

--	--	--

BON DIA/ TARDA, SÒC _____ DE L'INSTITUT CERDÀ. L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA ESTÀ FENT UN ESTUDI PER CONÈIXER LA OPINIÓ QUE TENEN LES PERSONES CONSUMIDORES SOBRE EL SERVEI QUE HAN REBUT DE L' ENTITAT. VOLDRIEM FER-LI UNES PREGUNTES PER CONÈIXER LA SEVA OPINIÓ, NOMÉS SERÁN UNS MINUTS D'ENTREVISTA. MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

1. Em consta que vostè ha utilitzat els serveis de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya en el darrer any, és això cert ?

-SI1
-NO2 → ACABAR

2. Quantes vegades ha presentat una reclamació a la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA?

(9) No recorda

ENQUESTADOR: SI L'ENTREVISTAT VA FER MES D'UNA RECLAMACIÓ, LLEGIR: A CONTINUACIÓ ANEM A FER-LI UNES PREGUNTES SOBRE L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA UTILITZAR ELS SERVEIS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA

3. Ens consta que vostè va realitzar a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya un(INSERTAR DILIGENCIA DE LA BASE DE DADES). És això cert? COMPLETAR

Mediació 1
Arbitratge 2
Ambdós 3

3.A. NO PREGUNTAR – DADES DE LA BASE

Laude Estimat 1
Laude Desestimat 2
Laude Estimat en part 3
Arxiu per mediació 4
Arxiu per mediació sense sol·licitud 5
Arxiu per no acceptació 6
Arxiu i trasllat per sanció 7

3.B. NO PREGUNTAR – DADES DE LA BASE

Barcelona 1
Girona 2
Lleida 3
Tarragona 4
Terres de l'Ebre 5

4. A quin sector pertany l'empresa contra la que va fer la reclamació? VERIFICAR INFORMACIÓ A LA BASE DE DADES

Telefonia 1
Internet 2
Vehicles (reparació/ compra-venda) 3
Habitatge/Llar 4
Telecomunicacions/Informàtica 5
Energia (electricitat i gas) 6
Mobles 7
Transport públic i privat 8
Transport (cas Prat 28J) 9
Altres. Especificar 10

5. A quin organisme es va dirigir inicialment per fer la seva reclamació? VERIFICAR INFORMACIÓ A LA BASE DE DADES

Telèfon 012 1
Oficines Municipals d'Informació al Consumidor-OMIC 2
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor-OCIC 3
Organització de Consumidors i Usuaris 4
Agència Catalana de Consum-ACC 5
Es va dirigir directament a la JACC 6
Altres Juntres Arbitrals (ESPECIFICAR) 7

1º CONTACTE I INFORMACIÓ SOBRE DRETS I PROCEDIMENTS

Suprimir: ¶

ARA VULL FER-LI UNES PREGUNTES RELACIONADES AMB EL PROCEDIMENT PER CONTACTAR AMB LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA I PER INFORMAR-SE SOBRE ELS SEUS DRETS I PROCEDIMENTS A SEGUIR

6. Quan va contactar per primera vegada amb la Junta Arbitral de Consum de Catalunya , ho va fer:

Telefonant al 012 1
Telefonant al telèfon de l'ACC/JACC 2
Personalment/ va ser a les oficines 3
Per carta 4
A través de la web/ per email 5
Altres. Especificar 6

7. A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/ regular.

Formatat: Numeració i pics

0: Molt dolent

Temps en rebre informació / resposta a la seva petició		10: Excel·lent
Tracte rebut del personal de la JACC		0: Molt dolent 10: Excel·lent
<u>Quantitat d'informació</u>		0: Molt poca / insuficient 10: Molta / Suficient
Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir		0: Gens clar/ gens adequada 10: Molt clar/ Molt adequada
Llenguatge utilitzat per el personal		0: Gens comprensible/ molt tècnic 10: Molt comprensible / comprensible
<u>Llenguatge utilitzat en els documents informatius</u>		0: Gens comprensible/ molt tècnic 10: Molt comprensible / comprensible

Suprimir: :

8. En quant temps pensava que es resoliria la seva reclamació ?

- Menys d'1 mes..... 1
- D'1 a 3 mesos..... 2
- De 3 a 6 mesos..... 3
- Més de 6 mesos 4

9. D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre drets i procediments a seguir per resoldre el conflicte? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

Valoració Global del procés d'informació sobre drets i procediments	
---	--

10. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA per oferir un millor servei durant la etapa d'informació de drets i procediments a seguir?

(98) Res / cap (NO LLEGIR ITEM)

(99) No sap/ no contesta

11. Coneix el distintiu d'adhesió a la Junta arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?

- Si..... 1
- No..... 2

12. Segons la informació que vostè té, l'empresa a la que se li presenta la reclamació té l'obligació de participar en l'arbitratge o pot no acceptar la seva sol·licitud? (Pregunta oberta)

- Està obligada..... 1
- Pot no acceptar la seva sol·licitud (perquè és voluntari)..... 2
- No sap..... 3

PRESENTACIÓ RECLAMACIÓ I PROCÉS DE MEDIACIÓ

Només realitzar aquest mòdul als que van resoldre els seu cas per, una mediació a la Junta Arbitral de, l'Agència Catalana de Consum (P10= 1 ó 2 (Pels casos d'Arxiu per Mediació, Arxiu per Mediació sense sol·licitud, Arxiu per no Acceptació o per trasllat a sanció) VERIFICAR AMB BASE DE DADES

13 Com Valoraria el servei de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 es una qualificació neutra/ regular.

Suprimir: :

Suprimir: sol·licitar

Suprimir: o a

Formatat: Numeració i pics

Suprimir: la mediació

Claredat de les instruccions per omplir la sol·licitud	
Facilitat del procés per la presentació de la sol·licitud	
Documentació/ papers que li van demanar	
Tracte rebut del personal	
Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud.	
Assessorament tècnic sobre el cas	
<u>Professionalitat del mediador i resta del personal que va participar en la mediació</u>	
<u>Facilitat per portar a terme la mediació (diferents mitjans per portar a terme la mediació, flexibilitat de dates i horaris, etc.)</u>	
<u>e resolució</u>	

Suprimir: Temps d

14 D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on significa Molt dolent i 10 Excel·lent.

Formatat: Numeració i pics

Valoració Global del procés de mediació	
---	--

Suprimir: sol·licitud

15 En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA per oferir un millor servei tot el procés de mediació?

Suprimit: ¶

Formatat: Numeració i pics

Suprimit: durant

(98) Res/ cap (NO LLEGIR ITEM)
(99) No sap/ no contesta

PRESENTACIÓ RECLAMACIÓ I PROCES ARBITRATGE

Només realitzar aquest mòdul als que van sol·licitar un arbitratge a la Junta Arbitral de Consum

16 Com valoraria el servei de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de l'arbitratge? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 es una qualificació neutra/ regular.

Formatat: Numeració i pics

Claredat de les Instruccions per omplir la sol·licitud	
Senzillesa del procés per la presentació de la sol·licitud	
Documentació/ papers que li van sol·licitar	
Tracte rebut del personal	
Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud	
Assessorament tècnic sobre el cas	
Instal·lacions	
Temps d'admissió del tràmit	

13. Va assistir a la vista arbitral?

Si de forma presencial 1 (passar a la p20)

Si per videoconferència 2 (passar a la p20)

No 3

18. Com valoraria el servei de la JACC en el moment de la vista arbitral? Li demano que qualifiqui cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 es una qualificació neutra/ regular.

Professionalitat dels membres col·legis arbitral	
Atenció/ tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc.)	
Instal·lacions	
Horaris de realització de les vistes	
Compliment de dates i horaris acordats per les vistes	

Suprimit: de

Suprimit: l'Àrbitre del Consumidor

19. En el moment de la vista ¿creu que ha pogut defensar-se, expressar-se bé? Faci servir una escala de 0 a 10, on 0 significa la pitjor valoració i 10 la millor valoració, ¿com qualificaria la seva defensa/exposició?

Defensa/ exposició	
--------------------	--

20. D'acord amb la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?

Excessivament llarga 1
Llarga 2
Adequada 3
Molt curta 4
Excessivament curta 5

Formatat: Numeració i pics

21. D'acord amb la seva experiència, ¿com valoraria tot el procés del l'arbitratge? Faci servir la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.

Valoració Global del procés d'arbitratge	
--	--

22 En la seva opinió, ¿quins aspectes hauria de millorar la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA per millorar el seu servei durant el procés d'arbitratge?

Formatat: Numeració i pics

(98) Res / cap (NO LLEGIR ITEM)
(99) No sap/ no contesta

RESOLUCIO

NOMÉS A AQUELLS QUE VAN REALITZAR ARBITRATGE

23. Vostè creu que la Resolució rebuda del procés d'arbitratge (Laude) és clara? Valori-ho, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt poc clar i 10 Excel·lent (Molt clar).

Claredat de la resolució rebuda en el procés d'arbitratge

24 Segons la informació que vostè té sobre els arbitratges, després d'obtenir un laude a través de la JACC., si vostè no està d'acord...

- Pot recórrer a la via judicial..... 1
- No pot recórrer a la via judicial..... 2
- Altres 2

Formatat: Numeració i pics

A TOTHOM, TANT MEDIACIÓ COM ARBITRATGE (VERIFICAR BASE DE DADES)

25. La companyia reclamada ha complert ja amb la resolució?

- Si, ha complert a temps 1
- Si, ha complert però no a temps 2
- Encara no ha complert..... 3

Formatat: Numeració i pics

26. Ha complert amb les seves expectatives el resultat de la seva reclamació? Per contestar, si us plau utilitzi una escala de 0 a 10, on 0 és que no ha complert en absolut amb les seves expectatives i 10 que ha complert totalment les seves expectatives.

Resolució

27 Si en el futur vostè tingués un altre conflicte que li afectés com a consumidor, tornaria a recórrer a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?

- Segur que si 5
- Probablement si..... 4
- No ho sap 3
- Probablement no 2
- Segur que no 1

Formatat: Numeració i pics

Suprimit: ament

28. Triaria un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?

- Si 1
- No 2
- No sap/No contesta 3

IMPORTÀNCIA D'ASPECTES

29 Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants de tot el procés portat a terme amb la JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA? LLEGIR ITEMS. Quin és el més important? Quin el segueix en 2on lloc? I en 3er lloc?

- Facilitat d'accedir per primera vegada a la JACC. de Catalunya ...
- Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda
- Documents a presentar.....
- Tramitació
- Possibilitat de ser escoltat.....
- Resolució.....

Formatat: Numeració i pics

Suprimit: L

Suprimit: Mediació (flexibilitat per la seva realització, efectivitat/ resultats)

30. Per acabar, dels següents valors, quins considera més importants? LLEGIR ITEMS. Quin és el més important? Quin el segueix en 2on lloc?

- Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)
- Rapidesa
- Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment).....
- Gratuitat.....

DADES DE CLASSIFICACIÓ

Per acabar, voldria fer-li algunes preguntes amb finalitat estadística.

Sexe de l'entrevistat:

- Home 1
- Dona 2

Edat de l'entrevistat:

--	--

Quin és el seu nivell d'estudis?

- Sense estudis 1
- Estudis primaris 2
- Secundària general obligatòria 3
- Batxillerat..... 4

- Tècnic professional mig (FP I)	5
- Tècnic professional superior (FP II)	6
- Titulacions universitàries – Diplomatura	7
- Titulacions universitàries – Llicenciatura	8
- Estudis de tercer cicle (Doctorat)	9

Quina és la seva professió?

- Propietari / Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres).....	1
- Treballador assalariat: agrícola, ramader o pescador.....	2
- Empresari (+ de 5 treballadors)	3
- Empresari (- de 5 treballadors)	4
- Professió liberal.....	5
- Assalariat Alt Càrrec.....	6
- Assalariat Quadre Mig.....	7
- Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant	8
- Autònom.....	9
- Obrer Qualificat(Especialitzat)	10
- Obrer No Qualificat (No Especialitzat)	11
- Ama de casa	12
- Estudiant	13
- Pensionista/ Jubilat	14
- Altres activitats sense remunerar.....	15

NOM ENTREVISTAT.....
ENTREVISTADOR.....