Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Presentació

Estudi dels Hàbits de Consum a Catalunya i coneixement del drets com a consumidors (2019)

MDK
investigación de mercados

UTE GRUPO MDK UNIVERSAL i FIELDWORK-MDK

Juny 2019

1. Introducció

1. Introducció
Fitxa tècnica

METODOLOGIA
Entrevista telefònica assistida per ordinador (CATI), mitjançant un qüestionari estructurat

TREBALL DE CAMP
Del 22 al 29 de maig de 2019

MOSTRA
n=757 entrevistes completades (750 ponderades)
Selecció aleatòria de les unitats primàries (llars) mitjançant directori telefònic i control de quotes per província i habitat, i selecció aleatòria de les unitats finals (individus) dins de cada llar seleccionada, amb quotes creuades de sexe i edat d'acord amb l'estructura de l'univers.
Error mostral: +/- 3,58% amb un nivell de confiança del 95% (a nivell global)
Resultats ponderats per ajustar-lo al públic objecte d'estudi.

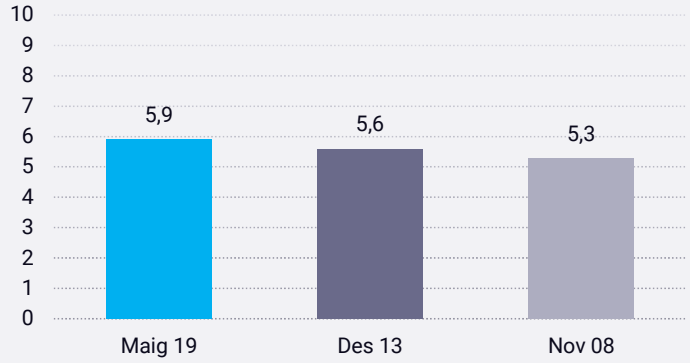
PERFIL ENTREVISTAT/A
- Població de 18 i més anys resident a Catalunya, d'ambdós sexes

Nota: Comparativa amb els resultats de l'estudi desembre 2008 i novembre 2013

2. Percepció de protecció i coneixement de drets

2. Percepció de protecció i coneixement de drets
2.1. Sentiment de protecció

Com a persona consumidora, fins a quin punt se sent protegida davant les possibles incidències que pugui tenir a l'hora de comprar un producte o contractar un servei?
(Puntuació mitjana – escala 0 a 10)



Relació entre coneixement dels drets i sentiment de protecció

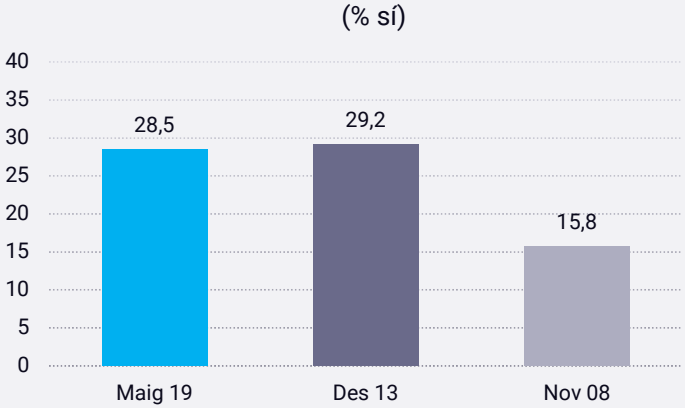
Coneixement	Mitjana protecció
Totalment (9-10)	7,1
Força (7-8)	6,4
Moderadament (5-6)	5,9
Poc (3-4)	5,1
Gens (0-2)	4,7
Ns/Nc	6,3
Base	*750*

3. Incidències de consum

3. Incidències de consum
3.1. Incidències

A. Incidències i tipus de producte o servei

En el darrer any, ha tingut vostè algun problema o incidència com a persona consumidora (serveis aeris, telefonia mòbil o fixa, electrodomèstics, etc.)?



Ha pres alguna mesura per solucionar-ho? **77,2%** **(respecte incidències)**

Es va resoldre la incidència? **55,8%** **(respecte va prendre alguna mesura per solucionar-ho)**

I podria indicar-nos en quin tipus de producte o servei va tenir aquesta incidència? (múltiple) TOP 5 (Base total població)

Telefonia fixa/mòbil	11,3%
Electrodomèstics	2,8%
Transport aeri	2,7%
Compra on-line	2,4%
Companyia elèctrica	1,5%

3. Incidències de consum
3.1. Incidències

...telefonia fixa/mòbil (11,3%)

Problemes amb les factures /cobren de més	34,4%
Ofertes/tarifes enganyoses	18,8%
Problemes connexió, cobertura, portabilitat	13,5%
Problemes amb el telèfon/no funciona bé	11,5%
Problemes per donar-se de baixa	10,4%

...electrodomèstics (2,8%)

Mal funcionament/està trencat	60,0%
Problemes (devolució,...)	35,0%
El producte arriba tard	5,0%

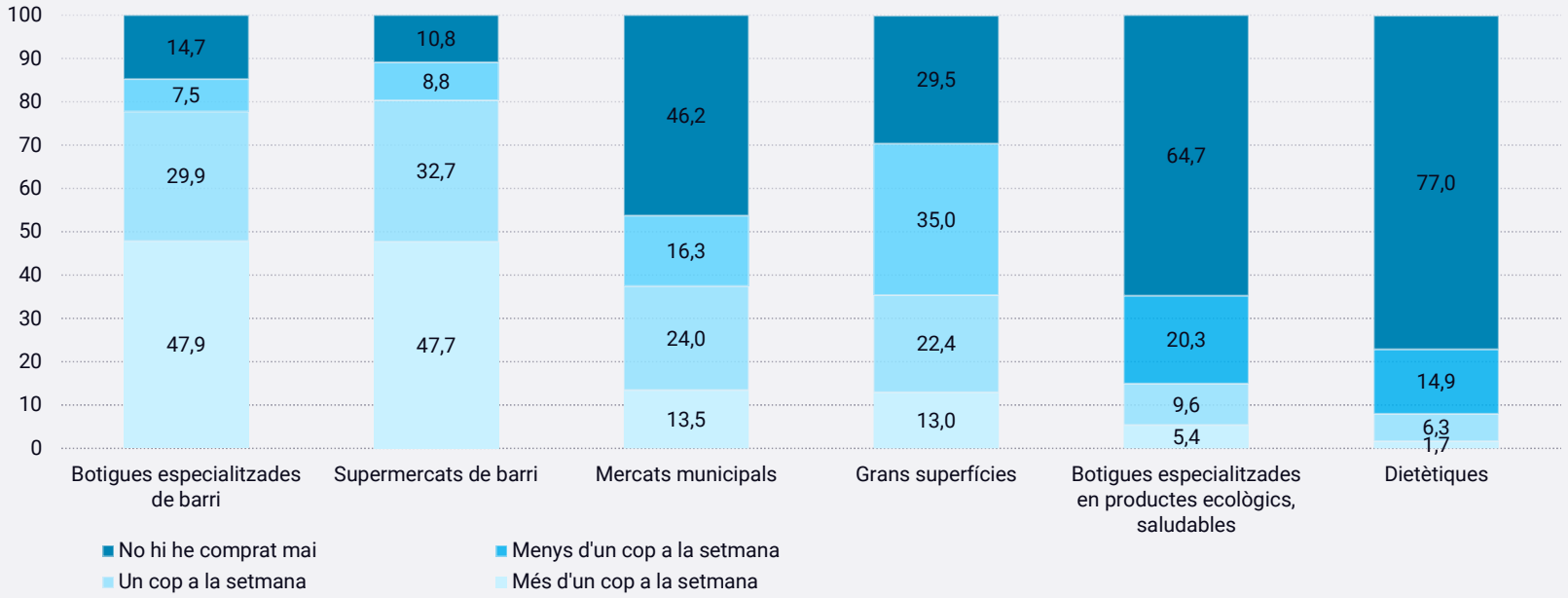
...transport aeri (2,7%)

Retards/cancel·lacions	63,6%
Problemes amb bitllets, equipatge...	31,8%

4. Hàbits de consum en alimentació

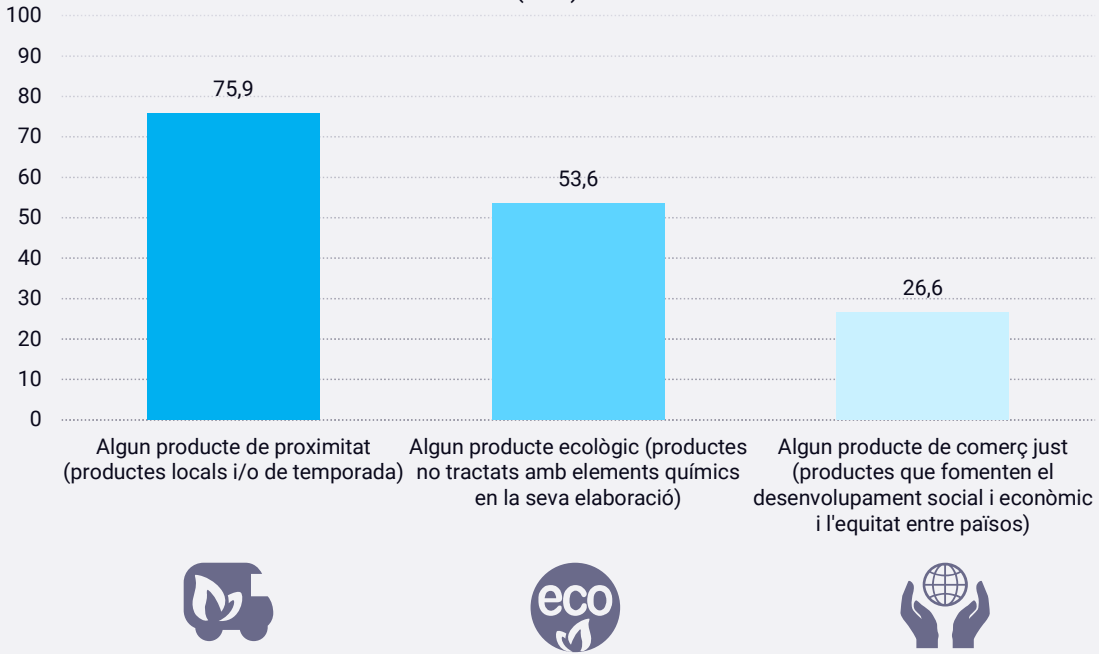
4. Hàbits de consum en alimentació
4.1. Tipus de comerç

En l'últim mes, amb quina freqüència ha comprat productes d'alimentació en...



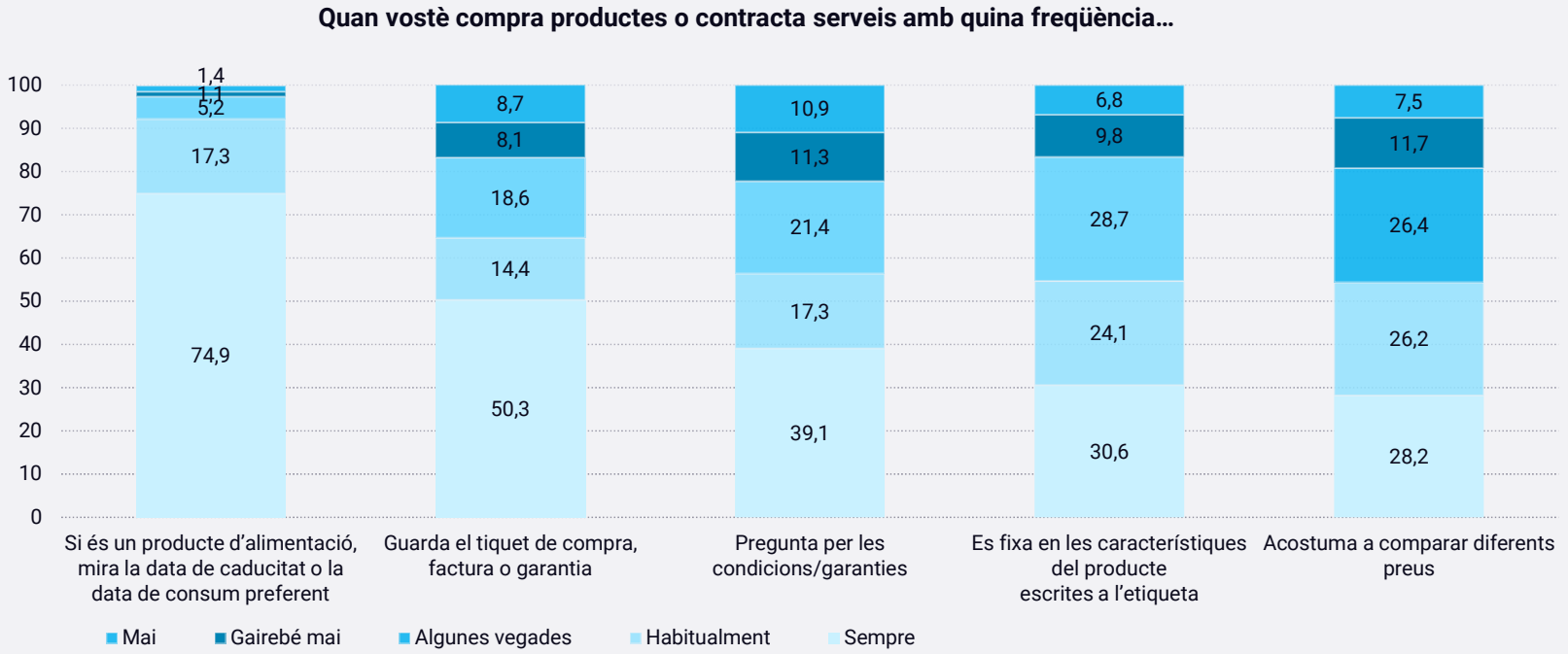
4. Hàbits de consum en alimentació
4.2. Tipus de producte comprat

Podria indicar-nos si al llarg del darrer mes vostè ha comprat...
(% sí)



5. Garanties i drets

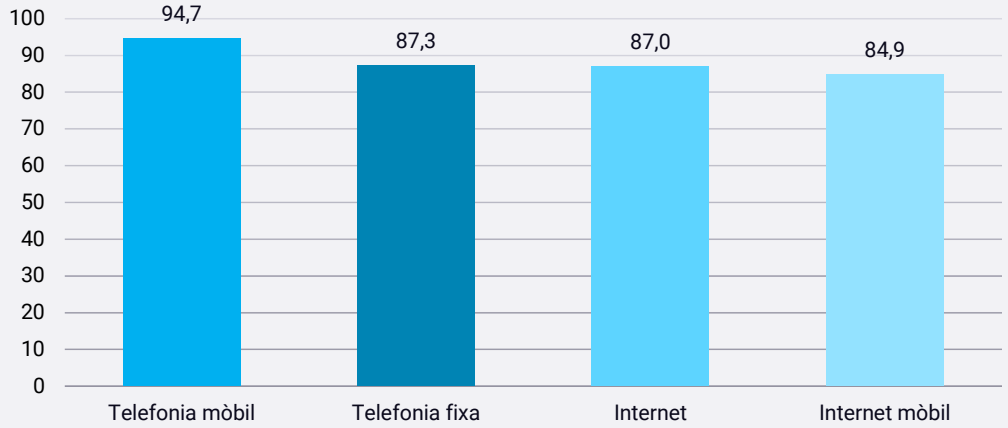
5. Garanties i drets
5.1. Hàbits en el procés de compra



6. Aspectes d’actualitat

6. Aspectes d'actualitat
6.1. Serveis que disposa i canvi de proveïdor

Pel que fa a l'equipament tecnològic, em podria dir quins dels següents serveis disposa?
(% sí)



En el darrer any, ha realitzat algun canvi de proveïdor en aquests serveis? (dels que disposen)

Telefonia mòbil	Telefonia fixa	Internet	Internet mòbil
17,6%	17,7%	18,9%	17,5%

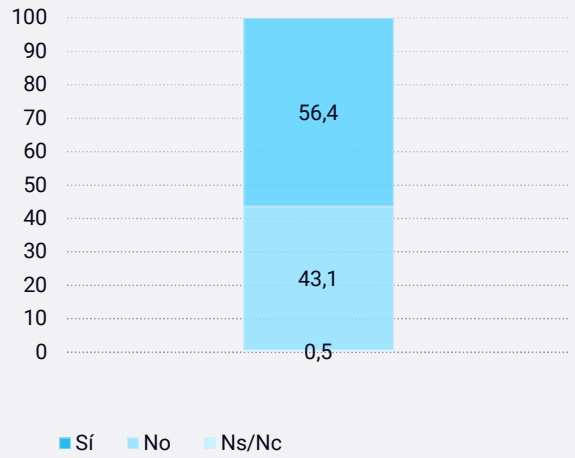
6. Aspectes d'actualitat
6.1.1 Motiu canvi proveïdor

Per quin motiu ha canviat de proveïdor de telefonia mòbil, fixa, Internet e Internet mòbil...?

Motius – resultats en % de casos (suma més del 100%)	MÒBIL%	FIXA%	INTERNET %	INTERNET MÒBIL %
Més econòmic, per preu, més barat	44,5	54,9	51,8	45,6
Li van oferir una oferta millor	22,5	14,8	12,4	18,1
Insatisfacció amb la companyia	17,3	12,7	16,8	17,8
Pack amb millors condicions	7,1	10,2	5,7	8,8
Millor internet (WiFi, no arribava potencia...)	6,3	6,7	13,6	7,1
Altres	5,4	3,3	3,1	4,3
Ns/Nc	0,8	0	2,3	1,8
Base (han canviat de proveïdor)	*125*	*116*	*124*	*111*

6. Aspectes d'actualitat
6.2. Compra de producte o servei per Internet e incidència

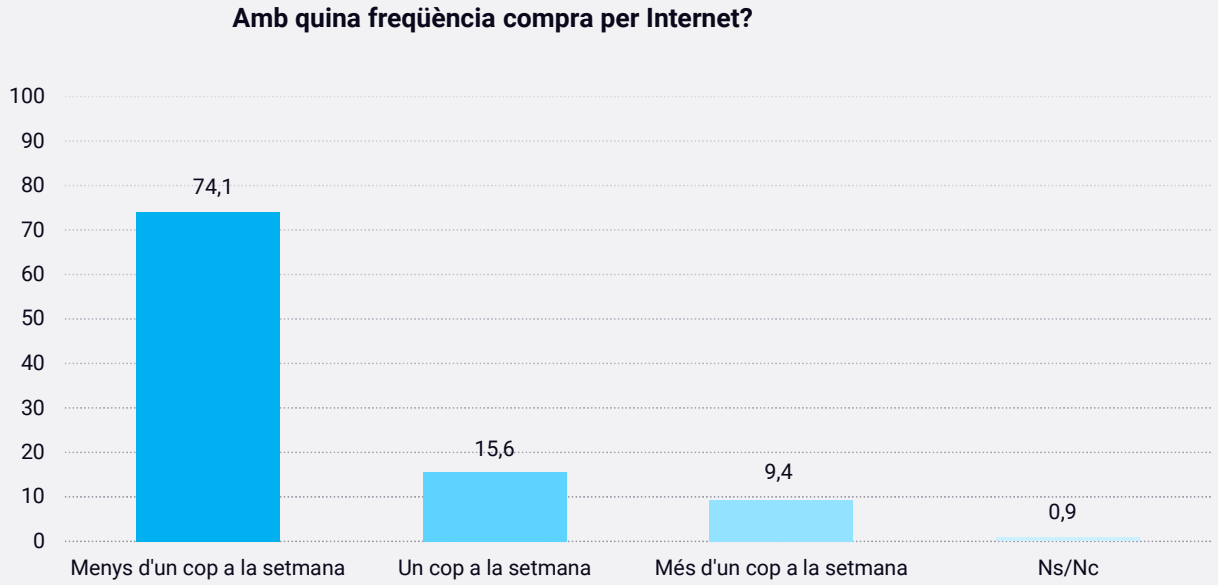
En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per Internet?



En els últims tres mesos ha comprat algun producte i/o servei per Internet? Ha tingut alguna incidència?
(% Sí)

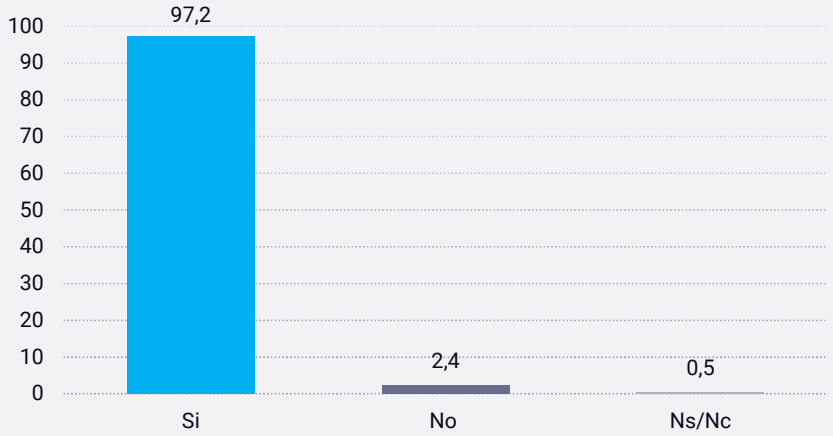
Producte o servei	% ha comprat en els últims 3 mesos	% incidència
Moda i complements/ tèxtil i calçat esportiu	27,9	2,4
Informàtica/ electrònica/ videojocs/ Telecomunicacions (smartphones i tablets)	18,1	2,5
Oci, entrades, llibres, música i joguines	14,9	1,2
Electrodomèstics	10,7	1,1
Alimentació i begudes	8,8	0,5
Viatges (compra de bitllets, reserva hotels,...)	8,4	0,7
Vehicles (lloguer, compra...)	1,1	0,3
Formació (cursos, ...)	0,1	0,0
Base	*750 (sobre total)*	*750 (sobre total)*

6. Aspectes d'actualitat
6.3. Freqüència compra per Internet



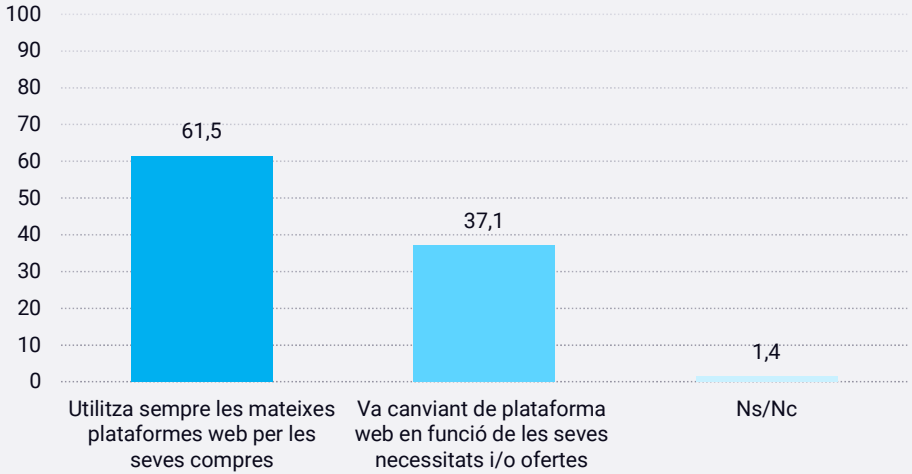
6. Aspectes d'actualitat
6.4. Satisfacció amb el servei rebut per Internet

En general està satisfet amb el servei rebut amb les compres per internet?



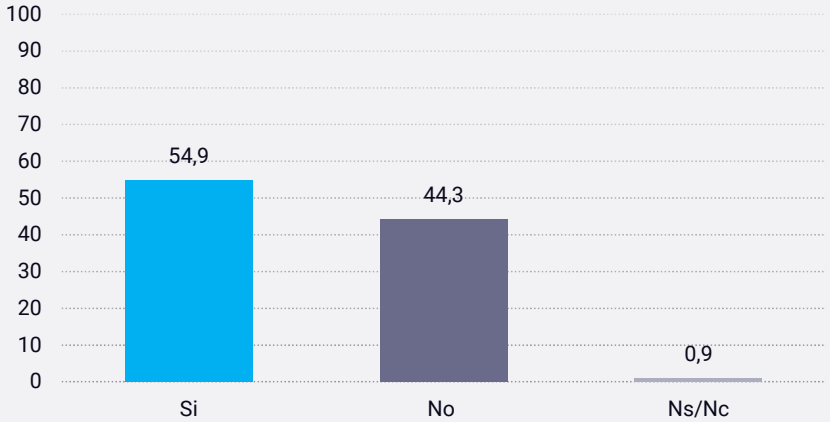
6. Aspectes d'actualitat
6.5. Utilització plataformes web per compres per Internet

Habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web per les seves compres per Internet o bé va canviant en funció de les seves necessitats i/o ofertes?



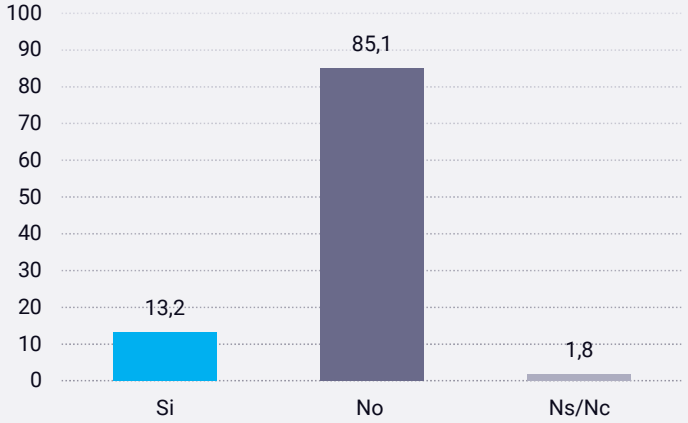
6. Aspectes d'actualitat
6.6. Coneixement nova llei de protecció de dades personals

Coneix la nova llei de protecció de dades personals? Es a dir, la nova Llei orgànica de Protecció de dades i garantia dels drets digitals que va entrar en vigor el 7 de desembre de 2018 (RGPD)?

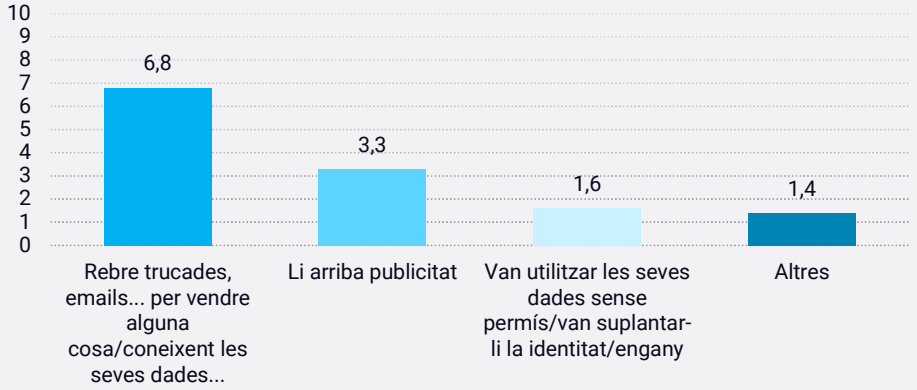


6. Aspectes d'actualitat
6.7. Incidències amb l'ús dades personals

Ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals? (explotació de les seves dades per part d'una empresa sense el seu consentiment)



Em pot indicar quin ha estat el problema o incidència que ha tingut? (% sobre el total entrevistats)



"Van pujar un vídeo amb el seu treball i no ho havia donat permís"

"Trucades de telefòniques, demanen que esborri les seves dades i no ho fan"

"Diu que esborrin i no ho fan. Venen el que donen la gana. La llei no val per res"

"Trànsit va vendre les seves dades, fa molts anys"

7. Organismes, institucions i Agència Catalana del Consum

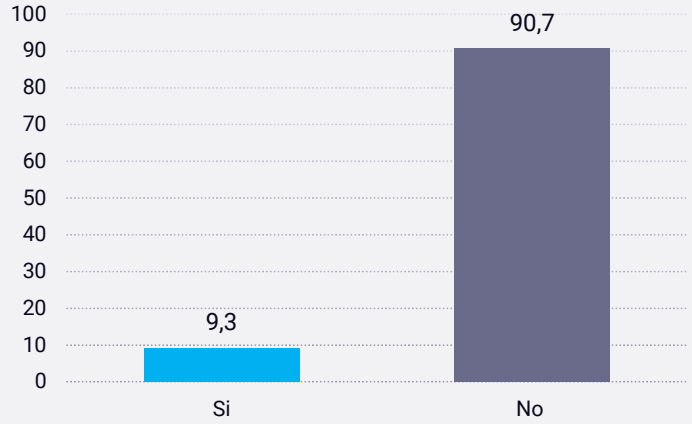
7. Organismes i institucions
7.1. Notorietat de pàgines d'Internet que informin dels drets dels consumidors

Coneix alguna pàgina d'Internet que informi dels drets dels consumidors?

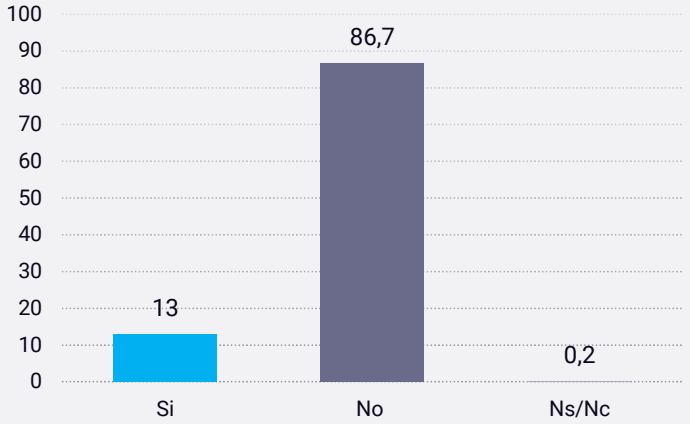
Pàgines d'internet	% Maig 2019	% Des 2013	% Nov 2008
No en coneix cap	79,9	78,6	91,8
OCU	8,5	-	-
Altres (Google, Hotmail, Facebook...)	3,4	1,0	0,8
Gencat	3,1	4,5	1,5
Amazon	1,4	-	-
Agència Catalana del Consum	0,8	1,7	-
Sap alguna però no recorda el nom	0,6	2,1	-
Facua	0,6	-	-
Associacions de consumidors	0,4	11,5	5,8
Ajuntament	0,3	0,4	0,2
Base	750	1.000	600

7. Organismes i institucions
7.2. App Infoconsum i l'Agència Catalana del Consum a les xarxes socials

Coneix l'aplicació de Consum (app) INFOCONSUM ?

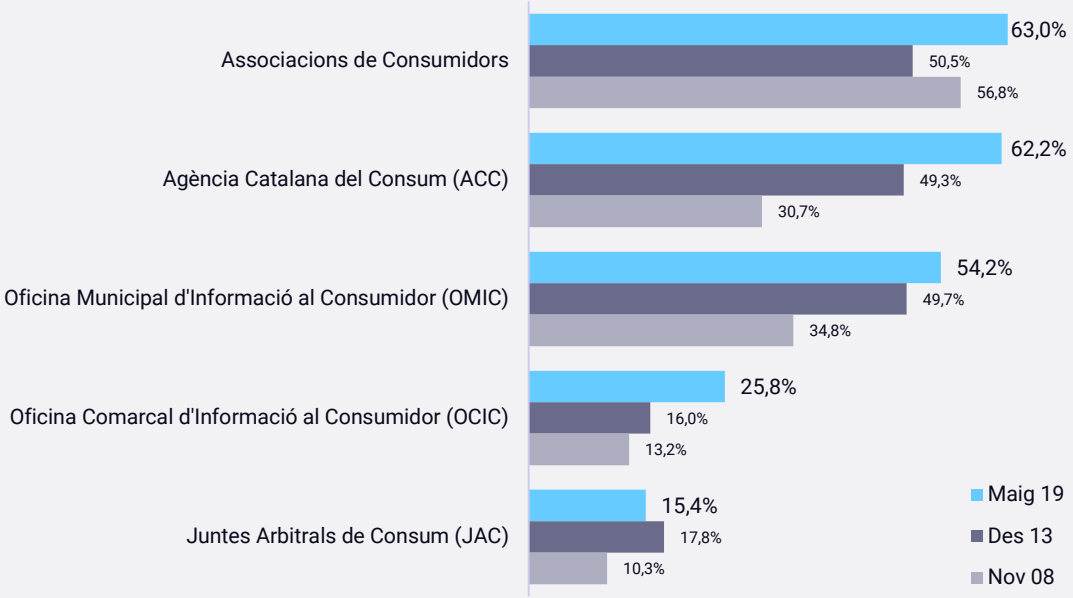


Coneix el Facebook, Twitter, de l'Agència Catalana del Consum, on s'informa al consumidor dels seus drets i es dona informació sobre consum?



7. Organismes i institucions
7.3. Notorietat d'organismes de consum

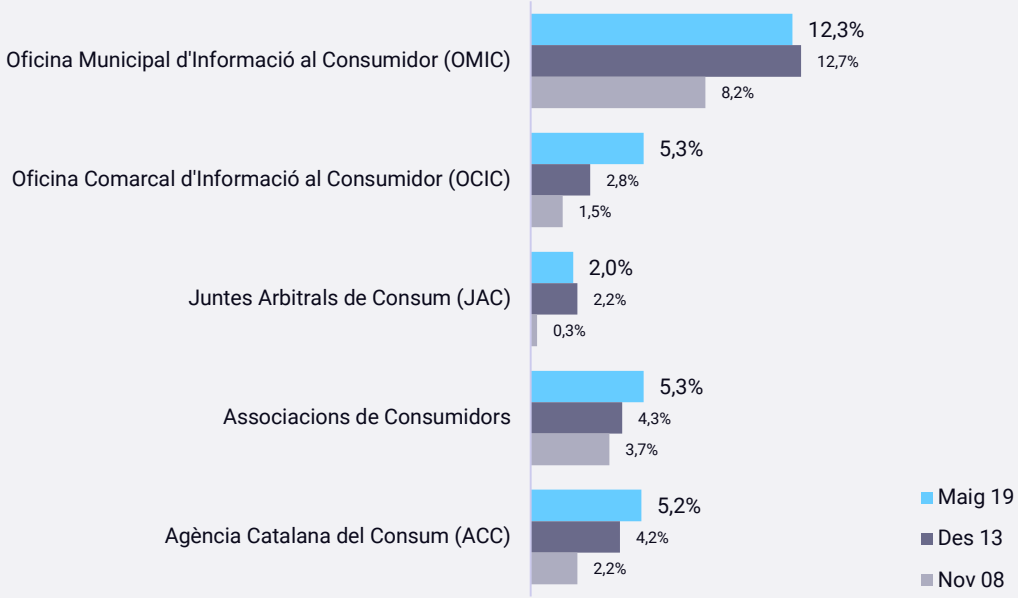
Coneix les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors?
(% sí)



7. Organismes i institucions
7.4. Ús dels organismes de consum

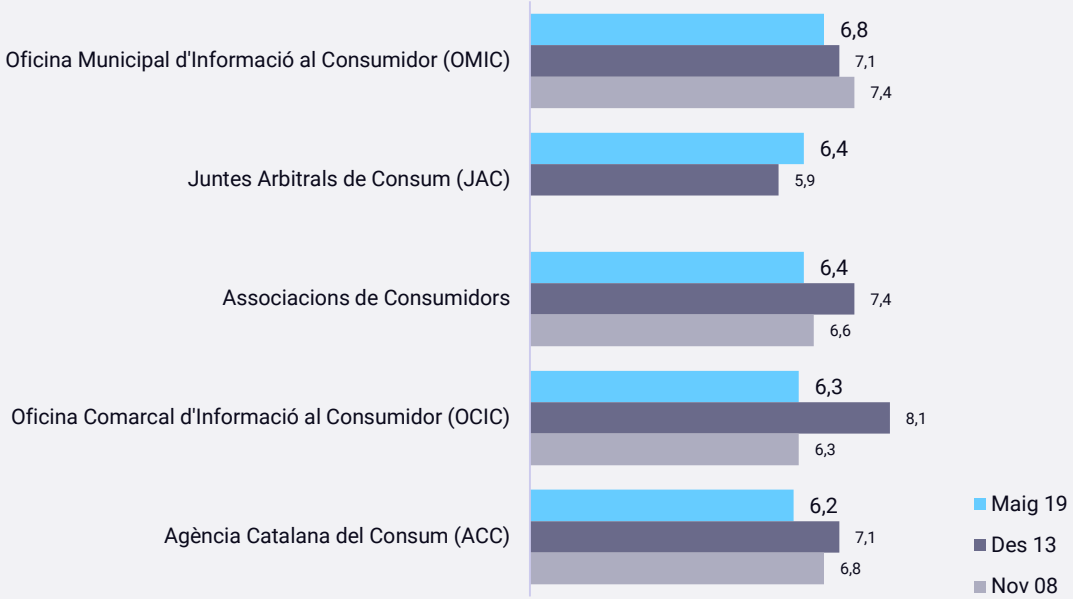
Ha utilitzat les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors?

(% sí)



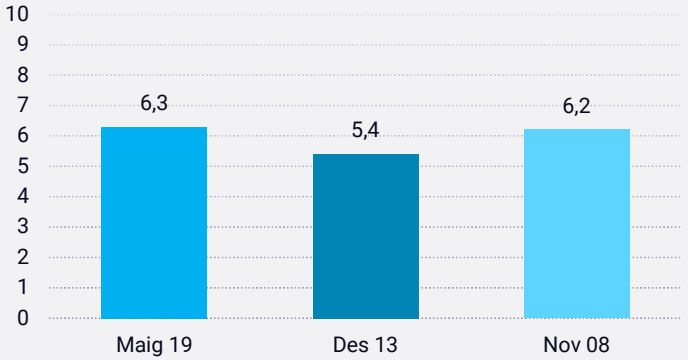
7. Organismes i institucions
7.5. Valoració dels organismes de consum

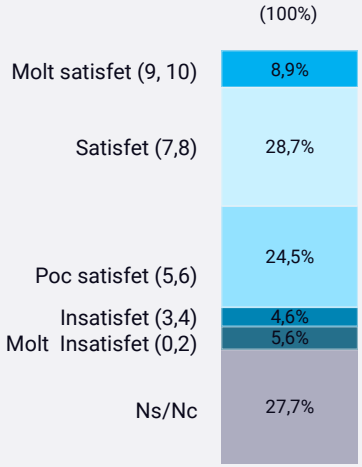
Com valora el servei que li han prestat les següents institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors? *(dels que l'han utilitzat)*
Escala de 0 (gens positiu) a 10 (totalment positiu)



7. Organismes i institucions
7.6. Valoració de l'actuació de la Generalitat de Catalunya

Com valora l'actuació de la Generalitat de Catalunya en la protecció dels drets dels consumidors?
(Puntuació mitjana)

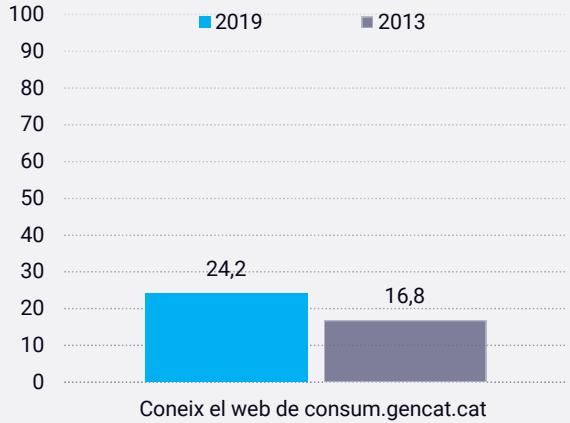




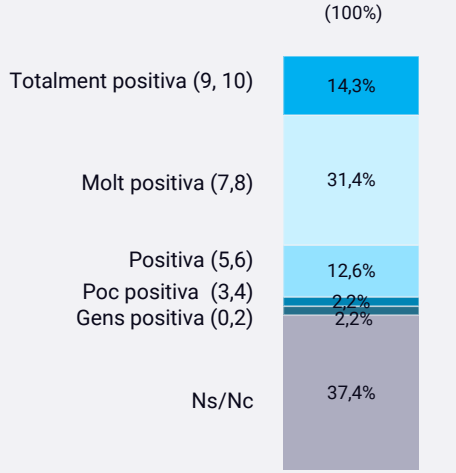
6,3 punts
(5,4 punts– 2013)
(6,2 punts– 2008)

7. Organismes i institucions
7.7. Notorietat i valoració del web de l'Agència Catalana del Consum

Vostè coneix el web de l'Agència Catalana del Consum consum.gencat.cat?
(% si)



I com el valoraria en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10, a totalment positiva?



7,2 punts
(6,9 punts– 2013)

8. Conclusions

8. Conclusions

- Continua augmentant la sensació de protecció davant possibles incidències a l'hora de la compra d'un producte o contractació d'un servei (mitjana de 5,9 sobre 10). S'observa la relació que **a major coneixement dels drets, major sensació de protecció enfront de les possibles incidències en l'àmbit del consum.**

- El fet que existeixi **major coneixement dels drets del consumidor no implica que no existeixin algunes incidències de forma moderada.** Cal continuar treballant en totes aquelles activitats que tinguin a veure amb la difusió dels drets dels consumidors per tal de contribuir en una millora de la protecció de les persones consumidores.

- Aquesta necessitat informativa queda especialment de manifest amb el **baix nivell coneixement encara d'alguns dels drets adquirits en el nou Codi de Consum de Catalunya.**

- També cal millorar en certs hàbits a l'hora de comprar com **guardar-se les factures i tiquets, informar-se més i millor sobre els serveis i/o productes comprats i/o contractats abans de consumir-los.**

- Amb aquesta tasca de difusió, cal que també estigui enfocada a **afavorir un major nivell de notorietat dels organismes de consum.** En general, s'observa com hi ha un gran desconeixement sobre els drets dels consumidors, i les principals fonts d'informació espontàniament son buscadors (Google,...) o xarxes socials, on la informació pot estar esbiaixada.

8. Conclusions

- En tot cas, s'observa com aquesta tasca informativa i de difusió ha dotat d'un **major coneixement i ús de les principals institucions o organismes encarregats de la protecció dels drets dels consumidors**, però també s'observa una **valoració més crítica de les mateixes.**

- En l'actualitat sembla que totes aquelles **companyies de serveis telefònics i d'Internet**, seguides en menor mesura de la **compra d'electrodomèstics** i **transport aeri**, són les que apareixen com a més referenciades quant a major nombre d'incidències en els drets dels consumidors.

- És essencial, el **seguiment dels serveis que són prestats des d'un punt de vista online** per l'augment en el seu ús per part dels ciutadans. El **56,4% dels ciutadans** entrevistats han realitzat alguna **compra de productes o serveis en els últims tres mesos per internet**.

- En les **compres per internet** tenir en compte que les **incidències són sobretot en moda i complements i productes tecnològics**, on hi ha una major penetració de compres en els últims tres mesos. Tot i que generalment, estan satisfets amb les seves compres per internet.

- Un **61,5% dels compradors per internet habitualment utilitza sempre les mateixes plataformes web** per les seves compres, mentre que un 37,1% va canviant en funció de les seves necessitats i/o ofertes.

8. Conclusions

- **Un 54,9% dels ciutadans entrevistats afirma conèixer la nova llei de protecció de dades personals,** es a dir, la nova Llei orgànica de Protecció de dades i garantia dels drets digitals que va entrar en vigor el 7 de desembre de 2018 (RGPD).

- Destacar que **un 13,2% dels ciutadans ha tingut algun problema o incidència amb l'ús de les seves dades personals,** per l'explotació de les seves dades per part d'una empresa sense el seu consentiment, principalment per rebre trucades, correus electrònics,... per vendre alguna cosa/coneixent les seves dades.

- **Cal continuar les tasques comunicatives**, **impulsant un pla de comunicació que ens permeti arribar al consumidor (xarxes socials, app Infoconsum,...), i reforçant les bones pràctiques en relació a les empreses**, per tal esser el punt de connexió en la protecció de les persones consumidores.