

VI. Annex: Qüestionari

TÍTOL ESTUDI: Percepció dels drets com a consumidors		REF: 12.1057	06/10/2004
		ID) Núm. Qüestionari:	
DADES PERSONA ENTREVISTADA			
Nom de l'entrevistat: ANOTAR EL NOM DE PILA, NO CAL COGNOMS			
Municipi: ANOTAR		Telèfon:	
QUOTES			
Q1) Gènere:	Q2) Edat:	Q3) Territori:	Q4) Grandària municipi:
Home1 Dona2	De 16 a 241 De 25 a 342 De 35 a 493 De 50 a 644 Més de 645	Barcelona ciutat1 AMB.....2 Resta BCN3 Girona.....4 Lleida.....5 Tarragona.....6	Més de 500.000 hab.....1 100.001 a 500.000 hab.....2 20.001 a 100.000 hab.3 5.000 a 20.000 hab.4 Menys de 5.0005

Argumentari per l'entrevistador per fer la captació telefònica

Hola, bon dia/bona tarda. Sóc _____ entrevistador/a de DEP, institut d'estudis sociològics. Actualment estem realitzant un estudi sobre els consumidors a Catalunya. Ens agradaria demanar-li la seva col·laboració per tal que ens respongués unes breus preguntes. Abans que res, volem dir-li que no volem vendre-li res en absolut i que DEP es compromet, seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a que tota la informació que ens faciliti a través d'aquest qüestionari serà tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadística, respectant en tot moment l'estricta anonimat de les persones entrevistades.
MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

- Em pot dir la seva edat?
SI NO CONTESTA, ACABAR ENTREVISTA. COMPROVAR: SI MENOR DE 16 ANYS, ACABAR ENTREVISTA
- En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?
Català.....1
Castellà2
Indiferent / Ns/Nc 99 (*continuar en català*)

BLOC PERCEPCIÓ DE PROTECCIÓ I DRETS

- 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? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens protegit i el 10, a totalment protegit. **NOMÉS 1 RESPOSTA.**
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
- Personalment, fins a quin punt considera que coneix els seus drets com a consumidor?. Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival no conèixer-los gens i el 10, a conèixer-los totalment. **NOMÉS 1 RESPOSTA.**
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
- I, fins a quin punt considera que els comerciants i dependents coneixen els drets dels consumidors?. Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival no conèixer-los gens i el 10, a conèixer-los totalment. **NOMÉS 1 RESPOSTA.**
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

- Quines creu que són les mesures més efectives que vostè, com a consumidor, pot fer per protegir els seus drets? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

Cap..... 95
Nc 99

- En la seva opinió, quines mesures hauria de prendre l'Administració per garantir els drets dels consumidors? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

Cap..... 95
Nc 99

BLOC INCIDÈNCIES

- Si tingués algun problema o incidència com a consumidor, quines mesures prendria? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

Passar a p10

Passar a p10

Passar a p10

Cap..... 95 Passar a p9
Nc 99 Passar a p10

- Per quina/es raons no prendria cap mesura? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

Nc 99

VI. Annex: Qüestionari

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

- Sí..... 1
 No..... 2 Passar a p16
 Nc..... 99 Passar a p16

11. Em podria dir quin va ser el principal problema o incidència? **ESPONTÀNIA, NOMÉS 1 RESPOSTA.**

Nc..... 99

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

- Sí..... 1
 No..... 2 Passar a p16
 Nc..... 99 Passar a p16

13. Quina o quines mesures va prendre per solucionar aquest problema o incidència? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

Nc..... 99

14. Qui va solucionar aquest problema o incidència? **LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA**

- No es va solucionar..... 0 Passar a p16
 Encara no s'ha solucionat..... 1 Passar a p16
 Directament el comerciant/venedor del producte 2
 Directament el fabricant del producte..... 3
 Directament l'empresa proveïdora del servei..... 4
 Directament el distribuïdor del servei 5
 A través de les Junttes Arbitrals de Consum 6
 El comerciant/venedor per mediació de les Junttes Arbitrals de Consum 7
 El fabricant per mediació de les Junttes Arbitrals de Consum 8
 L'empresa proveïdora del servei per mediació de les Junttes Arbitrals de Consum... 9
 El distribuïdor del servei per mediació de les Junttes Arbitrals de Consum..... 10
 Directament l'Administració sense arbitratge..... 11
 Directament l'Associació de Consumidors..... 13
 Altres (anotar) _____
 Ns/Nc..... 99 Passar a p16

20. 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, si les ha utilitzat en alguna ocasió, i com valora l'existència d'aquesta mesura? Per valorar-ho farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva. **LLEGIR. (ATENCIÓ P20A=2 SALTAR A P20C, P20C RESPON TOT HOM)**

Sap que davant un problema pot...

- a. Demanar els fulls de reclamació o denúncia al comerciant
 b. Dirigir-se als serveis d'atenció al client
 c. Dirigir-se a les associacions de consumidors
 d. Dirigir-se als organismes de les administracions
 e. Trucar al 012

15. Fins a quin punt està satisfet amb la solució d'aquest problema o incidència? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10 a totalment satisfet. **NOMÉS 1 RESPOSTA.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

BLOC FORMES DE RECLAMACIÓ

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

- Sí 1
 No 2 Passar a p18
 Nc 99 Passar a p18

17. Quines mesures prendria? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 5 RESPOSTES**

Nc 99

18. Coneix algun telèfon d'informació al consumidor? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES**

No en coneix cap 95
 Nc 99

19. Coneix alguna plana d'Internet que informi dels drets dels consumidors? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES**

No coneix cap 95
 Nc 99

	P20a		P20b		P20c
	Coneix		Ha fet		
	No	Sí	No	Sí	Valoració (escala 0-10)
a.	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
b.	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
c.	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
d.	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
e.	2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

VI. Annex: Qüestionari

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

- Sí.....1
 No.....2 Passar a p23
 Nc.....99 Passar a p23

22. Fins a quin punt està satisfet amb el servei rebut al 012, per les seves consultes relacionades amb el consum? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10, a totalment satisfet. **NOMÉS 1 RESPOSTA.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

BLOC DRETS DELS CONSUMIDORS

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

- Sí.....1
 No.....2 Passar a p25
 Nc.....99 Passar a p25

24. Em podria dir, quin o quins coneix? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 5 RESPOSTES.**

Nc 99

25. A continuació li llegiré alguns dels drets dels ciutadans de Catalunya com a consumidors. Em podria dir si els coneix, si els ha exercit o reclamat en alguna ocasió i com valora la seva existència? Per valorar-ho farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva. **LLEGIR. (ATENCIÓ P25A=2 SALTAR A P25C, P25C RESPON TOT HOM)**

Sap que com a consumidor català té dret a...

- a. No pagar bens, serveis o tràmits comercials que no hagi sol·licitat o que no hagi autoritzat prèviament (EC)
- b. Que els productes indiquin la qualitat, pes, mesura i forma en que s'han de fer servir (EC)
- c. Rebre informació correcta i clara dels preus i formes de pagament (EC)
- d. Que l'oferta publicitària dels productes i serveis sigui veraç, objectiva i autèntica (EC)
- 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 (EC)
- f. Ser atès en la llengua en que us expresseu, tant en català com en castellà (EC)
- g. Rebre de l'Administració Pública informació i protecció dels seus drets (EC)
- h. Rebre formació i educació com a consumidors (EC)

P25a Coneix		P25b Ha exercit		P25c Valoració (escala 0-10)
No	Sí	No	Sí	
2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99
2	1	2	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

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...?

- Sí.....1
 No.....2
 Nc.....99

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

- Sí 1
 No 2 Passar a p30
 Nc 99 Passar a p30

29. Em podria dir, quina o quines institucions o organismes coneix? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES**

Nc 99

BLOC ORGANISMES I INSTITUCIONS

27. En la seva opinió, quina o quines institucions han de ser les responsables de la protecció dels drets dels consumidors a Catalunya? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES**

Nc..... 99

VI. Annex: Qüestionari

30. A continuació li mencionare una sèrie d'institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors. Em podria dir si les coneix, si ha utilitzat els seus serveis en alguna ocasió i com valora el servei que li van prestar? Per valorar-lo farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival gens positiu i el 10, a totalment positiu. **LLEGIR. (ATENCIÓ SI 30A = 2 PASSAR A P31, SI 30B = 2 PASSAR A P31,P30C NOMÉS RESPON QUI HA UTILITZAT)**

Coneix l'existència de...

- Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)
- Oficina Comarcal d'Atenció al Consumidor (OCIC)
- Institut Català del Consum (ICC)
- Juntes Arbitrals de Consum (JAC)
- Consum de la Generalitat de Catalunya
- Serveis Territorials de Comerç, Turisme i Consum
- Centres Europeus del Consumidor (CEC)
- Instituto Nacional del Consumo (INC)
- Associacions de Consumidors

P30a		P30b		P30c												
Coneix		Ha utilitzat		Valoració												
No	Sí	No	Sí	(escala 0-10)												
2	1	2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

31. Em podria dir quines actuacions porta a terme la Generalitat de Catalunya per garantir els drets dels consumidors? **ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES**

No en fa cap 95
 No sap cap 98
 Nc 99

32. Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva. **NOMÉS 1 RESPOSTA.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

33. Coneix o ha sentit a parlar de la propera creació de l'Agència Catalana del Consum?

Sí 1
 No 2
 Nc 99

LLEGIR SEMPRE LITERALMENT

En els propers mesos, la Generalitat de Catalunya, amb la voluntat de millorar l'eficàcia en la protecció dels drets dels consumidors, crearà l'Agència Catalana del Consum.

L'Agència serà la institució que que es farà càrrec a Catalunya de donar informació sobre consum, arbitrar en cas de problemes entre consumidors i venedors, fer inspeccions per assegurar que es compleix la llei i proposar millores i noves lleis.

34. Fins quin punt considera positiva la creació de l'Agència Catalana del Consum? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva. **NOMÉS 1 RESPOSTA.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

BLOC SOCIODEMOGRÀFIC

Per finalitzar li farà unes breus preguntes sobre les seves característiques personals. Recordi que totes les dades que em faciliti estan protegides i es tractaran de manera anònima.

35. Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat? **NOMÉS 1 RESPOSTA, LLEGIR SI ÉS NECESSARI**

Sense estudis 1
 Sense estudis però sap llegir i escriure 2
 Estudis primaris sense acabar 3
 Estudis primaris (certificat) 4
 Graduat escolar / EGB / ESO / FP1 / Mòdul 2 / cicles formatius grau mitjà 5
 BUP / COU / FP2 / batxillerat Logse (reforma) 6
 Cicle formatiu grau superior / Mòdul 3 7
 Universitari 1r cicle (enginyeria tècnica, arquitectura tècnica, diplomatura) 8
 Universitari 2n cicle / (enginyer, llicenciat, arquitecte) / doctorats 9
 Ns/Nc 99

36. En relació a la seva situació laboral, vostè principalment...

NOMÉS 1 RESPOSTA, EL QUE DEDIQUI MÉS TEMPS

Inactius

Estudia 1 Fi de l'entrevista
 Treballa en tasques de la llar 2 Fi de l'entrevista
 És jubilat o pensionista 3 Fi de l'entrevista

Actius

Treballa per compte d'altri (assalariat) 4
 Treballa per compte propi (Empresari, autònom, professional) 5
 Està a l'atur 6 Fi de l'entrevista
 Ns/Nc 99 Fi de l'entrevista

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

Sí 1
 No 2
 Nc 99

**MOLTES GRÀCIES
 PER LA SEVA COL-LABORACIÓ**