



REO núm: 1100  
Data: 09/07/2024

## **Investigació qualitativa sobre el sistema d'arbitratge de consum de Catalunya. 2023**

### **Guió entrevistes**

## GUIÓ FOCUS GROUP

### **“VALORACIÓ I POTENCIALITATS DEL SISTEMA D’ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA”**

E-23102080

<b>INTRODUCCIÓ</b>	<b>5-10 min</b>
<b>PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES VINCULADES AL CONSUM</b>	<b>15 min</b>
<b>VÍES DE RESOLUCIÓ: EXPERIÈNCIA I VALORACIÓ</b>	<b>30 min</b>
<b>GRAU DE CONEIXEMENT I VALORACIÓ DEL SISTEMA D’ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I DE LA JACC</b>	<b>50 min</b>
<b>POTENCIAL I SUGGERÈNCIES DE FUTUR.VIES I DRIVERS PER POTENCIAR L’INTERÈS PER PART DEL CONSUMIDOR VERS EL SISTEMA I ORGANISMES</b>	<b>15 min</b>

#### **1. PRESENTACIÓ I WARM UP**

1.1 Presentació de l’Institut, el moderador i explicació de l’objectiu de la reunió

1.2 Sistemàtica de funcionament de la dinàmica: incitació a la participació. NO hi ha respostes correctes ni incorrectes es busca opinió i experiència

1.3 Consentiment d’enregistrament àudio /vídeo

1.4 Presentació dels participants:

- Edat, situació familiar, laboral
- Definició personal, estil de vida

#### **2. PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES LLIGADES AL CONSUM**

- Quines diríeu que són les **principals problemàtiques amb les que us heu trobat en relació al consum**? Es a dir, els conflictes en que us trobeu més sovint derivats de la compra o prestació d’un servei. Ens referim a **conflictes entre comprador i venedor**

-De quin tipus acostumen a ser?

-Per quin motiu? (preu, qualitat, servei,...)

-Amb quin tipus de companyies/ establiments/entitats? (Telefonia/Internet, Serveis a la llar com gas, aigua..., assegurances, companyies aèries,..)

### 3. VÍES DE RESOLUCIÓ: EXPERIÈNCIA I VALORACIÓ

- Què acostumeu a fer davant un conflicte amb l'empresa proveïdora del producte o servei? (ho deixeu córrer, intenteu solucionar-ho i arribar a un acord personalment, empreneu accions, contacteu amb determinats organismes que us ajudin, contracteu un advocat,...)

- **Us assessoreu** per saber què fer o amb qui parlar / on acudir? Amb **qui o per quina via?** (familiars, amics, coneguts, Internet,...)

- Sabeu a qui acudir? Què **coneixeu?**

- Coneixement de les associacions de les consumidors (OCU, FACUA,...)
- Entitats públiques (Ajuntament, Generalitat, Estat,...)
- Advocats
- Mediadors,...

-Quins son els **frens i motivacions de les diferents vies que coneixeu?** (mediació, judicial, arbitral, associacions de consumidors,...)

- De les vies que coneixeu i teniu a l'abast, quines heu emprat?

- Quin ha estat el **motiu d'elegir aquesta via/es** per resoldre el conflicte?

- Quins beneficis creieu que us reportaria vers altres alternatives?
- La recomanació ha estat important?

- Em podríeu explicar la vostra **experiència?**

- En què heu quedat **satisfets?**
- En què **insatisfets?**
- Tornaríeu a emprar aquesta via per a futurs conflictes?. Si no és així: quina altra via utilitzaríeu? Què tindríeu en compte?

- **Sabríeu identificar el distintiu d'empresa adherida? O saber quan una empresa està adherida al sistema arbitral de consum?**

#### **4. EL SISTEMA D'ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I LA JACC**

##### **Coneixedors/Usuaris: aprofundiment en la percepció i experiència**

- Com vau accedir-hi? És quelcom que és **coneix**?
- **Perquè veu escollir aquesta via?** (aprofundir en els beneficis projectats a nivell espontani: gratuïtat, no cal anar a judici, assessorament,...)
- Quina ha estat la vostra experiència?
- Què destacaríeu en **positiu**? I en **negatiu**?
- Què en penseu de la via de **mediació de consum**?
  - En el vostre cas, se us va resoldre a aquest nivell? Vau desistir de tirar endavant?
  - Com definiríeu la vostra experiència i valoració que feu d'aquesta fase?
- I la via de **l'arbitratge de consum**?
  - En el vostre cas, veu haver d'anar a l'arbitratge? Què us va empènyer a seguir?
  - Com definiríeu la vostra experiència i valoració que feu d'aquesta fase?
- En concret, coneixeu la **Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC)**?
  - Què en penseu?
  - Sabeu com funciona? Per qui està composta?
  - Quina ha estat la vostra experiència pel que fa al funcionament?
  - Què destacaríeu com a aspectes positius i negatius del seu funcionament/composició?
- Quins creieu que són els beneficis que us reporta vers altres vies?
- I a les empreses adherides, quin benefici creieu que els reporta? Quina imatge/valors us projecta una empresa adherida?
- **Sabríeu identificar el distintiu d'empresa adherida? O saber quan una empresa està adherida al sistema arbitral de consum?**

- Ho associeu a tot tipus de conflictes o ho veieu més adient per determinades problemàtiques o tipus d'empreses?

**NO Coneixedors: valoració de la descripció del organisme a nivell suggerit**

*“La Generalitat de Catalunya disposa d’un Sistema de Mediació i Arbitratge de Consum. Aquest servei és **voluntari i gratuït** i es pot utilitzar en qualsevol conflicte entre empresa i consumidor que sigui derivat de la compra o prestació d’un servei **o producte**”*

*L’arbitratge és un mecanisme de resolució extrajudicial de conflictes en el qual les parts sotmeten la controvèrsia a la decisió que prengui un òrgan arbitral, **que en cap cas representa a ninguna de les parts**. Les juntes arbitrals de consum d’arreu de Catalunya són els òrgans competents per realitzar els arbitratges de consum.*

*La resolució **El laude**, **fixa la resolució que posa fi al conflicte**, es d’obligat compliment per ambdós parts i té el mateix valor que una sentència judicial*

*Les empreses adherides al sistema arbitral de consum accepten que els futurs conflictes que es puguin plantejar amb els seus clients es resolguin a través de l’arbitratge de consum, estalviant altres vies més lentes i més costoses. El distintiu que acredita l’adhesió a l’arbitratge de consum és un símbol de qualitat”*

- Què us sembla que hi hagi aquesta via? N’havíeu sentit a parlar?
- Quins aspectes positius li associeu?
- I barreres a l’ús? Hi ha quelcom que us faci dubtar o us tira enrere?
- Quins beneficis penseu que podria tenir vers altres vies de resolució de conflictes? (gratuïtat, rapidesa, senzillesa, no necessitat de ser soci, assessorament, no cal anar a judici...). I respecte a les que heu utilitzat vosaltres?
- Tenint en compte que les empreses amb qui es té el conflicte, han d’estar adherides,
  - Quina imatge/valors projecten les empreses adherides? Seria rellevant identificar el símbol d’adhesió d’una empresa?

## 5. POTENCIAL DE FUTUR. SUGGERIMENTS

- Quin són els punts febles d'aquest organisme/sistema? (desconeixement,...). Com es poden **esmenar**?
- I les seves potencialitats? Quin són els divers que poden mobilitzar el seu ús? (Detecció d'insights tant per part dels usuaris com no coneixedors)
- Quines creieu que serien les vies més adients per arribar a vosaltres? (coneixement, comunicació)
- Què us haurien de dir/oferir per potenciar el seu ús?
- Què els diríeu a les empreses per fomentar que s'adhereixin a aquest organisme? Com creieu els pot beneficiar a elles? (imatge, evitar via judicial,...)
- Suggestiments per potenciar l'interès cap als organismes que conformen el sistema d'arbitratge de consum a Catalunya

### **Agraïments i comiat**

## **GUIÓ ENTREVISTES EN PROFUNDITAT A EMPRESSES**

### ***“VALORACIÓ I POTENCIALITATS DEL SISTEMA D’ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA”***

**E-23102080**

<b>INTRODUCCIÓ</b>	<b>5 min</b>
<b>PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES VINCULADES AL CONSUM Y VÍES DE SOLUCIÓ</b>	<b>20 min</b>
<b>GRAU DE CONEIXEMENT I VALORACIÓ DEL SISTEMA D’ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I DE LA JACC</b>	<b>30 min</b>
<b>POTENCIAL I SUGGERÈNCIES PER INCREMENTAR L’ADHESIÓ</b>	<b>10 min</b>

#### **1. PRESENTACIÓ I WARM UP**

1.1 Presentació de l’Institut, el moderador i explicació de l’objectiu de l’entrevista

1.2 Consentiment d’enregistrament àudio /vídeo

1.3 Presentació de l’empresa i de l’entrevistat:

- Perfil de l’empresa: sector d’activitat, mida,
- Rol dins l’empresa

#### **2. PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES LLIGADES AL CONSUM I VÍES DE SOLUCIÓ**

- Quines son les principals problemàtiques amb que us trobeu dins l’empresa en relació als consumidors/clients?

- Com ho gestioneu?

- Com es decideix quina via de resolució es fa servir?

- De les diferents possibilitats/vies de solució, quines destacaria?

-¿Quins punts forts i quins inconvenients té cadascuna?

### **3. EL SISTEMA D'ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I LA JACC**

#### **Empreses ADHERIDES**

- Tinc entès que la seva empresa està adherida al “Sistema d’arbitratge de consum de la Generalitat de Catalunya”
  - Com hi va arribar? Com va ser el procés de decisió?
  - Quins van ser els motius d’adhesió?
  - Vau tenir dubtes? Què us va incentivar a adherir-vos?
- Creieu que us aporta algun benefici sigui a nivell econòmic o d’imatge de cara al consumidor?

#### **Empreses ADHERIDES QUE N’HAN FET ÚS**

- Quan/ en quins casos n’heu fet ús?
- Què us ha portat a fer ús d’aquesta via?
- Quina ha estat la vostra experiència? ¿Ha estat satisfactòria?
  - Heu resolt el conflicte? Via mediació? Via arbitratge?
  - Quins punts forts remarcaria?
  - I punts dèbils?
- En concret, què n’opina de la JACC, en cas que hagueu arribat fins aquí?
  - Us mereix confiança?
  - Què en penseu del seu funcionament? I de la seva composició?
  - Què us agrada i què no?
- Hi veieu beneficis vers altres vies de resolució de conflictes empresa-consumidor?
- Esteu contents d’estar adherits? Respon a les expectatives?

#### **Empreses ADHERIDES QUE NO N’HAN FET ÚS**



- Per quin motiu no heu fet ús de la via de mediació i arbitratge de consum que gestiona la Generalitat?
- Se us ha presentat alguna oportunitat?
- Quins barreres/ pors hi veieu a l'hora d'utilitzar aquesta via?
- En quins casos ho veuríeu adequat emprar-ho?
- N'heu sentit a parlar del seu funcionament? Què us ha arribat?
  - De la mediació de consum
  - De l'arbitratge i la JACC
- Esteu contents d'estar adherits? Quins beneficis creieu que us dona?
- Li associeu algun inconvenient al fet d'estar adherits al Sistema Arbitral?

### **Empreses NO ADHERIDES**

- Heu sentit a parlar de la mediació i de l'Arbitratge de Consum que gestiona la Generalitat de Catalunya?
- I de la possibilitat d'adherir-vos com a empresa?
- Quins avantatges i desavantatges hi associeu?
- Us ho han proposat d'adherir-vos?
  - Quins han estat els motius de no adherir-vos?
- Tinc entès que heu tingut algun tipus de conflicte i us heu posat en contacte amb l'organisme...
  - Què us van dir? Hi ha alguna cosa que us va fer enrere?
  - Què hauria d'haver passat per prendre la decisió d'adherir-vos?

En cas que no l'empresa no tingui coneixement, se li llegirà la descripció de l'organisme:

*“La Generalitat de Catalunya posa a disposició de les persones consumidores la possibilitat de que les parts arribin a un acord a través de la mediació de consum .Aquesta via és gratuïta i es pot utilitzar en qualsevol conflicte entre empresa i consumidor que sigui derivat de la compra d'un producte o prestació d'un servei*

*En el cas que les parts no arribin a un acord mitjançant la mediació, l'arbitratge és un mecanisme resolució extrajudicial de conflictes en el qual les parts sotmeten la controvèrsia a la decisió que prengui un òrgan arbitral. Les juntes arbitral de consum d'arreu de Catalunya són els òrgans competents per realitzar els arbitratges de consum.*

*L'arbitratge es una via voluntària per ambdues parts i aquestes han d'estar d'acord en utilitzar-la.*

*La resolució o laude, es d'obligat compliment tant per l'empresa com per la persona consumidora i té el mateix valor que una sentència judicial.*

*Les empreses adherides al sistema arbitral de consum accepten que els futurs conflictes que es puguin plantejar amb els seus clients es resolguin a través de l'arbitratge de consum, estalviant altres vies més lentes i més costoses. El distintiu que acredita l'adhesió a l'arbitratge de consum és un símbol de qualitat"*

- Podeu afegir alguna cosa respecta al que heu comentat?
- Li veieu algun benefici o barrera addicional?
- Us sembla bé que les empreses adherides hagin d'exhibir un distintiu? Com creieu que us podria afectar? (imatge, resolució,...)

#### **4. POTENCIAL DE FUTUR I SUGGERIMENTS PER INCREMENTAR L'ADHESIÓ**

- Quins creieu que són els punts febles d'aquest organisme/sistema?
  - Com es poden resoldre cara a generar interès en el món de les empreses?
- I les seves potencialitats? Quin són els ~~divers~~ motius o incentius que poden mobilitzar l'adhesió i ús?
- Quines creieu que serien les vies més adients per arribar a vosaltres com a empresa?
- Què us haurien de dir/oferir per adherir-vos-hi? (beneficis econòmics, de temps, d'imatge de cara al consumidor,...)
- Suggestiments per potenciar l'interès cap als organismes que conformen el sistema d'arbitratge de consum a Catalunya

**Agraïments i comiat**

## GUIÓ FOCUS GROUP

### **“VALORACIÓ I POTENCIALITATS DEL SISTEMA D’ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUYA”**

E-23102080

<b>INTRODUCCIÓ</b>	<b>5-10 min</b>
<b>PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES VINCULADES AL CONSUM</b>	<b>15 min</b>
<b>VÍES DE RESOLUCIÓ: EXPERIÈNCIA I VALORACIÓ</b>	<b>30 min</b>
<b>GRAU DE CONEIXEMENT I VALORACIÓ DEL SISTEMA D’ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I DE LA JACC</b>	<b>50 min</b>
<b>POTENCIAL I SUGGERÈNCIES DE FUTUR.VIES I DRIVERS PER POTENCIAR L’INTERÈS PER PART DEL CONSUMIDOR VERS EL SISTEMA I ORGANISMES</b>	<b>15 min</b>

#### **5. PRESENTACIÓ I WARM UP**

5.1 Presentació de l’Institut, el moderador i explicació de l’objectiu de la reunió

5.2 Sistemàtica de funcionament de la dinàmica: incitació a la participació. NO hi ha respostes correctes ni incorrectes es busca opinió i experiència

5.3 Consentiment d’enregistrament àudio /vídeo

5.4 Presentació dels participants:

- Edat, situació familiar, laboral
- Definició personal, estil de vida

#### **6. PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES LLIGADES AL CONSUM**

- Quines diríeu que són les **principals problemàtiques amb les que us heu trobat en relació al consum**? Es a dir, els conflictes en que us trobeu més sovint derivats de la compra o prestació d’un servei. Ens referim a **conflictes entre comprador i venedor**

-De quin tipus acostumen a ser?

-Per quin motiu? (preu, qualitat, servei,...)

-Amb quin tipus de companyies/ establiments/entitats? (Telefonia/Internet, Serveis a la llar com gas, aigua..., assegurances, companyies aèries,..)

## 7. VÍES DE RESOLUCIÓ: EXPERIÈNCIA I VALORACIÓ

- Què acostumeu a fer davant un conflicte amb l'empresa proveïdora del producte o servei? (ho deixeu córrer, intenteu solucionar-ho i arribar a un acord personalment, empreneu accions, contacteu amb determinats organismes que us ajudin, contracteu un advocat,...)

- **Us assessoreu** per saber què fer o amb qui parlar / on acudir? Amb **qui o per quina via?** (familiars, amics, coneguts, Internet,...)

- Sabeu a qui acudir? Què **coneixeu?**

- Coneixement de les associacions de les consumidors (OCU, FACUA,...)
- Entitats públiques (Ajuntament, Generalitat, Estat,...)
- Advocats
- Mediadors,...

-Quins son els **frens i motivacions de les diferents vies que coneixeu?** (mediació, judicial, arbitral, associacions de consumidors,...)

- De les vies que coneixeu i teniu a l'abast, quines heu emprat?

- Quin ha estat el **motiu d'elegir aquesta via/es** per resoldre el conflicte?

- Quins beneficis creieu que us reportaria vers altres alternatives?
- La recomanació ha estat important?

- Em podríeu explicar la vostra **experiència?**

- En què heu quedat **satisfets?**
- En què **insatisfets?**
- Tornaríeu a emprar aquesta via per a futurs conflictes?. Si no és així: quina altra via utilitzaríeu? Què tindríeu en compte?

- **Sabríeu identificar el distintiu d'empresa adherida? O saber quan una empresa està adherida al sistema arbitral de consum?**

## **8. EL SISTEMA D'ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I LA JACC**

### **Coneixedors/Usuaris: aprofundiment en la percepció i experiència**

- Com vau accedir-hi? És quelcom que és **coneix**?
- **Perquè veu escollir aquesta via?** (aprofundir en els beneficis projectats a nivell espontani: gratuïtat, no cal anar a judici, assessorament,...)
- Quina ha estat la vostra experiència?
- Què destacaríeu en **positiu**? I en **negatiu**?
- Què en penseu de la via de **mediació de consum**?
  - En el vostre cas, se us va resoldre a aquest nivell? Vau desistir de tirar endavant?
  - Com definiríeu la vostra experiència i valoració que feu d'aquesta fase?
- I la via de **l'arbitratge de consum**?
  - En el vostre cas, veu haver d'anar a l'arbitratge? Què us va empènyer a seguir?
  - Com definiríeu la vostra experiència i valoració que feu d'aquesta fase?
- En concret, coneixeu la **Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC)**?
  - Què en penseu?
  - Sabeu com funciona? Per qui està composta?
  - Quina ha estat la vostra experiència pel que fa al funcionament?
  - Què destacaríeu com a aspectes positius i negatius del seu funcionament/composició?
- Quins creieu que són els beneficis que us reporta vers altres vies?
- I a les empreses adherides, quin benefici creieu que els reporta? Quina imatge/valors us projecta una empresa adherida?
- **Sabríeu identificar el distintiu d'empresa adherida? O saber quan una empresa està adherida al sistema arbitral de consum?**

- Ho associeu a tot tipus de conflictes o ho veieu més adient per determinades problemàtiques o tipus d'empreses?

**NO Coneixedors: valoració de la descripció del organisme a nivell suggerit**

*“La Generalitat de Catalunya disposa d’un Sistema de Mediació i Arbitratge de Consum. Aquest servei és **voluntari i gratuït** i es pot utilitzar en qualsevol conflicte entre empresa i consumidor que sigui derivat de la compra o prestació d’un servei **o producte**”*

*L’arbitratge és un mecanisme de resolució extrajudicial de conflictes en el qual les parts sotmeten la controvèrsia a la decisió que prengui un òrgan arbitral, **que en cap cas representa a ninguna de les parts**. Les juntes arbitrals de consum d’arreu de Catalunya són els òrgans competents per realitzar els arbitratges de consum.*

*La resolució **El laude**, **fixa la resolució que posa fi al conflicte**, es d’obligat compliment per ambdós parts i té el mateix valor que una sentència judicial*

*Les empreses adherides al sistema arbitral de consum accepten que els futurs conflictes que es puguin plantejar amb els seus clients es resolguin a través de l’arbitratge de consum, estalviant altres vies més lentes i més costoses. El distintiu que acredita l’adhesió a l’arbitratge de consum és un símbol de qualitat”*

- Què us sembla que hi hagi aquesta via? N’havíeu sentit a parlar?
- Quins aspectes positius li associeu?
- I barreres a l’ús? Hi ha quelcom que us faci dubtar o us tira enrere?
- Quins beneficis penseu que podria tenir vers altres vies de resolució de conflictes? (gratuïtat, rapidesa, senzillesa, no necessitat de ser soci, assessorament, no cal anar a judici...). I respecte a les que heu utilitzat vosaltres?
- Tenint en compte que les empreses amb qui es té el conflicte, han d’estar adherides,
  - Quina imatge/valors projecten les empreses adherides? Seria rellevant identificar el símbol d’adhesió d’una empresa?

## 9. POTENCIAL DE FUTUR. SUGGERIMENTS

- Quin són els punts febles d'aquest organisme/sistema? (desconeixement,...). Com es poden **esmenar**?
- I les seves potencialitats? Quin són els divers que poden mobilitzar el seu ús? (Detecció d'insights tant per part dels usuaris com no coneixedors)
- Quines creieu que serien les vies més adients per arribar a vosaltres? (coneixement, comunicació)
- Què us haurien de dir/oferir per potenciar el seu ús?
- Què els diríeu a les empreses per fomentar que s'adhereixin a aquest organisme? Com creieu els pot beneficiar a elles? (imatge, evitar via judicial,...)
- Suggestiments per potenciar l'interès cap als organismes que conformen el sistema d'arbitratge de consum a Catalunya

### **Agraïments i comiat**

## **GUIÓ ENTREVISTES EN PROFUNDITAT A EMPRESSES**

### ***“VALORACIÓ I POTENCIALITATS DEL SISTEMA D’ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA”***

**E-23102080**

<b>INTRODUCCIÓ</b>	<b>5 min</b>
<b>PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES VINCULADES AL CONSUM Y VÍES DE SOLUCIÓ</b>	<b>20 min</b>
<b>GRAU DE CONEIXEMENT I VALORACIÓ DEL SISTEMA D’ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I DE LA JACC</b>	<b>30 min</b>
<b>POTENCIAL I SUGGERÈNCIES PER INCREMENTAR L’ADHESIÓ</b>	<b>10 min</b>

#### **1. PRESENTACIÓ I WARM UP**

1.1 Presentació de l’Institut, el moderador i explicació de l’objectiu de l’entrevista

1.2 Consentiment d’enregistrament àudio /vídeo

1.3 Presentació de l’empresa i de l’entrevistat:

- Perfil de l’empresa: sector d’activitat, mida,
- Rol dins l’empresa

#### **2. PRINCIPALS PROBLEMÀTIQUES LLIGADES AL CONSUM I VÍES DE SOLUCIÓ**

- Quines son les principals problemàtiques amb que us trobeu dins l’empresa en relació als consumidors/clients?

- Com ho gestioneu?

- Com es decideix quina via de resolució es fa servir?

- De les diferents possibilitats/vies de solució, quines destacaria?

-¿Quins punts forts i quins inconvenients té cadascuna?



### **3. EL SISTEMA D'ARBITRATGE DE CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I LA JACC**

#### **Empreses ADHERIDES**

- Tinc entès que la seva empresa està adherida al “Sistema d’arbitratge de consum de la Generalitat de Catalunya”
  - Com hi va arribar? Com va ser el procés de decisió?
  - Quins van ser els motius d’adhesió?
  - Vau tenir dubtes? Què us va incentivar a adherir-vos?
- Creieu que us aporta algun benefici sigui a nivell econòmic o d’imatge de cara al consumidor?

#### **Empreses ADHERIDES QUE N’HAN FET ÚS**

- Quan/ en quins casos n’heu fet ús?
- Què us ha portat a fer ús d’aquesta via?
- Quina ha estat la vostra experiència? ¿Ha estat satisfactòria?
  - Heu resolt el conflicte? Via mediació? Via arbitratge?
  - Quins punts forts remarcaria?
  - I punts dèbils?
- En concret, què n’opina de la JACC, en cas que hagueu arribat fins aquí?
  - Us mereix confiança?
  - Què en penseu del seu funcionament? I de la seva composició?
  - Què us agrada i què no?
- Hi veieu beneficis vers altres vies de resolució de conflictes empresa-consumidor?
- Esteu contents d’estar adherits? Respon a les expectatives?

#### **Empreses ADHERIDES QUE NO N’HAN FET ÚS**

---

P A S I Ó N P O R L A I N V E S T I G A C I Ó N

- Per quin motiu no heu fet ús de la via de mediació i arbitratge de consum que gestiona la Generalitat?
- Se us ha presentat alguna oportunitat?
- Quins barreres/ pors hi veieu a l'hora d'utilitzar aquesta via?
- En quins casos ho veuríeu adequat emprar-ho?
- N'heu sentit a parlar del seu funcionament? Què us ha arribat?
  - De la mediació de consum
  - De l'arbitratge i la JACC
- Esteu contents d'estar adherits? Quins beneficis creieu que us dona?
- Li associeu algun inconvenient al fet d'estar adherits al Sistema Arbitral?

### **Empreses NO ADHERIDES**

- Heu sentit a parlar de la mediació i de l'Arbitratge de Consum que gestiona la Generalitat de Catalunya?
- I de la possibilitat d'adherir-vos com a empresa?
- Quins avantatges i desavantatges hi associeu?
- Us ho han proposat d'adherir-vos?
  - Quins han estat els motius de no adherir-vos?
- Tinc entès que heu tingut algun tipus de conflicte i us heu posat en contacte amb l'organisme...
  - Què us van dir? Hi ha alguna cosa que us va fer enrere?
  - Què hauria d'haver passat per prendre la decisió d'adherir-vos?

En cas que no l'empresa no tingui coneixement, se li llegirà la descripció de l'organisme:

*“La Generalitat de Catalunya posa a disposició de les persones consumidores la possibilitat de que les parts arribin a un acord a través de la mediació de consum .Aquesta via és gratuïta i es pot utilitzar en qualsevol conflicte entre empresa i consumidor que sigui derivat de la compra d'un producte o prestació d'un servei*

*En el cas que les parts no arribin a un acord mitjançant la mediació, l'arbitratge és un mecanisme resolució extrajudicial de conflictes en el qual les parts sotmeten la controvèrsia a la decisió que prengui un òrgan arbitral. Les juntes arbitral de consum d'arreu de Catalunya són els òrgans competents per realitzar els arbitratges de consum.*

*L'arbitratge es una via voluntària per ambdues parts i aquestes han d'estar d'acord en utilitzar-la.*

*La resolució o laude, es d'obligat compliment tant per l'empresa com per la persona consumidora i té el mateix valor que una sentència judicial.*

*Les empreses adherides al sistema arbitral de consum accepten que els futurs conflictes que es puguin plantejar amb els seus clients es resolguin a través de l'arbitratge de consum, estalviant altres vies més lentes i més costoses. El distintiu que acredita l'adhesió a l'arbitratge de consum és un símbol de qualitat"*

- Podeu afegir alguna cosa respecta al que heu comentat?
- Li veieu algun benefici o barrera addicional?
- Us sembla bé que les empreses adherides hagin d'exhibir un distintiu? Com creieu que us podria afectar? (imatge, resolució,...)

#### **4. POTENCIAL DE FUTUR I SUGGERIMENTS PER INCREMENTAR L'ADHESIÓ**

- Quins creieu que són els punts febles d'aquest organisme/sistema?
  - Com es poden resoldre cara a generar interès en el món de les empreses?
- I les seves potencialitats? Quin són els ~~divers~~ motius o incentius que poden mobilitzar l'adhesió i ús?
- Quines creieu que serien les vies més adients per arribar a vosaltres com a empresa?
- Què us haurien de dir/oferir per adherir-vos-hi? (beneficis econòmics, de temps, d'imatge de cara al consumidor,...)
- Suggestiments per potenciar l'interès cap als organismes que conformen el sistema d'arbitratge de consum a Catalunya

**Agraïments i comiat**