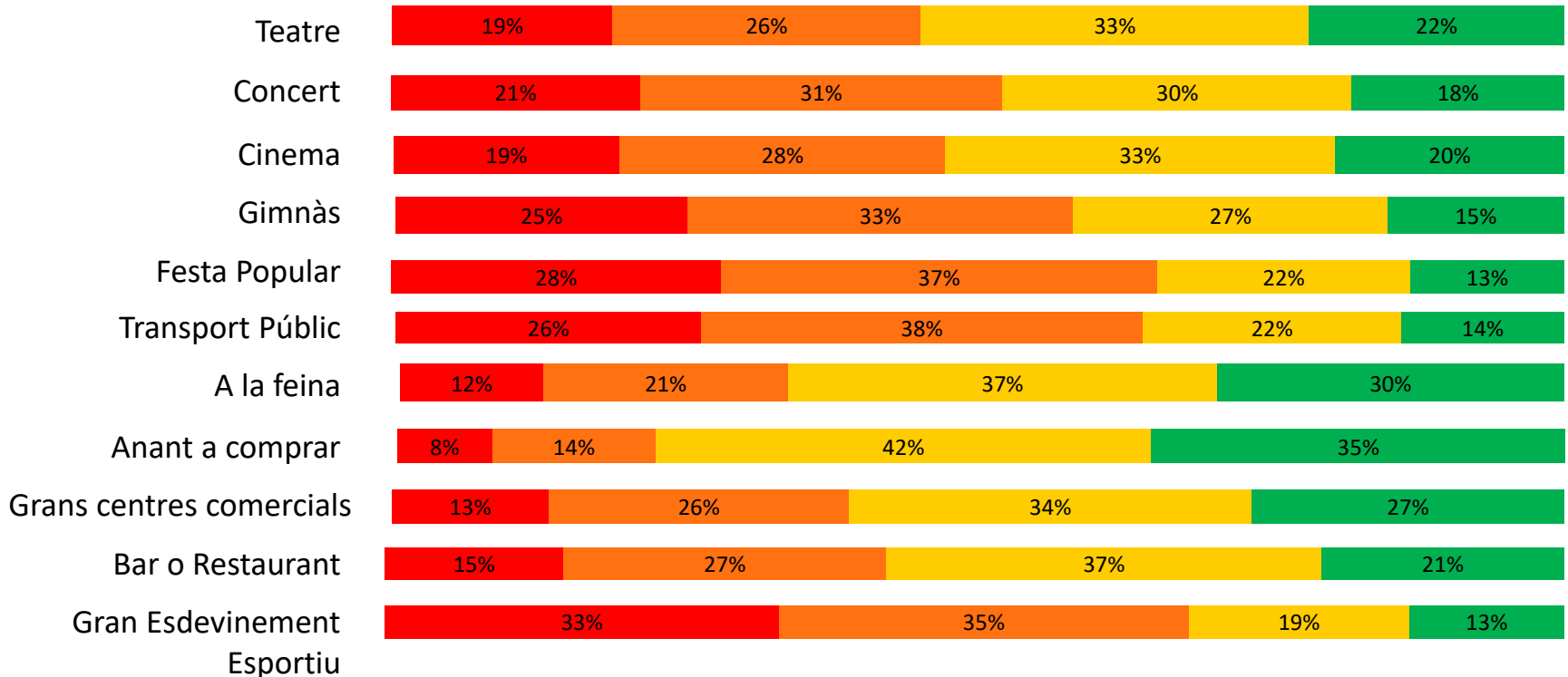
- 4%  al teatre
- 6%  a un concert
- 5%  al cinema
- 3%  algun esdeveniment esportiu
- 18%  alguna festa popular
- 7%  a una piscina municipal
- 10%  a un gimnàs
- 44%  a un restaurant
- 53%  a sopar o pendre una beguda en una terrassa

# 6. Actitud davant la Covid19

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

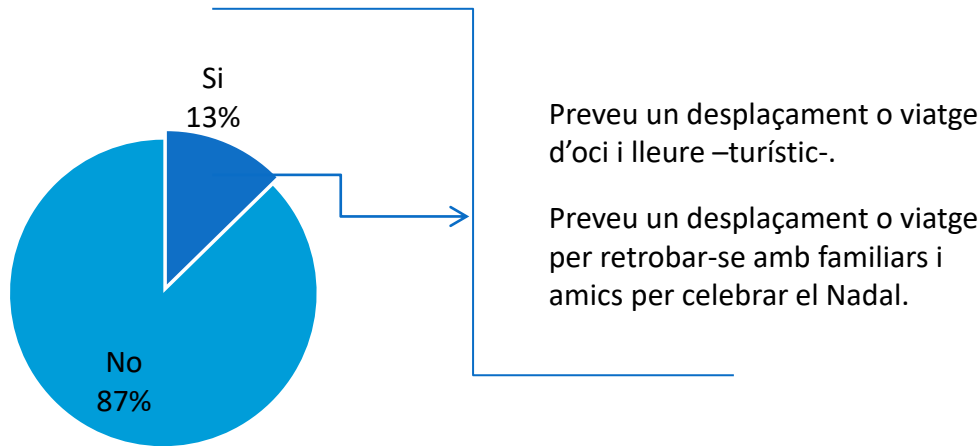


Li fa por contagiar-se en un/a:



# 7. Desplaçaments i Despesa Nadal

Té previst desplaçar-se o fer una sortida d'oci amb pernoctació fora de casa durant les vacances de Nadal?



Preveu un desplaçament o viatge d'oci i lleure –turístic-.

Preveu un desplaçament o viatge per retrobar-se amb familiars i amics per celebrar el Nadal.

Desplazamientos hacia:



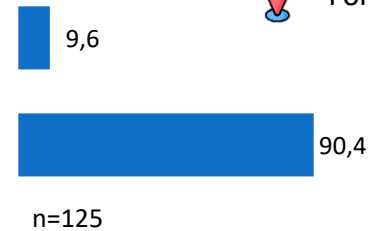
Catalunya 82%



A la resta d'Espanya 13%



Fora d'Espanya 5%

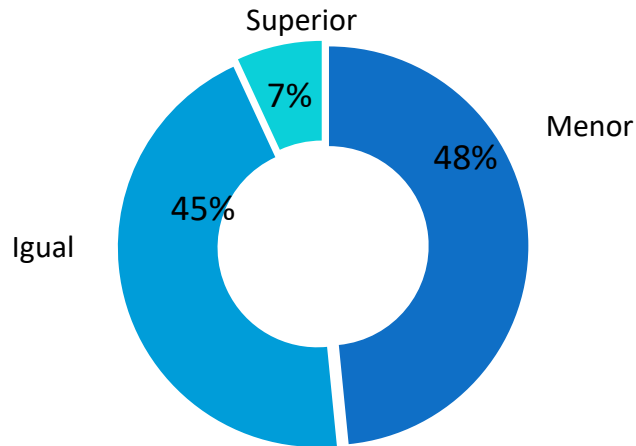


El 24% de la població ha hagut de posposar una compra o una despesa que tenia previst abans que esclatés la crisi de la COVID, entre les despeses es troben les compres d'electrodomèstics, articles de la llar (ex. Mobles, finestres), Viatges i celebracions entre altres. I el 53% dels ciutadans afirma que ho deixarà per a més endavant enfront del 27% que diu que ja no realitzarà aquesta despesa

# 7. Desplaçaments i Despesa Nadal

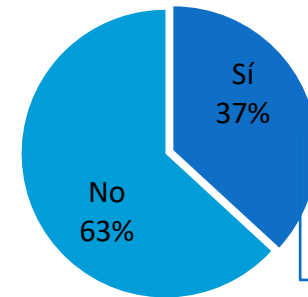
## Despesa

Preveu que la seva despesa aquest Nadal sigui menor, igual o superior a la de l'any passat?



	Menys	Igual	Més
Alimentació	47%	51%	2%
Joguines	43%	55%	2%
Oci	58%	42%	0%
Roba	49%	49%	1%
Bens electrònics	45%	53%	2%

Va realitzar alguna compra aprofitant descomptes durant el Black Friday?



Establiment:

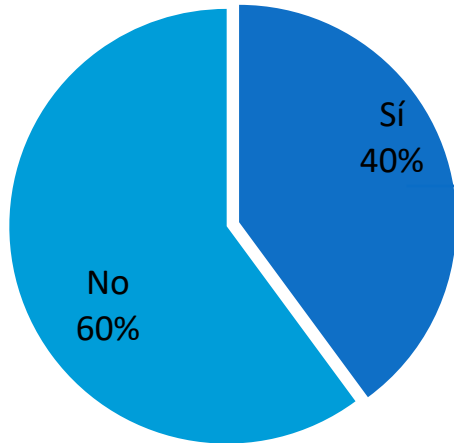
Comerç de proximitat	34%
Centre Comercials	15%
Establiment on-line	58%
Altres	2%

n=364

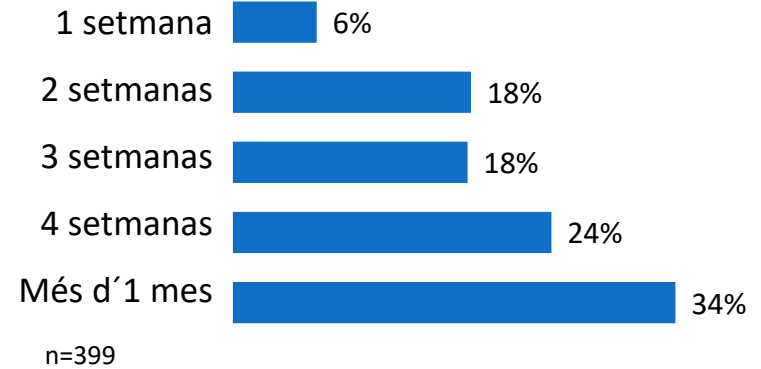
# 7. Desplaçaments i Despesa Nadal

## Compres nadalenques

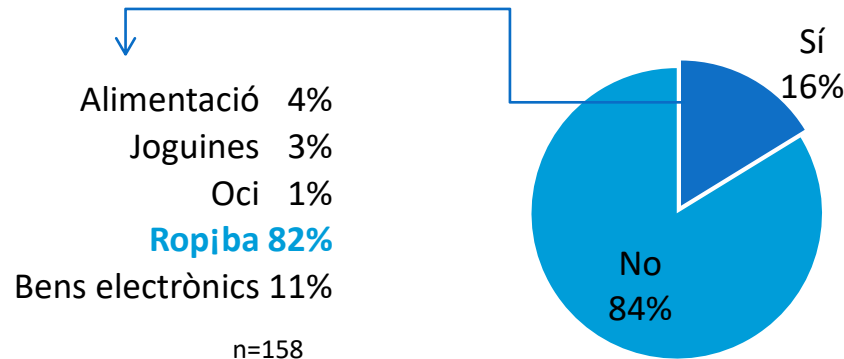
Acostuma a planificar les seves compres nadalenques amb temp d'antel·lació?



En quan temps d'antel·lació?

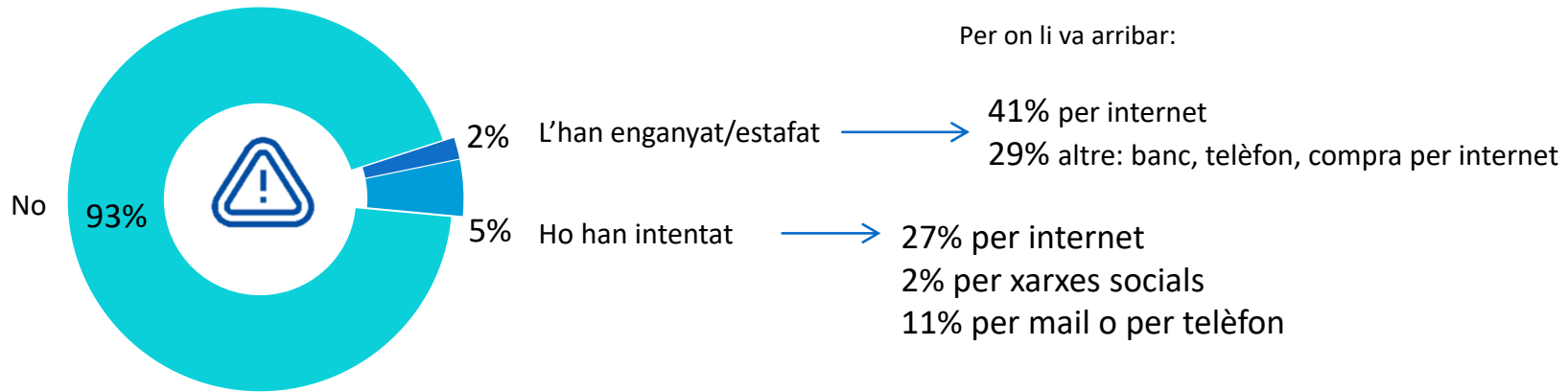


Té previst post-posar una compra nadalenca per aprofitar les rebaixes

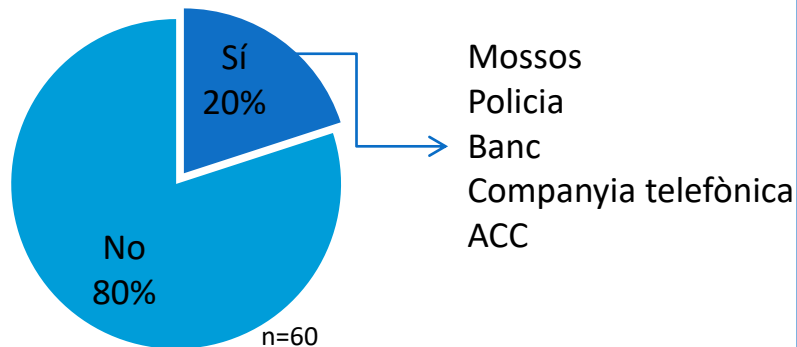


# 8. Risc d'engany/estafa

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



Ho ha denunciat?



(Oberta i Multiresposta)

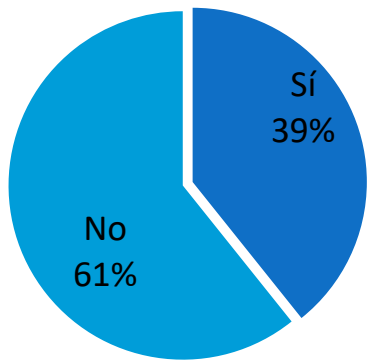
Entre els enganys i les estafes es troben:

- X Compres que no van arribar
- X Compres que no s'han fet
- X Duplicació de targeta
- X Intent de robatori de dades
- X Aparells electrònics que no funcionen
- X Ofertes enganyoses
- X Ofertes falses
- X Phishing



# 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?



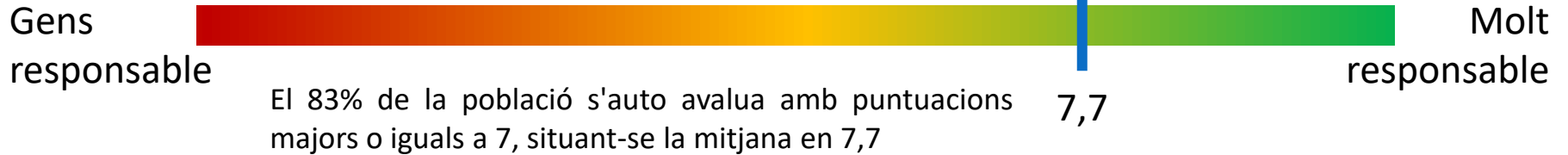
Més repetides:

1. Alimentació
2. Fruites i verdures
3. Màscares
4. Peix
5. Productes d'higiene
6. Serveis (llum, aigua)
7. Bellesa

El 39% dels ciutadans ha apreciat augment de preus injustificats en alguns productes o serveis que han adquirit. Els productes que més es repeteixen són aliments frescos com a fruites i verdures, productes de seguretat davant la COVID, peixos i productes d'higiene

# 9. Consum responsable

Es considera un consumidor responsable?



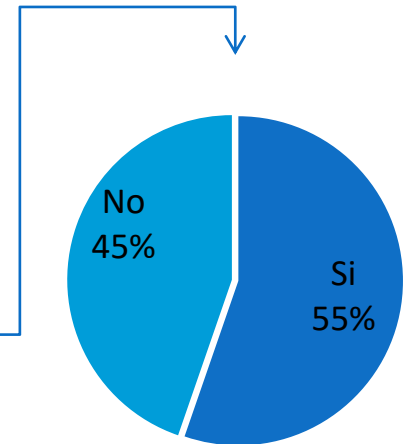
Consum responsable en 3 paraules (Més repetides)

Necessari  
Proximitat  
Despesa justa  
Qualitat  
Revisar Preus  
No Malgastar  
Distància de seguretat  
Medi Ambient  
Ús de màscares  
Compra de productes frescos

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:

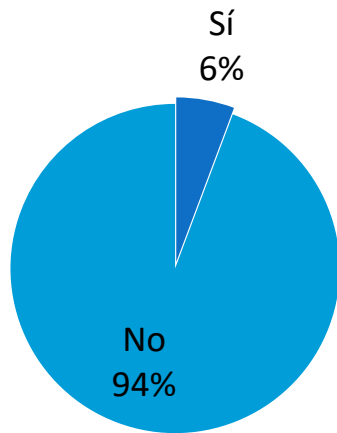
- Compres necessàries
- Prevenció davant el COVID19
- Revisió de la despesa

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: n=56

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

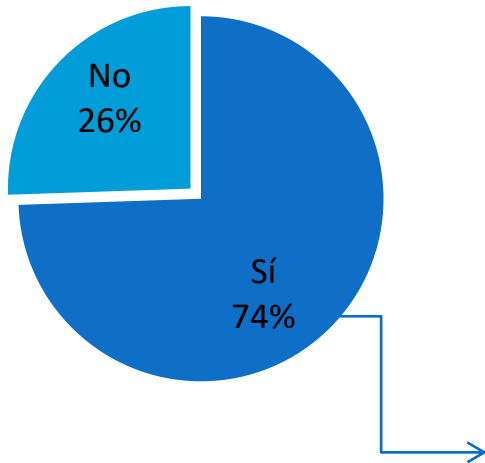
Les entitats que vigilen els drets de les persones consumidores més conegudes són:

- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| • Agència Catalana del Consum          | • Ajuntament                      |
| • OCU                                  | • Serveis socials                 |
| • Associació de defensa del consumidor | • Cambra de comerç                |
| • Associació FAO                       | • Consell comarcal                |
| • Oficina del Consumidor               | • Sindicats                       |
| • Atenció al ciutadà                   | • Defensor del poble de Catalunya |
| • FACUA                                |                                   |

Coneix algun organisme o entitat que vetlli pels drets de les persones consumidores. Quin coneix? –espontània, oberta-

# 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:  $n=732$

- Televisió
- Ràdio
- Premsa
- Boca a boca
- Internet
- Treball
- Xarxes socials

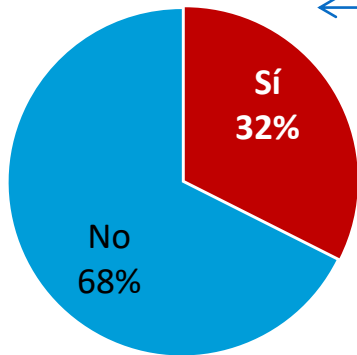
Més del 74% dels ciudadans de Catalunya coneixen l'Agència Catalana del Consum, i són els mitjans de comunicació les principals eines que fan visible a l'Agència.



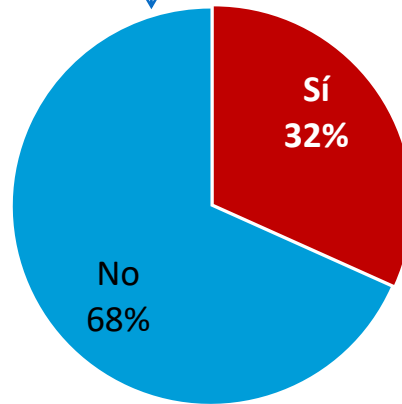
# Consumidor vulnerable

# 11. Pobresa energètica

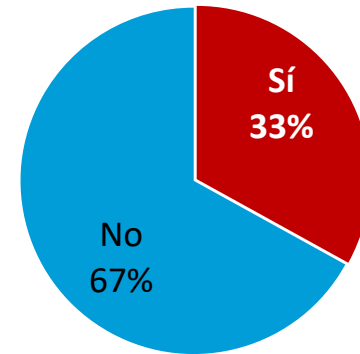
Coneix algú en el seu entorn –familiar, amic, veï...- que pugui tenir dificultats en el pagament dels serveis essencials bàsics –gas, aigua, electricitat-?



Coneix d'algú que hagi requerit de l'ajut del banc d'aliments arran de la crisi de la COVID19?

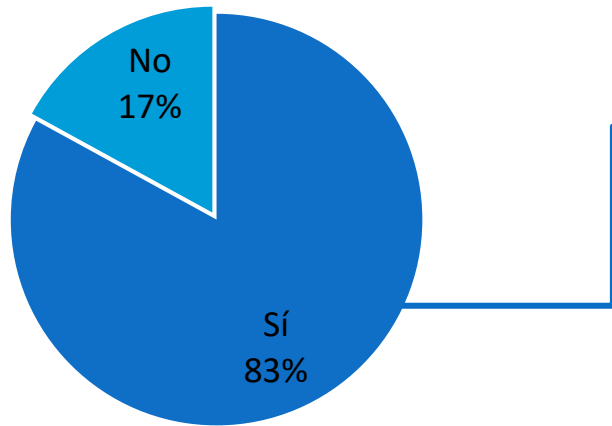


Coneix algú que hagi hagut de recórrer o que prevegi que un futur immediat hagi de menester necessitar un préstec bancari, ajut de familiars o amics, bestreta nòmina...- per poder fer front a les despeses habituals?



# 12. Mitjans i TICs

Disposa a casa de connexió a Internet?



El 83% dels ciutadans té connexió a internet a casa, la majoria té connexió via fibra òptica seguit d'ADSL, addicionalment el 75% dels quals tenen connexió a internet a casa tenen accés a internet per telefonia mòbil (3G o 4G).

(Multiresposta)

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

Dispositius que utilitza per a connectar-se a Internet:  
 (Multiresposta)

Ordinador/Portàtil



Telèfon mòbil



Tablet/Ipad

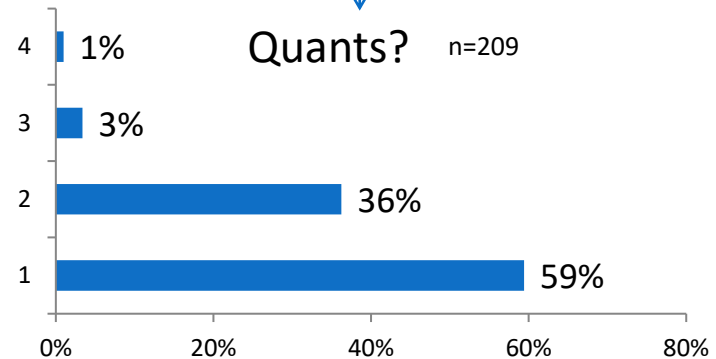
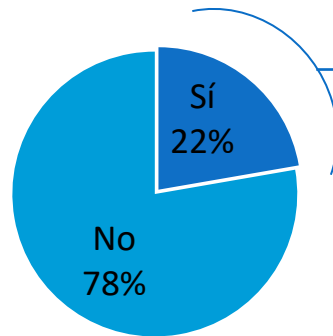


Televisió

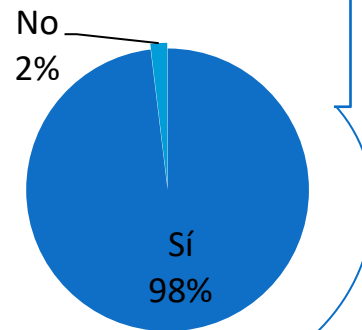


# 12. Mitjans i TICs

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... n=209

- Compartit 34%
- Individual 66%

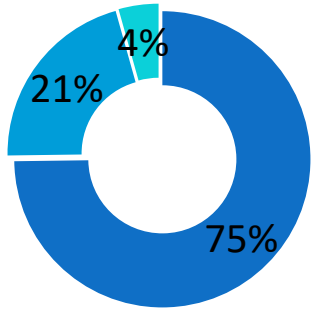




# Característiques dels entrevistats

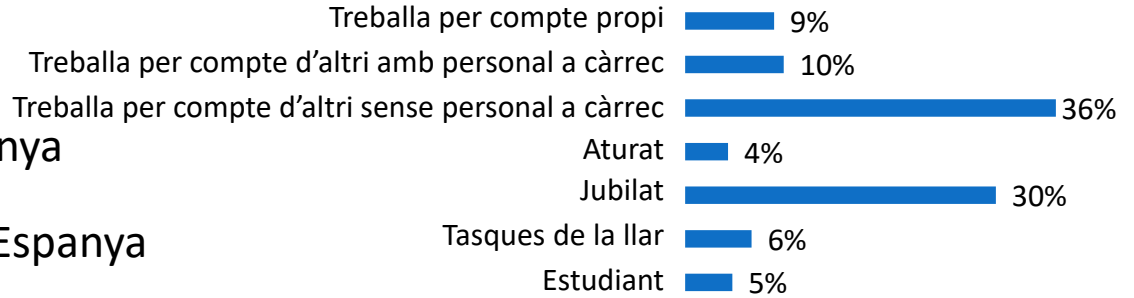
# 13. Socioeconòmiques

## Lloc de naixement

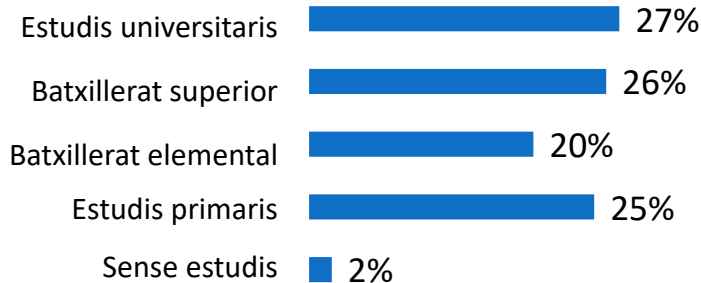


- Catalunya
- Resta Espanya
- Estranger

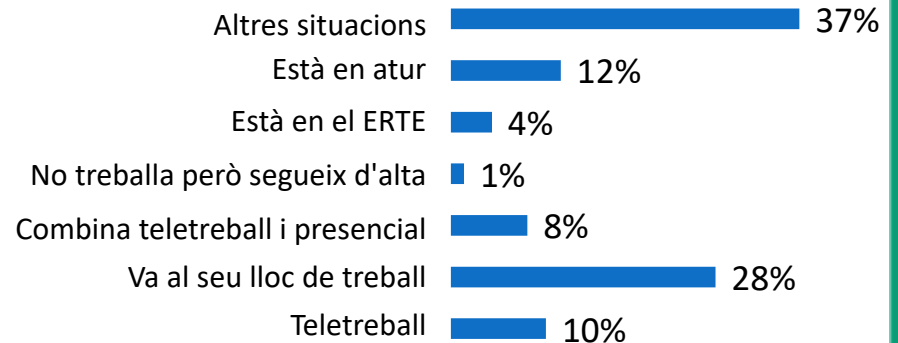
## Situació laboral abans de la COVID19



## Nivell d'estudis

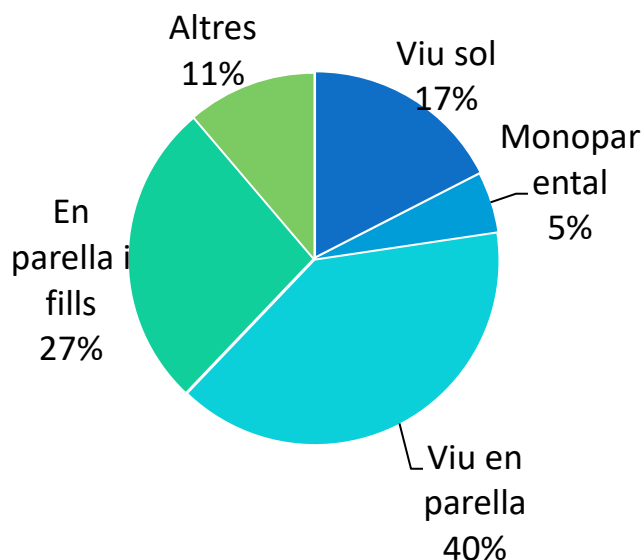


## Situació laboral actual: dels quals abans de la COVID19 tenien treball n=509



# 14. Situació actual i percepció futura

## Tipologia de la llar



El 22% dels ciutadans ha afirmat que els seus ingressos han disminuït en comparació als ingressos previs a la COVID, amb una mitjana de 2,5 persones per llar.

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

\*Aquesta pregunta ha estat resposta pel 629 ciutadans

