



## **Els drets dels catalans i les catalanes com a consumidors i consumidores**

### **FREQÜÈNCIES GLOBAL**

- [1. Característiques de la població](#)
- [2. Els drets com a consumidors](#)
- [3. Els mecanismes de reclamació](#)
- [4. Les entitats i les administracions](#)

### **Treball de camp**

El treball de camp ha estat realitzat per l'INSTITUT DEP del 17 de novembre al 4 de desembre de 2008.

## 1. Característiques de la població

### Q1. Sexe

	Freqüència	Percentatge
Home	295	49,17
Dona	305	50,83
Total	600	100,00

### Q2. Edat

	Freqüència	Percentatge
De 16 a 24	68	11,33
De 25 a 34	126	21,00
De 35 a 49	167	27,83
De 50 a 64	123	20,50
Més de 64	116	19,33
Total	600	100,00

### Q3. Territori

	Freqüència	Percentatge
Barcelona ciutat	137	22,83
AMB	268	44,67
Resta BCN	39	6,50
Girona	58	9,67
Lleida	35	5,83
Tarragona	63	10,50
Total	600	100,00

### Q4. Grandària municipal

	Freqüència	Percentatge
Més de 500.000 hab	137	22,83
100.001 a 500.000 hab	122	20,33
20.001 a 100.000 hab	166	27,67
5.000 a 20.000 hab	109	18,17
Menys de 5.000	66	11,00
Total	600	100,00

### 36. On va nèixer?

	Freqüència	Percentatge
Catalunya	422	70,33
Altres comunitats autònomes	136	22,67
Resta de la Unió Europea	11	1,83
Resta del món	31	5,17
Total	600	100,00

### 2. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

	Freqüència	Percentatge
Català	278	46,33
Castellà	321	53,50
Indiferent/Ns/Nc	1	0,17
Total	600	100,00

**34. En relació amb la seva situació laboral, vostè principalment...**

	Freqüència	Percentatge
Estudia	39	6,50
Treballa en tasques de la llar	53	8,83
És jubilat o pensionista	128	21,33
Treballa per compte d'altri	283	47,17
Treballa per compte propi	50	8,33
Està a l'atur	42	7,00
Ns/Nc	5	0,83
Total	600	100,00

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

Base: Ocupats	Freqüència	Percentatge
Si	199	59,76
No	132	39,64
Ns/Nc	2	0,60
Total	333	100,00

**33. Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat?**

	Freqüència	Percentatge
Sense estudis	7	1,17
Sense estudis però sap llegir i escriure	34	5,67
Estudis primaris sense acabar	42	7,00
Estudis primaris (certificat)	88	14,67
Graduat escolar/EGB/ESO/FP1	161	26,83
BUP/COU/FP2/Batxillerat	127	21,17
Cicle formatiu grau superior	34	5,67
Universitari 1r cicle	63	10,50
Universitari 2n cicle	40	6,67
Ns/Nc	4	0,67
Total	600	100,00

## 2. Els drets com a consumidors

**3. Com a consumidor, fins a quin punt se sent protegit davant les possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei?**

	Freqüència	Percentatge
0	27	4,50
1	5	0,83
2	21	3,50
3	45	7,50
4	63	10,50
5	162	27,00
6	94	15,67
7	90	15,00
8	49	8,17
9	12	2,00
10	10	1,67
No ho sap	19	3,17
No contesta	3	0,50
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	578	5,26
Desviació típica	578	2,08

**4. Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a consumidor?**

	Freqüència	Percentatge
0	36	6,00
1	10	1,67
2	27	4,50
3	54	9,00
4	86	14,33
5	136	22,67
6	75	12,50
7	65	10,83
8	58	9,67
9	17	2,83
10	24	4,00
No ho sap	10	1,67
No contesta	2	0,33
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	588	5,12
Desviació típica	588	2,38

**5. I, fins a quin punt considera que els comerciants i dependents coneixen els drets dels consumidors?**

	Freqüència	Percentatge
0	15	2,50
1	9	1,50
2	14	2,33
3	37	6,17
4	78	13,00
5	148	24,67
6	107	17,83
7	76	12,67
8	58	9,67
9	19	3,17
10	14	2,33
No ho sap	21	3,50
No contesta	4	0,67
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	575	5,48
Desviació típica	575	2,01

**23. Em podria dir si coneix els drets dels consumidors a Catalunya?**

	Freqüència	Percentatge
Sí	76	12,67
No	515	85,83
Ns/Nc	9	1,50
Total	600	100,00

**24. Em podria dir, quin o quins coneix? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)**

Base: Coneix algun dret	Freqüència	Percentatge
Dret a anar a les entitats o organismes de consum	29	38,2
Dret a reclamar davant una incidència	28	36,8
Que els productes tinguin garantia	7	9,2
Ser ben atès	6	7,9
Poder canviar o retorn del diners quan producte defectuós	3	3,9
Productes ben etiquetats	3	3,9
Dret a estar informat dels drets en general	3	3,9
Demandar tiquet o factura del producte o servei contractat	2	2,6
Dret a la protecció de dades	2	2,6
Dret a comprar articles o serveis de qualitat	1	1,3
Rebre informació correcte i clara sobre els preus	1	1,3
Que la publicitat sigui veraç	1	1,3
Altres	6	7,9
Total coneix algun dret	76	121,10

**25a. A continuació li llegiré alguns dels drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors. Em podria dir si els coneix? (% Sí)**

	Freqüència	Percentatge
a. No pagar bens, serveis o tràmits comercials que no hagi sol·licitat o que no hagi autoritzat prèviament	307	51,20
b. Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en què s'han de fer servir	482	80,30
c. Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament	447	74,50
d. Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica	411	68,50
e. Que quan compra un habitatge té dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i	333	55,50
f. Ser atès en la llengua en què us expresseu, tant en català com en castellà	533	88,80
g. Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets	230	38,30
h. Rebre formació i educació com a consumidors	135	22,50

**26. Sap vostè que existeixen drets especials per als consumidors que formen part de determinats col·lectius, com ara nens i adolescents, persones majors de 65 anys, persones amb disminució de les seves capacitats, persones embarassades...?**

	Freqüència	Percentatge
Sí	285	47,50
No	314	52,33
Ns/Nc	1	0,17
Total	600	100,00

**25b. A continuació li llegiré alguns dels drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors. Em podria dir si ha exercit aquests drets en alguna ocasió? (% Sí)**

	Freqüència	Percentatge
a. No pagar bens, serveis o tràmits comercials que no hagi sol·licitat o que no hagi autoritzat prèviament	79	13,20
b. Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en què s'han de fer servir	230	38,30
c. Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament	196	32,70
d. Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica	137	22,80
e. Que quan compra un habitatge té dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i	118	19,70
f. Ser atès en la llengua en què us expresseu, tant en català com en castellà	323	53,80
g. Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets	63	10,50
h. Rebre formació i educació com a consumidors	42	7,00

**25c. A continuació li llegiré alguns dels drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors. Em podria dir com valora l'existència d'aquests drets?**

**a) No pagar bens, serveis o tràmits comercials que no hagi sol·licitat o que no hagi autoritzat prèviament**

	Freqüència	Percentatge
0	10	1,67
1	1	0,17
2	6	1,00
3	19	3,17
4	22	3,67
5	58	9,67
6	34	5,67
7	75	12,50
8	77	12,83
9	69	11,50
10	145	24,17
No ho sap	73	12,17
No contesta	11	1,83
Total	600	100,00

Mitjana (1-10)	516	7,49
Desviació típica	516	2,41

---

**b) Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en què s'han de fer servir**

	Freqüència	Percentatge
0	6	1,00
1	1	0,17
2	3	0,50
3	14	2,33
4	23	3,83
5	52	8,67
6	49	8,17
7	64	10,67
8	109	18,17
9	72	12,00
10	171	28,50
No ho sap	29	4,83
No contesta	7	1,17
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	564	7,75
Desviació típica	564	2,19

**c) Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament**

	Freqüència	Percentatge
0	11	1,83
1	3	0,50
2	2	0,33
3	13	2,17
4	22	3,67
5	45	7,50
6	63	10,50
7	74	12,33
8	97	16,17
9	77	12,83
10	150	25,00
No ho sap	37	6,17
No contesta	6	1,00
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	557	7,58
Desviació típica	557	2,29

**d) Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica**

	Freqüència	Percentatge
0	16	2,67
1	4	0,67
2	7	1,17
3	26	4,33
4	35	5,83
5	60	10,00
6	51	8,50
7	79	13,17
8	86	14,33
9	61	10,17
10	130	21,67
No ho sap	38	6,33
No contesta	7	1,17
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	555	7,08
Desviació típica	555	2,56



**e) Que quan compra un habitatge té dret a saber les característiques de construcció, de les instal·lacions, materials i grau d'aïllament acústic i tèrmic**

	Freqüència	Percentatge
0	13	2,17
1	4	0,67
2	9	1,50
3	13	2,17
4	21	3,50
5	40	6,67
6	34	5,67
7	72	12,00
8	77	12,83
9	77	12,83
10	183	30,50
No ho sap	46	7,67
No contesta	11	1,83
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	543	7,72
Desviació típica	543	2,49

**f) Ser atès en la llengua en què us expresseu, tant en català com en castellà**

	Freqüència	Percentatge
0	9	1,50
1	2	0,33
2	7	1,17
3	9	1,50
4	19	3,17
5	73	12,17
6	39	6,50
7	83	13,83
8	89	14,83
9	64	10,67
10	195	32,50
No ho sap	10	1,67
No contesta	1	0,17
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	589	7,70
Desviació típica	589	2,31

**g) Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets**

	Freqüència	Percentatge
0	15	2,50
1	4	0,67
2	10	1,67
3	20	3,33
4	30	5,00
5	51	8,50
6	71	11,83
7	63	10,50
8	79	13,17
9	57	9,50
10	132	22,00
No ho sap	59	9,83
No contesta	9	1,50
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	532	7,13
Desviació típica	532	2,56

**h) Rebre formació i educació com a consumidors**

	Freqüència	Percentatge
0	16	2,67
1	3	0,50
2	16	2,67
3	14	2,33
4	26	4,33
5	57	9,50
6	51	8,50
7	87	14,50
8	74	12,33
9	48	8,00
10	128	21,33
No ho sap	68	11,33
No contesta	12	2,00
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	520	7,09
Desviació típica	520	2,58

**6. Quines creu que són les mesures més efectives que vostè, com a consumidor, pot fer per protegir els seus drets? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)**

	Freqüència	Percentatge
Denunciar-ho, reclamar en general	81	13,50
Dirigir-se a l'Oficina d'Atenció al Consumidor	38	6,33
Conèixer i rebre informació sobre els seus drets	38	6,33
Demandar el full de reclamacions	29	4,83
Dirigir-se a a botiga o proveïdor	24	4,00
Dirigir-se a una Associació de Consumidors	17	2,83
Informar-se del producte o servei que s'adquireix	16	2,67
Més control i inspeccions x part de l'adm.	8	1,33
No tornar a comprar a la mateixa botiga, propaganda negativ:	6	1,00
Dirigir-se a Consum	4	0,67
Dirigir-se a l'Ajuntament	3	0,50
Anar a comprar a botigues de confiança	3	0,50
Assegurar de tenir la garantia del producte o servei	3	0,50
Conservar i demanar factures i tiquets de compra	3	0,50
Dirigir-se a l'advocat	1	0,17
Trucar al 012	1	0,17
Dirigir-se a les Juntes Arbitrals de Consum	1	0,17
Dirigir-se al Defensor del Poble	1	0,17
Dirigir-se alguna institució de protecció de drets	1	0,17
Dirigir-se a la Generalitat	1	0,17
Trucar a l'Oficina del Consumidor	1	0,17
Altres	12	2,00
Cap	50	8,33
No sap especificar-ne cap	284	47,33
Total	600	104,30

### 3. Els mecanismes de reclamació

#### 16. Si tingués algun tipus de problema com a consumidor, sap quines mesures o actuacions

	Freqüència	Percentatge
Sí	295	49,17
No	277	46,17
Ns/Nc	28	4,67
Total	600	100,00

#### 17. Quines mesures prendria? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)

Base: Sap quines mesures prendria	Freqüència	Percentatge
Denunciar al comerciant, fer una reclamació	110	37,29
Dirigir-se a l'Oficina d'Atenció al Consumidor	74	25,08
Dirigir-se a a botiga o proveïdor	47	15,93
Demandar fulls de reclamació	39	13,22
Dirigir-se a Consum	22	7,46
Dirigir-se a una Associació de Consumidors	20	6,78
Depèn de la incidència	9	3,05
Conèixer i rebre informació sobre els seus drets	8	2,71
Dirigir-se a l'Ajuntament	6	2,03
Advocats	4	1,36
Dirigir-se al Defensor del Poble	3	1,02
Dirigir-se a la Generalitat	3	1,02
Dirigir-se a l'Administració	3	1,02
Dirigir-se a les Junes Arbitrals de Consum	2	0,68
Altres	8	2,71
No sap especificar cap	11	3,73
Total Sap quines mesures prendria	295	125,08

#### 18. Coneix algun telèfon d'informació al consumidor? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)

	Freqüència	Percentatge
012	53	8,83
010	13	2,17
Serveis d'informació telefònica	2	0,33
Telèfon de l'OCU	1	0,17
No coneix cap	526	87,67
Nc	11	1,83
Total	600	101,00

#### 19. Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)

	Freqüència	Percentatge
OCU	35	5,83
Gencat	9	1,50
Ajuntament	1	0,16
Altres	5	0,83
No en coneix cap	551	91,83
Total	600	100,15

#### 8. Si tingués algun problema o incidència com a consumidor, quines mesures prendria? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)

	Freqüència	Percentatge
Denunciar al comerciant, fer una reclamació	135	22,50
Dirigir-se a a botiga o proveïdor	82	13,67
Dirigir-se a l'Oficina d'Atenció al Consumidor	69	11,50

Demandar fulls de reclamació	44	7,33
Conèixer i rebre informació sobre els seus drets	30	5,00
Dirigir-se a una Associació de Consumidors	23	3,83
Depèn de la incidència	10	1,67
Dirigir-se a Consum, al defensor del consumidor	9	1,50
Dirigir-se a l'Administració	8	1,33
Dirigir-se a un advocat	5	0,83
Dirigir-se al Defensor del Poble	5	0,83
No comprar més a l'establiment	4	0,67
Trucar al 012	3	0,50
Dirigir-se a l'Ajuntament	3	0,50
Trucar a l'Oficina del consumidor	3	0,50
Assegurar de tenir la garantia del producte o servei	2	0,33
Dirigir-se a la Generalitat	1	0,17
Altres	20	3,33
No prendria cap mesura	22	3,67
No sap especificar cap	180	30,00
Total	600	109,67

### 9. Per quina o quines raons no prendria cap mesura? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)

Base: No prendria cap mesura	Freqüència	Percentatge
Perquè no se sol·lucionaria res	9	40,91
Perquè és una pèrdua de temps	2	9,09
Perquè no coneix les mesures	1	4,55
Ns/Nc	10	45,45
Total no prendria cap mesura	22	100,00

**20a. A continuació li llegiré un seguit de mesures i actuacions que pot fer si es troba amb un problema com a consumidor. Em podria dir si les coneix? (% Sí)**

	Freqüència	Percentatge
a) Demanar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant	550	91,70
b) Dirigir-se als serveis d'atenció al client	516	86,00
c) Dirigir-se a les associacions de consumidors	402	67,00
d) Dirigir-se als organismes de les administracions	213	35,50
e) Trucar al 012	317	52,80

**20b. A continuació li llegiré un seguit de mesures i actuacions que pot fer si es troba amb un problema com a consumidor. Em podria dir si en alguna ocasió ha utilitzat aquestes formes de**

	Freqüència	Percentatge
a) Demanar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant	93	15,50
b) Dirigir-se als serveis d'atenció al client	117	19,50
c) Dirigir-se a les associacions de consumidors	30	5,00
d) Dirigir-se als organismes de les administracions	39	6,50
e) Trucar al 012	85	14,20

**20c. A continuació li llegiré un seguit de mesures i actuacions que pot fer si es troba amb un problema com a consumidor. Em podria dir com valora l'existència d'aquestes mesures?**

**a) Demanar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant**

	Freqüència	Percentatge
0	25	4,17
1	3	0,50
2	13	2,17
3	23	3,83
4	24	4,00
5	73	12,17
6	44	7,33
7	57	9,50
8	85	14,17
9	70	11,67
10	142	23,67
No ho sap	35	5,83
No contesta	6	1,00
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	559	7,07
Desviació típica	559	2,75

**b) Dirigir-se als serveis d'atenció al client**

	Freqüència	Percentatge
0	20	3,33
1	2	0,33
2	8	1,33
3	23	3,83
4	32	5,33
5	64	10,67
6	41	6,83
7	68	11,33
8	96	16,00
9	58	9,67
10	127	21,17
No ho sap	52	8,67
No contesta	9	1,50
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	539	7,08
Desviació típica	539	2,61

**c) Dirigir-se a les associacions de consumidors**

	Freqüència	Percentatge
0	20	3,33
1	1	0,17
2	6	1,00
3	14	2,33
4	29	4,83
5	55	9,17
6	50	8,33
7	65	10,83
8	81	13,50
9	58	9,67
10	130	21,67
No ho sap	78	13,00
No contesta	13	2,17
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	509	7,21
Desviació típica	509	2,58

**d) Dirigir-se als organismes de les administracions**

	Freqüència	Percentatge
0	16	2,67
1	3	0,50
2	14	2,33
3	24	4,00
4	32	5,33
5	65	10,83
6	37	6,17
7	65	10,83
8	75	12,50
9	54	9,00
10	107	17,83
No ho sap	93	15,50
No contesta	15	2,50
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	492	6,89
Desviació típica	492	2,65

**e) Trucar al 012**

	Freqüència	Percentatge
0	9	1,50
1	3	0,50
2	4	0,67
3	3	0,50
4	23	3,83
5	42	7,00
6	52	8,67
7	57	9,50
8	88	14,67
9	86	14,33
10	175	29,17
No ho sap	50	8,33
No contesta	8	1,33
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	542	7,86
Desviació típica	542	2,25

**10. En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a consumidor?**

	Freqüència	Percentatge
Sí	95	15,83
No	499	83,17
Ns/Nc	6	1,00
Total	600	100,00

**11. Quin va ser el principal problema o incidència? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)**

Base: Ha tingut algun problema o incidència	Freqüència	Percentatge
Problemes amb companyies de telefonia, internet	27	28,42
Electrodomèstics i articles informàtics defectuosos	8	8,42
Mal funcionament o problemes amb un servei (banc, dentista..)	8	8,42
Cobraments d'imports no pressupostats o cobraments erronis	7	7,37
Instal·lacions o reparacions incorrectes	6	6,32
Problemes servei aeroports-companyies arèries	5	5,26
Altres productes defectuosos	5	5,26
Dificultats per canviar un article	4	4,21
Mala atenció del personal	4	4,21
Mal funcionament o problemes de subministraments (llum, gas)	3	3,16
Producte d'alimentació defectuós	2	2,11
Problemes per obtenir factures o garanties	2	2,11
Problemes amb l'habitatge (deficiències, contracte)	2	2,11
Problemes amb les companyies asseguradores	1	1,05
Dificultats per donar-se de baixa d'un servei	1	1,05
Vehicles, bicicletes defectuosos	1	1,05
Altres	2	2,11
Nc/No ho recorda	7	7,37
Total ha tingut algun problema o incidència	95	100,00

**12. Va prendre alguna mesura per solucionar el problema o incidència?**

Base: Ha tingut algun problema o incidència	Freqüència	Percentatge
Sí	76	80,00
No	18	18,95
Nc	1	1,05
Total ha tingut algun problema o incidència	95	100,00

**13. Quina o quines mesures va prendre per solucionar aquest problema o incidència? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)**

Base: Va prendre alguna mesura	Freqüència	Percentatge
Dirigir-se a a botiga o proveïdor	31	40,79
Denunciar al comerciant, fer una reclamació	20	26,32
Dirigir-se a l'Oficina d'Atenció al Consumidor	9	11,84
Advocats	3	3,95
Donar-se de baixa	3	3,95
No pagar el servei	3	3,95
Demandar fulls de reclamació	2	2,63
Dirigir-se a una Associació de Consumidors	1	1,32
Conèixer i rebre informació sobre els seus drets	1	1,32
Dirigir-se a Consum, Defensor del consumidor	1	1,32
Dirigir-se al Consell Comarcal	1	1,32
Altres	2	2,63
Ns/Nc	4	5,26
Total va prendre alguna mesura	76	106,58

**14. Qui va solucionar aquest problema o incidència? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)**

Base: Va prendre alguna mesura	Freqüència	Percentatge
Directament el comerciant/venedor del producte	22	28,95
Directament l'Associació de Consumidors	7	9,21
Directament l'empresa proveïdora del servei	6	7,89
Directament el distribuïdor del servei	4	5,26
L'empresa proveïdora per mediació de les Junes Arbitrals	2	2,63
Directament el fabricant del producte	1	1,32
Directament l'Administració sense arbitratge	1	1,32
Altres	1	1,32
Encara no s'ha solucionat	16	21,05
No es va solucionar	16	21,05
Total va prendre alguna mesura	76	100,00

**15. Fins a quin punt està satisfet amb la solució d'aquest problema o incidència?**

Base: Ha tingut alguna incidència, ha pres alguna mesura per solucionar-la i s'ha solucionat	Freqüència	Percentatge
0	6,00	13,64
2	3,00	6,82
3	2,00	4,55
4	3,00	6,82
5	5,00	11,36
6	2,00	4,55
7	3,00	6,82
8	7,00	15,91
9	2,00	4,55
10	11,00	25,00
Total ha tingut alguna incidència, ha pres alguna mesura per solucionar-la i s'ha solucionat	44	100,00
Mitjana (1-10)	44	6,05
Desviació típica	44	3,49

**21. Ha trucat alguna vegada al 012 per un problema de consum?**

	Freqüència	Percentatge
Sí	85	14,17
No	507	84,50
Ns/Nc	8	1,33
Total	600	100,00

**22. Fins a quin punt està satisfet amb el servei rebut al 012, per les seves consultes relacionades amb el consum?**

Base: Ha trucat alguna vegada al 012 per un problema de consum	Freqüència	Percentatge
0	3	3,53
1	1	1,18
4	1	1,18
5	3	3,53
6	3	3,53
7	8	9,41
8	6	7,06
9	5	5,88
10	19	22,35
No ho sap	3	3,53
No contesta	33	38,82
Total ha trucat alguna vegada al 012 per un problema de consum	85	100,00
Mitjana (1-10)	49	7,69
Desviació típica	49	2,82



## 4. Les entitats i les administracions

### 28. Coneix vostè alguna institució o organisme encarregada de la protecció dels consumidors?

	Freqüència	Percentatge
Sí	141	23,50
No	457	76,17
Ns/Nc	2	0,33
Total	600	100,00

### 29. Em podria dir, quina o quines institucions o organismes coneix? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)

Base: Coneix alguna institució o organisme	Freqüència	Percentatge
OCU	53	37,59
No especifica nivell administratiu	27	19,15
Ajuntament	12	8,51
Altres Associacions	11	7,80
Generalitat de Catalunya	11	7,80
Síndic de Greuges	7	4,96
Agència Catalana del Consum	4	2,84
OMIC	3	2,13
Juntes Arbitrals	2	1,42
Departament de Consum	2	1,42
Altres organitzacions	1	0,71
Empreses	1	0,71
Altres	19	13,48
No recorda el nom	11	7,80
Total coneix alguna institució o organisme	141	116,31

### 30a. A continuació li mencionaré una sèrie d'institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors. Em podria dir si les coneix? (% Sí)

	Freqüència	Percentatge
a. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	209	34,80
b. Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)	79	13,20
c. Agència Catalana del Consum (ACC)	184	30,70
d. Juntes arbitrals de consum (JAC)	62	10,30
e. Serveis Territorials de Consum	43	7,20
f. Centres Europeus del Consumidor (CEC)	31	5,20
g. Instituto Nacional del Consumo (INC)	149	24,80
h. Associacions de consumidors	341	56,80

### 30b. Ha utilitzat les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors? (% Sí)

	Freqüència	Percentatge
a. Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	49	8,20
b. Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)	9	1,50
c. Agència Catalana del Consum (ACC)	13	2,20
d. Juntes arbitrals de consum (JAC)	2	0,30
e. Serveis Territorials de Consum	2	0,30
f. Centres Europeus del Consumidor (CEC)	31	5,20
g. Instituto Nacional del Consumo (INC)	4	0,70
h. Associacions de consumidors	22	3,70

**30c. Com valora els serveis que li han prestat les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors?**

**a) Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)**

Base: Ha utilitzat el servei	Freqüència	Percentatge
0	1	2,04
1	1	2,04
4	2	4,08
5	7	14,29
6	6	12,24
7	7	14,29
8	5	10,20
9	6	12,24
10	13	26,53
No contesta	1	2,04
Total ha utilitzat el servei	49	100,00
Mitjana (1-10)	48	7,35
Desviació típica	48	2,43

**b) Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC)**

Base: Ha utilitzat el servei	Freqüència	Percentatge
2	1	11,11
5	1	11,11
6	3	33,33
7	2	22,22
8	1	11,11
10	1	11,11
Total ha utilitzat el servei	9	100,00
Mitjana (1-10)	9	6,33
Desviació típica	9	2,18

**c) Agència Catalana del Consum (ACC)**

Base: Ha utilitzat el servei	Freqüència	Percentatge
0	1	7,69
2	1	7,69
4	1	7,69
5	1	7,69
6	1	7,69
7	2	15,38
9	3	23,08
10	3	23,08
Total ha utilitzat el servei	13	100,00
Mitjana (1-10)	13	6,77
Desviació típica	13	3,24

**d) Junes arbitral de consum (JAC)**

Base: Ha utilitzat el servei	Freqüència	Percentatge
1	2	100,00
Total ha utilitzat el servei	2	100,00
Mitjana (1-10)	2	1,00
Desviació típica	2	0,00

**e) Serveis Territorials de Consum**

Base: Ha utilitzat el servei	Freqüència	Percentatge
2	1	50,00
6	1	50,00
Total ha utilitzat el servei	2	100,00
Mitjana (1-10)	2	4,00
Desviació típica	2	2,83

**f) Centres Europeus del Consumidor (CEC)**

Base: Ha utilitzat el servei	Freqüència	Percentatge
Total ha utilitzat el servei	-	-
Mitjana (1-10)	-	-
Desviació típica	-	-

**g) Instituto Nacional del Consumo (INC)**

Base: Ha utilitzat el servei	Freqüència	Percentatge
5	1	25,00
8	1	25,00
9	1	25,00
10	1	25,00
Total ha utilitzat el servei	4	100,00
Mitjana (1-10)	4	8,00
Desviació típica	4	2,16

**h) Associacions de consumidors**

Base: Ha utilitzat el servei	Freqüència	Percentatge
0	2	9,09
3	2	9,09
5	2	9,09
6	2	9,09
7	4	18,18
8	2	9,09
9	3	13,64
10	4	18,18
No ho sap	1	4,55
Total ha utilitzat el servei	22	100,00
Mitjana (1-10)	21	6,62
Desviació típica	21	3,06

**27. En la seva opinió, quina o quines institucions han de ser les responsables de la protecció dels drets dels consumidors a Catalunya? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)**

	Freqüència	Percentatge
Generalitat de Catalunya	225	37,50
Ajuntaments	137	22,83
Administració pública en general	55	9,17
Associacions de consumidors	27	4,50
Altres departaments	8	1,33
Oficina d'Atenció al consumidor	8	1,33
Comerciants	5	0,83
"Departament de Consum", "Departament de Comerç"	4	0,67
Govern central	4	0,67
Síndic de Greuges	3	0,50
Administració de Justícia	3	0,50
Consum en general	2	0,33
Sanitat en general	1	0,17
Altres	27	4,50
Ns/Nc	220	36,67
Total	600	100,00

**7. Quines mesures hauria de prendre l'Administració per garantir els drets dels consumidors?  
(ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)**

	Freqüència	Percentatge
Donar més informació	92	15,33
Control perquè es compleixin les lleis	66	11,00
Inspeccionar més els comerços	49	8,17
Més agilitat i recursos	47	7,83
Aplicar més sancions	40	6,67
Posicionar-se a favor dels consumidors	30	5,00
Més control dels preus	15	2,50
Més control de qualitat dels productes i serveis	14	2,33
Ampliar i millorar el marc legislatiu	8	1,33
Altres	15	2,50
No sap especificar-ne cap	261	43,50
Total	600	100,00

**31. Em podria dir quines actuacions porta a terme la Generalitat de Catalunya per garantir els drets dels consumidors? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)**

	Freqüència	Percentatge
No en sap cap	441	72,30
Inspecció, control i sanció	32	5,25
Informar en general	10	1,64
Accions en l'etiquetatge de productes	9	1,48
Campanyes divulgatives	6	0,98
Posar a l'abast Oficines d'Atenció al Consumidor	6	0,98
Intervenir a favor del consumidor	4	0,66
Gestionar el 012	2	0,33
Actuacions en la protecció de dades	2	0,33
L'Agència Catalana del Consum, "Institut del Consum"	2	0,33
Mediació i arbitratge	2	0,33
Legislació	1	0,16
Altres	6	0,98
No fa res	61	10,00
Ns/Nc	26	4,26
Total	600	100,00

**32. Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors?**

	Freqüència	Percentatge
0	26	4,33
1	4	0,67
2	21	3,50
3	32	5,33
4	52	8,67
5	132	22,00
6	99	16,50
7	72	12,00
8	42	7,00
9	14	2,33
10	22	3,67
No ho sap	76	12,67
No contesta	8	1,33
Total	600	100,00
Mitjana (1-10)	516	5,41
Desviació típica	516	2,22