

VI. Annex: Qüestionari

TÍTOL ESTUDI: Les garanties dels consumidors		REF: 12.1062	26/10/2004
		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 24 1 De 25 a 34 2 De 35 a 49 3 De 50 a 64 4 Més de 64 5	Barcelona ciutat 1 AMB.....2 Resta BCN 3 Girona.....4 Lleida.....5 Tarragona.....6	Més de 500.000 hab1 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 consum. Ens agradaria demanar-li la seva col·laboració per tal que ens respongués a 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.**

1. Em pot dir la seva edat?

SI NO CONTESTA, ACABAR ENTREVISTA.
COMPROVAR: SI MENOR DE 16 ANYS, ACABAR ENTREVISTA

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

Català 1
Castellà 2
Indiferent / Ns/Nc..... 9 (continuar en català)

BLOC HÀBITS D'INFORMACIÓ

3. Quan realitza les seves compres, els venedors/es acostumen a informar-li de les garanties que tenen els articles sense que vostè ho demani? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

Sí, habitualment 1
Sí, algunes vegades..... 2
Mai o gairebé mai..... 3
Nc 99

4. I vostè, quan realitza les seves compres, acostuma a demanar al venedor/a que l'informi de les garanties que tenen els articles que compra? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

Sí, habitualment 1
Sí, algunes vegades..... 2
Mai o gairebé mai..... 3
Nc 99

5. Quan ha sol·licitat aquesta informació, el venedor/a li ha donat? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

Sí, habitualment 1
Sí, algunes vegades 2
Mai o gairebé mai 3
Nc 99

BLOC LA LLEI DE GARANTIES

6. Em podria dir si coneix o ha sentit a parlar de la nova Llei sobre les garanties que té una persona a l'hora d'anar a comprar?

Sí 1
No 2 Passar a p8
Nc 99 Passar a p8

7. Quin o quins aspectes d'aquesta Llei recorda? ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES

Nc 99

VI. Annex: Qüestionari

8. A continuació li llegiré un seguit de mesures que inclou la Llei de Garanties. Com a consumidor, em podria dir si les coneix i com les valora? Per valorar-les farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva. LLEGIR. (VALORA TOTHOM)

Coneix...

- Ampliació de la garantia d'un producte nou a 2 anys
- Ampliació de la garantia d'un producte de 2a mà a un mínim d'1 any
- Sempre que sigui possible, el venedor o botiga ha de fer-se responsable de la garantia del producte.
- Quan no sigui possible acudir al venedor, el fabricant o l'importador ha de fer-se responsable de la garantia del producte.
- En els primers 6 mesos els defectes d'un producte nou es consideraran d'origen o fabricació.
- En aquests primers 6 mesos, el consumidor pot demanar la reparació o substitució del producte (què li donin 1 de nou), sempre que sigui possible i proporcionat.
- Si no és possible el canvi o la reparació del producte no soluciona adequadament el problema, el consumidor pot demanar la reducció del preu pagat o el retorn dels diners
- En aquests primers 6 mesos, el venedor o fabricant ha de córrer amb totes les despeses per reparar el producte o donar un de nou.
- A partir d'aquests 6 mesos, el comprador ha de provar que el defecte és d'origen per a tenir la mateixa garantia
- Els períodes en els que el producte s'estigui reparant no compten en la garantia

P8a		P8b												
Coneix		Valoració												
No	Sí	(escala 0-10)												
2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

9. I, globalment, com valora aquesta Llei? 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

10. En la seva opinió, quines altres garanties considera necessàries? ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES

Cap 95
Nc 99

11. I, fins a quin punt considera necessari que els establiments li donin aquesta informació quan fa les seves compres? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens necessari i el 10, a totalment necessari.

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

12. En el darrer any, quan ha realitzat alguna compra, els venedors i venedores l'han informat de les seves garanties? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

Sí, gairebé sempre 1
Sí, algunes vegades 2
No 3 Passar a p14
No he realitzat cap compra 4 Passar a p14
Nc 99 Passar a p14

13. Fins a quin punt la informació que li han donat s'ajustava a la nova Llei que li he explicat? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

S'ajustava totalment 5
S'ajustava força 4
Més aviat s'ajustava 3
S'ajustava poc 2
No s'ajustava gens 1
Ns/Nc 99

BLOC PROBLEMES AMB LES COMPRES

14. En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència amb algun producte que hagi comprat?

Sí 1
No 2 Passar a p19
Nc 99 Passar a p19

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

Nc 99

16. Va reclamar?

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

VI. Annex: Qüestionari

17. Com es va solucionar? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

Em van donar un producte nou 1
Em van reparar el producte 2
Altres (anotar) _____

Nc 99

PASSAR A P19

18. Per quin motiu no va reclamar? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES

Cap 95

Nc 99

19. Ara que coneix les principals garanties que té com a consumidor, creu que demanarà més sovint informació als venedor/es sobre les garanties dels productes que compra?

Sí 1

No 2

Nc 99

BLOC MESURES A PRENDRE

20. En la seva opinió, quina o quines mesures caldria prendre perquè els consumidors coneguessin millor aquestes garanties? ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE, MÀXIM 3 RESPOSTES.

Cap 95

Nc 99

BLOC FACTURA COM A GARANTIA

21. Acostuma a guardar el tiquet de compra dels articles que compra?

Sí 1

No 2 Passar a p23

Nc 99 Passar a p23

22. Habitualment, quant de temps acostuma a guardar-los? LLEGIR NOMÉS 1 RESPOSTA

Uns dies 1

Unes setmanes 2

Uns mesos 3

1 any o més temps 4

Ns/Nc 99

23. Sap que el tiquet de compra o la factura és la seva garantia?

Sí 1

No 2

Nc 99

BLOC SOCIODEMOGRÀFIC

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

24. 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 1n cicle (enginyeria tècnica,

arquitectura tècnica, diplomatura) 8

Universitari 2n cicle / (enginyer, llicenciat,

arquitecte) / doctorats 9

Ns/Nc 99

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

NOMÉS 1 RESPOSTA, EL QUE DEDIQUI MÉS TEMPS

Inactius

Estudia 1 Passar a p27

Treballa en tasques de la llar 2 Passar a p27

És jubilat o pensionista 3 Passar a p27

Actius

Treballa per compte d'altri (assalariat) 4

Treballa per compte propi

(Empresari, autònom, professional) 5

Està a l'atur 6 Passar a p27

Ns/Nc 99 Passar a p27

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

Sí 1

No 2

Nc 99

27. Quantes persones viuen a la seva llar comptant-lo a vostè?

Anotar número _____

Si (viu sol) Finalitzar entrevista

Nc 99

28. Vostè viu...? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

Amb la família d'origen (pares, germans...) ... 1

En parella sense fills 2

En parella amb fills 3

Altres (anotar literal) _____

Nc 99

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ