



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

**CONOCIMIENTO SOBRE
NOCIONES BÁSICAS DE CONSUMO
DE LAS PERSONAS USUARIAS DE
LOS 3 CENTROS DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN DE
KONTSUMOBIDE**

Febrero - Abril 2013



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ÍNDICE DEL INFORME DEL SONDEO

- Introducción
- Recogida de datos.
- Ítems:
 1. ¿Durante cuánto tiempo hay que guardar el ticket o factura?
 2. ¿Qué tiempo de garantía tienen los productos?
 3. ¿En qué situación eres persona consumidora?
 4. ¿Conoces qué derechos tienes como persona consumidora?
 5. Las personas consumidoras tenemos los siguientes derechos:
 6. Has regalado a una amiga un jersey y le queda pequeño, ¿a qué tienes derecho?
 7. Si cambias de compañía telefónica y la compañía con la que hasta ahora tenías el contrato te hace una contraoferta, ¿puedes echar atrás el contrato con la nueva?
 8. Si te cambias de compañía telefónica y quieres mantener tu número de teléfono, ¿te pueden cobrar por la portabilidad?
 9. ¿Qué es el sistema arbitral de consumo?
- Conclusiones finales.
- Elementos de mejora.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

INTRODUCCIÓN

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, a través de sus Centros de Formación e Información en Consumo, ha puesto en marcha, durante los meses de **febrero a abril de 2013**, un sondeo entre las personas usuarias de estos centros para observar el nivel de **CONOCIMIENTO** sobre **NOCIONES BÁSICAS DE CONSUMO**.

Los resultados del sondeo pueden ayudar a definir necesidades formativas e informativas de la ciudadanía a las que poder hacer frente desde Kontsumobide.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

RECOGIDA DE DATOS

El proceso de recogida de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario de 9 ítems.

La muestra se ha formado con 317 **personas usuarias de los tres centros de formación de Kontsumobide (Bilbao, Donostia-San Sebastian y Vitoria-Gasteiz)**.

Menos de 18 años	→	61 hombres	67 mujeres
18 - 25 años	→	13 hombres	36 mujeres
26 - 40 años	→	30 hombres	40 mujeres
41 - 50 años	→	13 hombres	29 mujeres
Más de 50 años	→	12 hombres	16 mujeres

El periodo de recogida de datos fue de febrero a abril de 2013. A partir de los datos recogidos y analizados se elabora el presente informe.

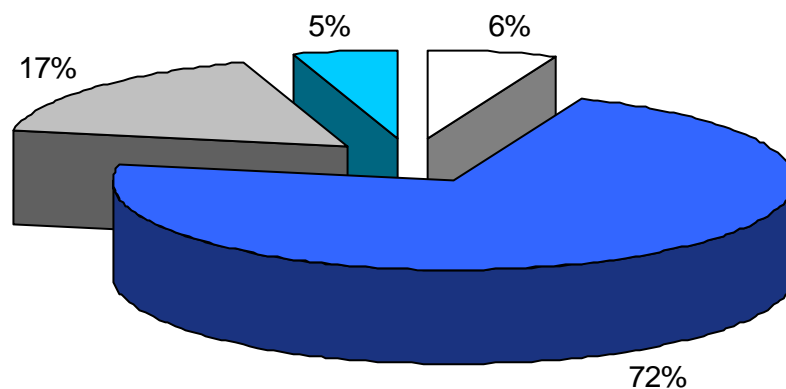


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

1. ¿Durante cuánto tiempo hay que guardar el ticket o factura?

RESULTADO GLOBAL



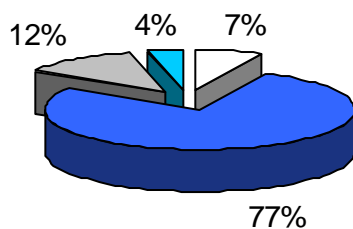
- No hace falta guardarlo si el producto está en buen estado
- Durante el tiempo de duración de la garantía
- Durante 1 año en el caso de electrodomésticos y 6 meses en el resto de productos
- NS/NC



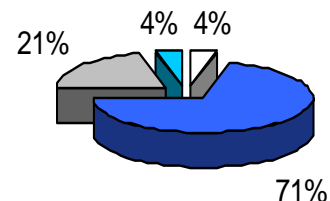
1. ¿Durante cuánto tiempo hay que guardar el ticket o factura?

RESULTADO POR TERRITORIOS

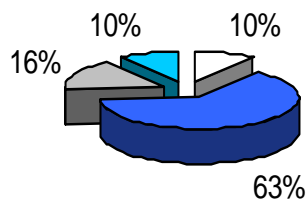
BIZKAIA



ARABA - ÁLAVA



GIPUZKOA



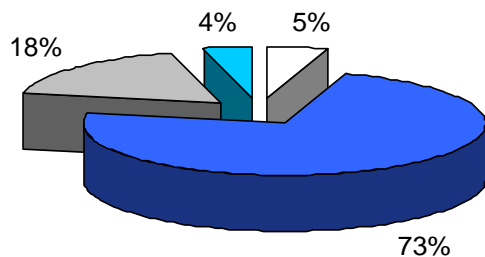
- No hace falta guardarlo si el producto está en buen estado
- Durante el tiempo de duración de la garantía
- Durante 1 año en el caso de electrodomésticos y 6 meses en el resto de productos
- NS/NC



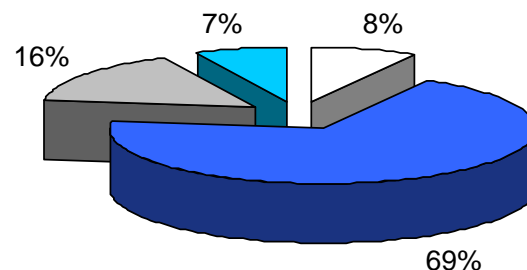
1. ¿Durante cuánto tiempo hay que guardar el ticket o factura?

RESULTADO POR SEXO

MUJERES



HOMBRES

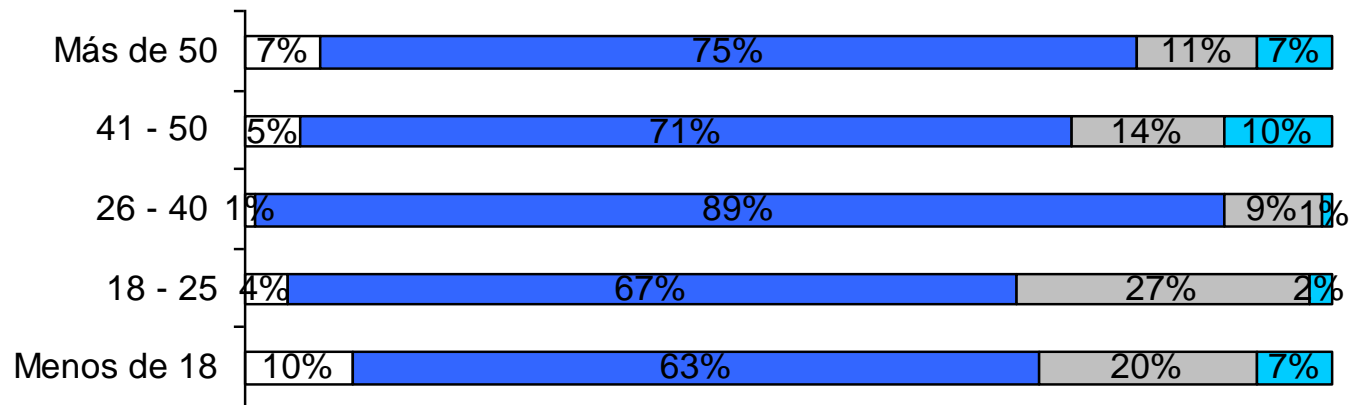


- No hace falta guardarlo si el producto está en buen estado
- Durante el tiempo de duración de la garantía
- Durante 1 año en el caso de electrodomésticos y 6 meses en el resto de productos
- NS/NC



1. ¿Durante cuánto tiempo hay que guardar el ticket o factura?

RESULTADO POR EDADES



- No hace falta guardarlo si el producto está en buen estado
- Durante el tiempo de duración de la garantía
- Durante 1 año en el caso de electrodomésticos y 6 meses en el resto de productos
- NS/NC



1. ¿Durante cuánto tiempo hay que guardar el ticket o factura?

CONCLUSIONES

GLOBAL

Cerca de $\frac{3}{4}$ partes de las personas encuestadas (72%) afirma, correctamente, que el ticket o factura hay que guardarlo mientras dure la garantía. Otro 17% diferencia en función del tipo de producto. Un 6% responde que no hace falta guardarlo si el producto está en buen estado.

POR TERRITORIOS

En Gipuzkoa el 63%, y el 71% en Araba-Álava, responde acertadamente al elegir que hay que guardar el ticket durante el tiempo de duración de garantía, frente al 77% de Bizkaia.

POR SEXO

El 73% de las mujeres encuestadas opina, de forma acertada, que hay que guardar el ticket de compra durante el periodo de garantía. En el caso de los hombres encuestados, es el 69% quien coincide con esta afirmación.

POR EDAD

Las diferencias más marcadas se observan entre las personas encuestadas menores de 18 años y aquellas que se encuentran en la franja de edad de 26-40 años. El 63% de las primeras, frente al 89% de las segundas, escogen la opción adecuada, al haber elegido que hay que guardarlo durante el periodo de garantía. Y el 10% y el 1%, respectivamente, dice que no es necesario guardarlo si el producto está en buen estado.

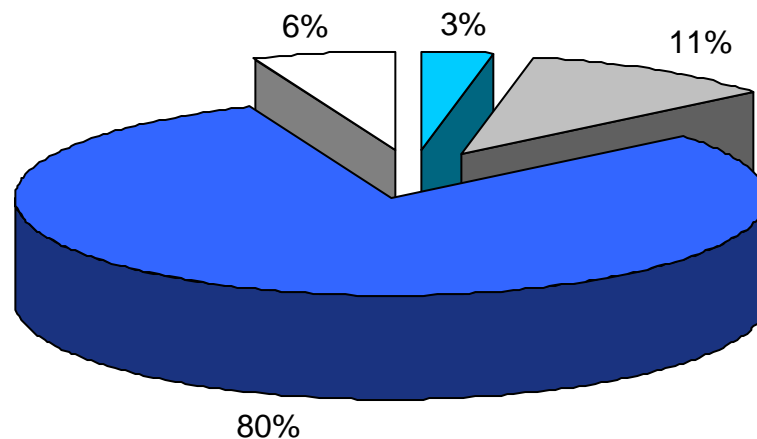


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

2. ¿Qué tiempo de garantía tienen los productos?

RESULTADO GLOBAL



■ 6 meses

■ 2 años

■ Depende del producto

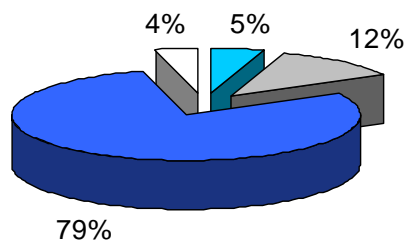
□ NS/NC



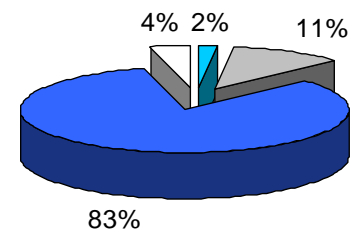
2. ¿Qué tiempo de garantía tienen los productos?

RESULTADO POR TERRITORIOS

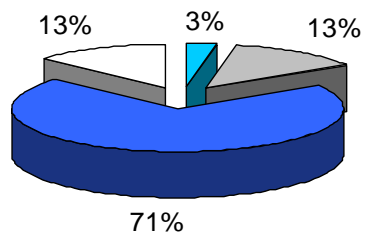
BIZKAIA



ARABA - ÁLAVA



GIPUZKOA



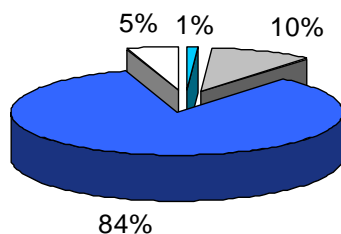
- 6 meses
- 2 años
- Depende del producto
- NS/NC



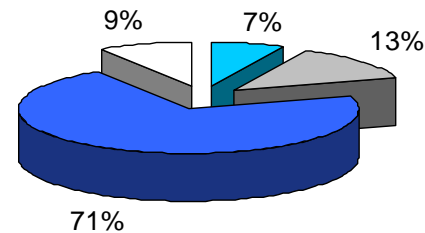
2. ¿Qué tiempo de garantía tienen los productos?

RESULTADO POR SEXO

MUJERES



HOMBRES

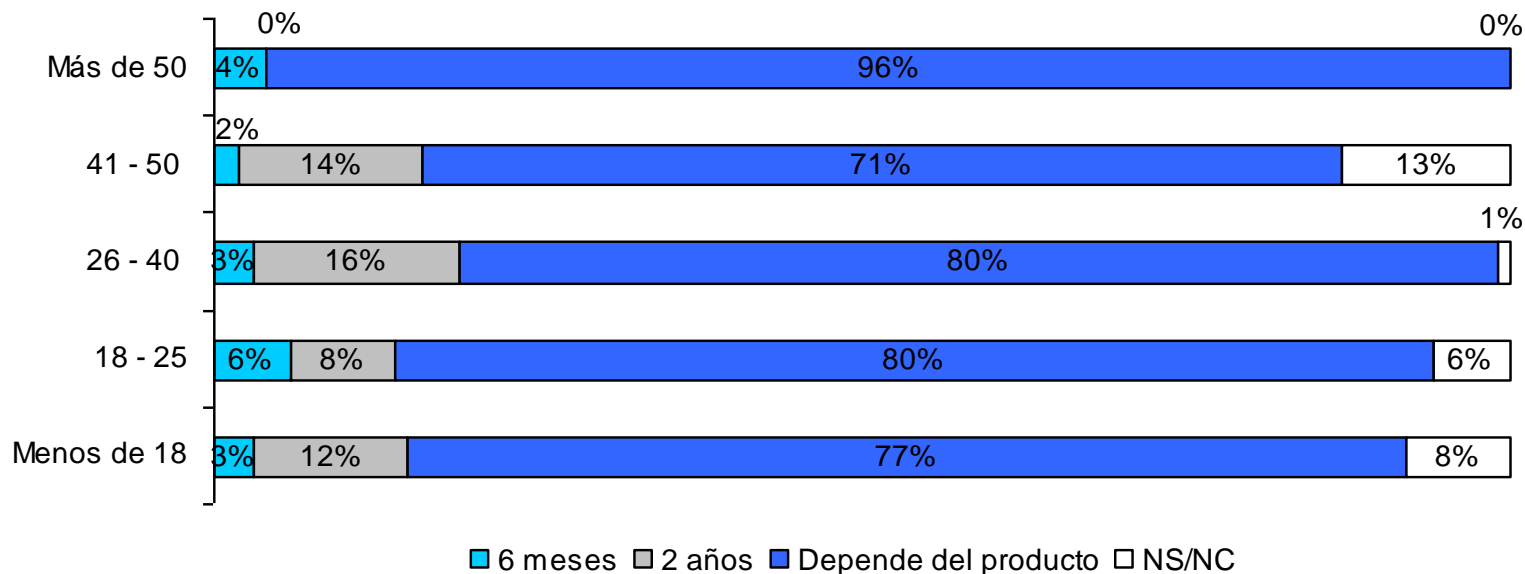


- 6 meses
- 2 años
- Depende del producto
- NS/NC



2. ¿Qué tiempo de garantía tienen los productos?

RESULTADO POR EDADES





2. ¿Qué tiempo de garantía tienen los productos?

CONCLUSIONES

GLOBAL

El 80% de las personas encuestadas cree que el tiempo de garantía depende del producto. El 11% opina que 2 años (respuesta correcta).

POR TERRITORIOS

La respuesta mayoritaria en los tres territorios coincide: el tiempo de garantía depende del producto (Gipuzkoa 71%, Araba-Álava 83%, Bizkaia 79%). El 11% en Araba-Álava, el 12% en Bizkaia y el 13% en Gipuzkoa opina, correctamente, que el tiempo de garantía de los productos es de 2 años.

POR SEXO

El 13% de los hombres y el 10% de las mujeres encuestadas opina que el tiempo de garantía de los productos es de 2 años (respuesta correcta).

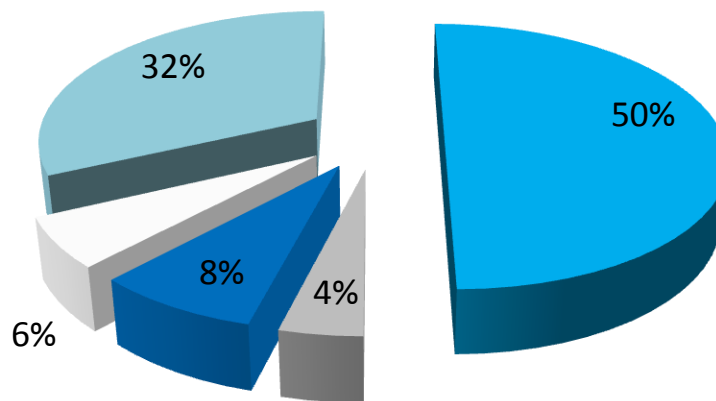
POR EDAD

El 16% de las personas encuestadas de entre 26 y 40 años responde de forma acertada, que el tiempo de garantía de los productos es de 2 años. Ninguna persona mayor de 50 años marca la respuesta correcta; de hecho, el 96% cree que depende del producto.



3. ¿En qué situación eres persona consumidora?

RESULTADO GLOBAL



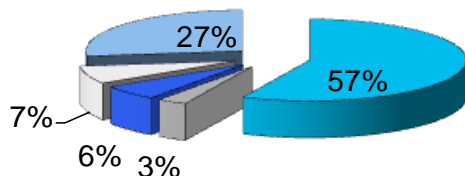
- Cuando compras un ordenador para uso particular
- Cuando compras un ordenador para tu empresa
- Cuando contratas un servicio de electricidad
- Cuando compras leche para hacer los bollos que venderás en tu pastelería
- NS/NC



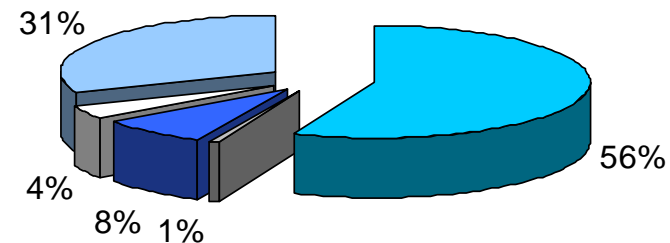
3. ¿En qué situación eres persona consumidora?

RESULTADO POR TERRITORIOS

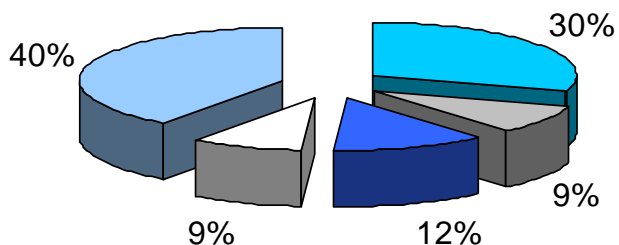
BIZKAIA



ARABA - ÁLAVA



GIPUZKOA



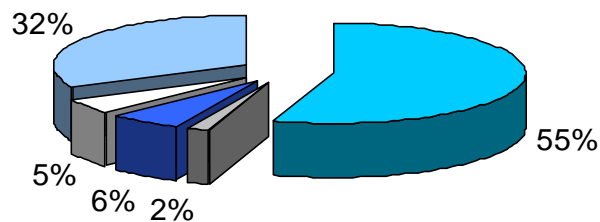
- Cuando compras un ordenador para uso particular
- Cuando compras un ordenador para tu empresa
- Cuando contratas un servicio de electricidad
- Cuando compras leche para hacer los bollos que venderás en tu pastelería
- NS/NC



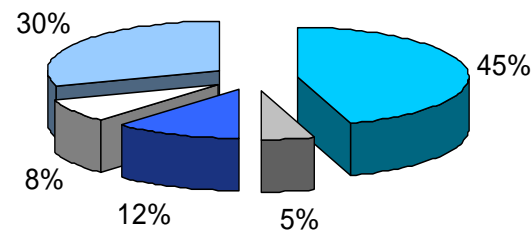
3. ¿En qué situación eres persona consumidora?

RESULTADO POR SEXO

MUJERES



HOMBRES

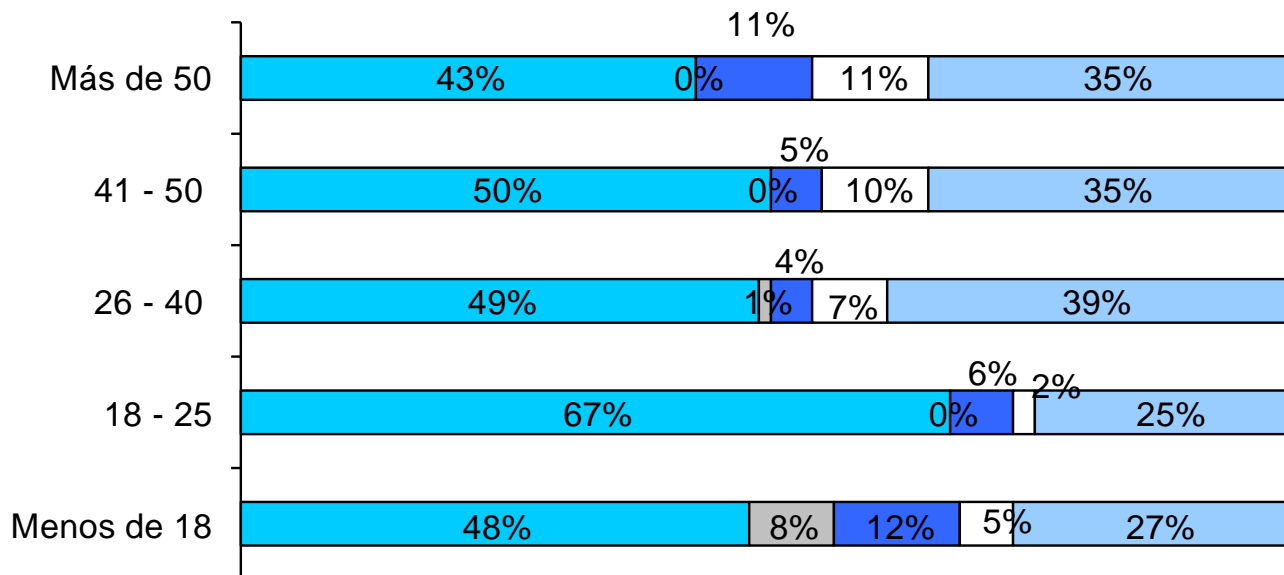


- Cuando compras un ordenador para uso particular
- Cuando compras un ordenador para tu empresa
- Cuando contratas un servicio de electricidad
- Cuando compras leche para hacer los bollos que venderás en tu pastelería
- NS/NC



3. ¿En qué situación eres persona consumidora?

RESULTADO POR EDADES



- Cuando compras un ordenador para uso particular
- Cuando compras un ordenador para tu empresa
- Cuando contratas un servicio de electricidad
- Cuano compras leche para hacer los bollos que venderás en tu pastelería
- NS/NC



3. ¿En qué situación eres persona consumidora?

CONCLUSIONES

GLOBAL

La mitad de las personas encuestadas (51%) afirma, correctamente, que persona consumidora es quien compra un ordenador para uso particular. La respuesta que hace referencia a quien contrata un servicio de electricidad (8% de las personas encuestadas), no se puede dar como correcta ya que esa respuesta se refiere a persona usuaria.

POR TERRITORIOS

Tanto en Araba-Álava como en Bizkaia, más de la mitad de las personas encuestadas ha respondido correctamente (Araba-Álava 56% y Bizkaia 57%). En el caso de Gipuzkoa, este porcentaje es del 30%.

POR SEXO

El 55% de las mujeres, frente al 45% de los hombres, responde correctamente.

POR EDAD

El 67% de las personas encuestadas entre 18 y 25 años afirma que persona consumidora es quien compra un ordenador para uso particular. Este es el porcentaje más elevado recogido en la respuesta correcta en los diferentes intervalos de edad.

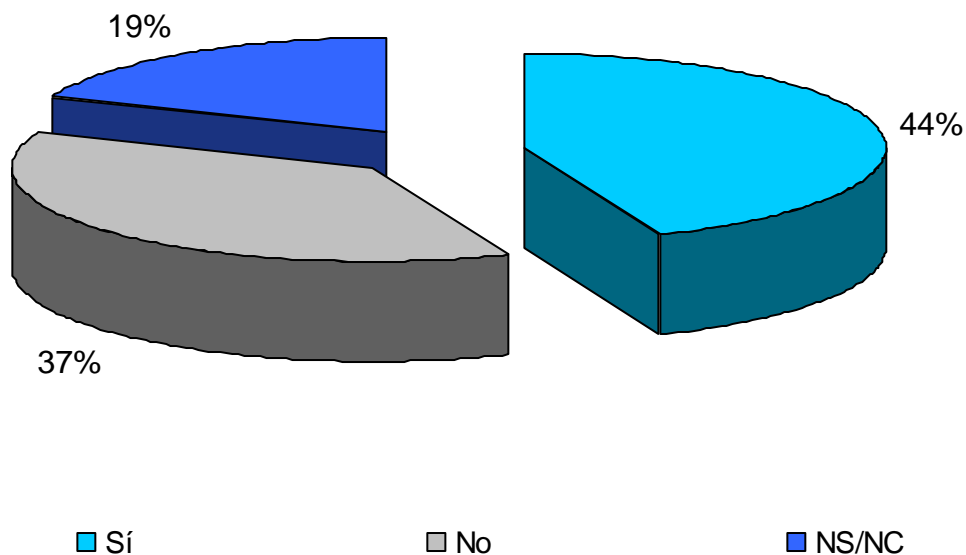


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

4. ¿Conoces qué derechos tienes como consumidora?

RESULTADO GLOBAL

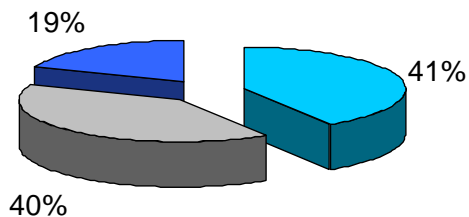




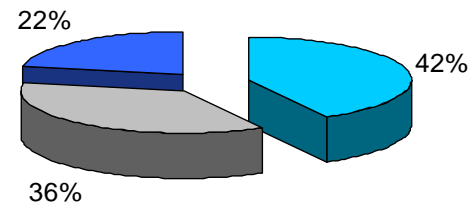
4. ¿Conoces qué derechos tienes como consumidora?

RESULTADO POR TERRITORIOS

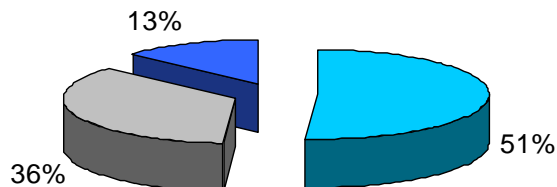
BIZKAIA



ARABA - ÁLAVA



GIPUZKOA



- Sí
- No
- NS/NC



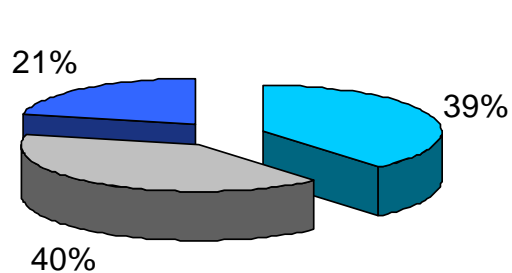
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

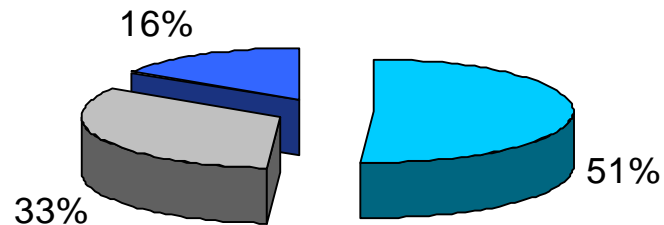
4. ¿Conoces qué derechos tienes como consumidora?

RESULTADO POR SEXO

MUJERES



HOMBRES

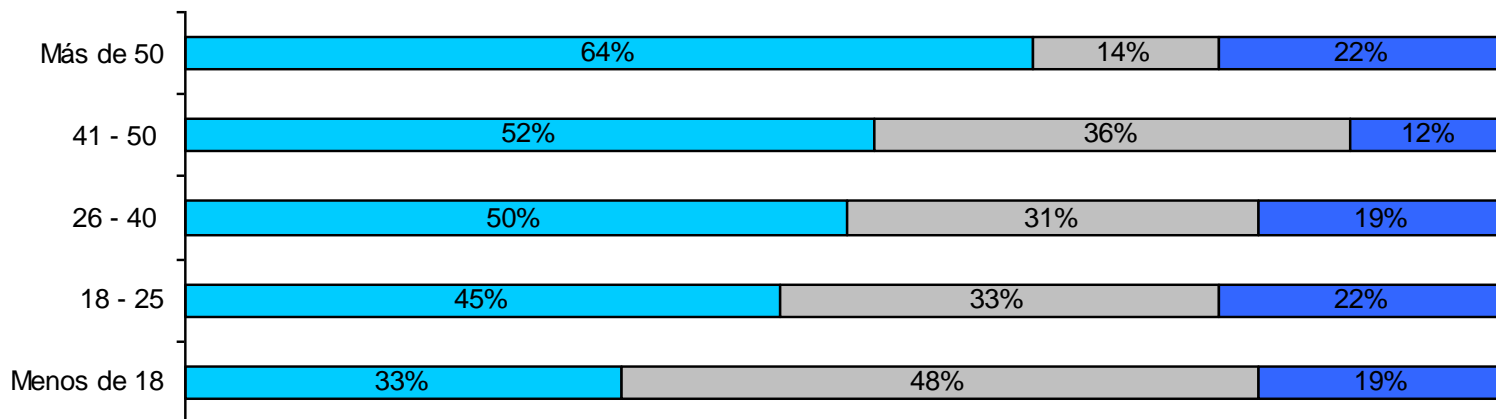


- Sí
- No
- NS/NC



4. ¿Conoces qué derechos tienes como consumidora?

RESULTADO POR EDADES



- Sí
- No
- NS/NC



4. ¿Conoces qué derechos tienes como consumidora?

CONCLUSIONES

GLOBAL

Alrededor de la mitad de las personas encuestadas (44%) dice conocer sus derechos como persona consumidora.

POR TERRITORIOS

Es en Gipuzkoa donde más personas dicen conocer cuáles son sus derechos (Gipuzkoa 51%, Araba-Álava 42%, Bizkaia 41%).

POR SEXO

El 51% de los hombres encuestados afirma conocer cuáles son sus derechos, frente al 39% de las mujeres encuestadas.

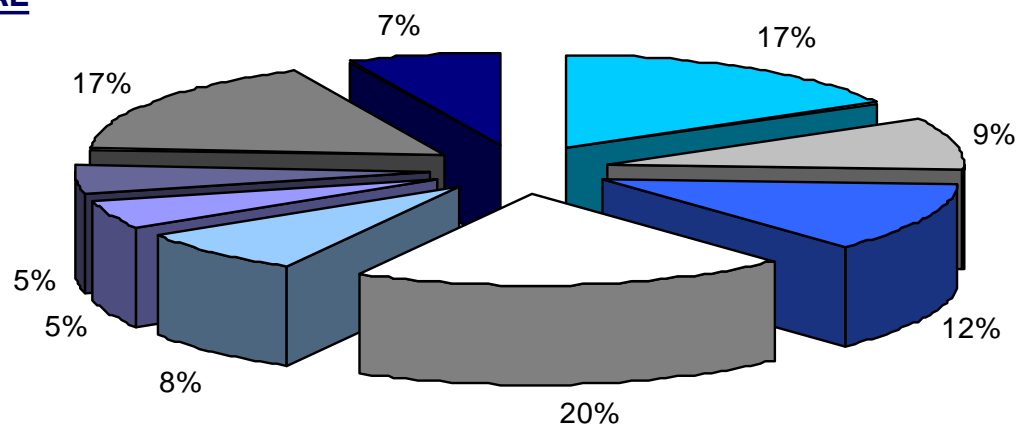
POR EDAD

Se observa diferencia entre las franjas de mayor edad y de menor edad. Mientras que el 64% de las personas mayores de 50 años encuestadas afirma conocer sus derechos, en el caso de las personas menores de 18 este porcentaje no llega a la mitad de las personas encuestadas (33%).



5. Las personas consumidoras tenemos los siguientes derechos:

RESULTADO GLOBAL



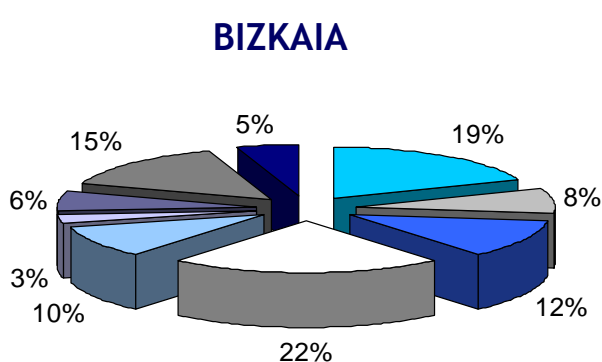
- Derechos relacionados con la salud y la seguridad
- Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales
- Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños
- Derecho a la información
- Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo
- Derecho a la representación, consulta y participación
- Derechos lingüísticos
- Todos los anteriores
- NS/NC



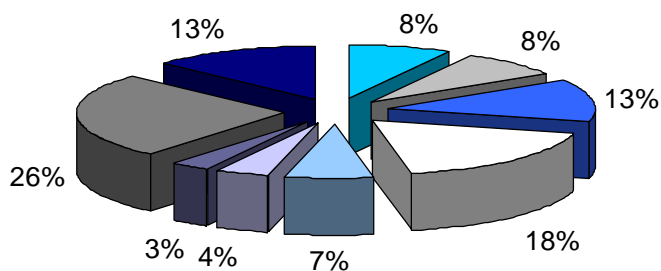
5. Las personas consumidoras tenemos los siguientes derechos:

RESULTADO POR TERRITORIOS

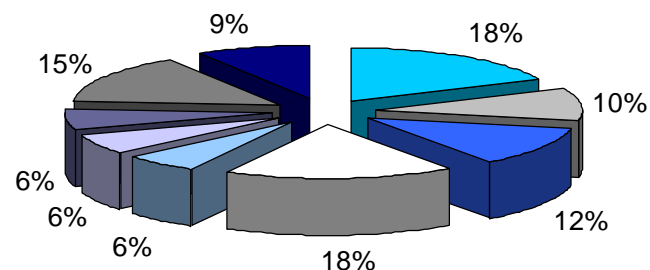
BIZKAIA



GIPUZKOA



ARABA - ÁLAVA



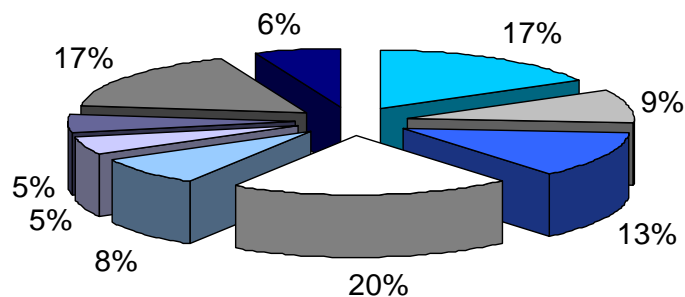
- Derechos relacionados con la salud y la seguridad
- Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales
- Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños
- Derecho a la información
- Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo
- Derecho a la representación, consulta y participación
- Derechos lingüísticos
- Todos los anteriores
- NS/NC



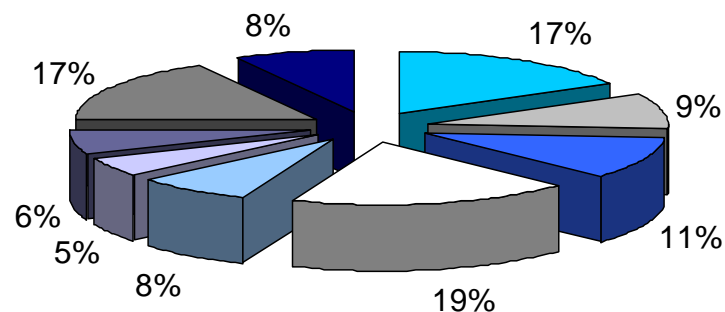
5. Las personas consumidoras tenemos los siguientes derechos:










RESULTADO POR SEXO

MUJERES



HOMBRES

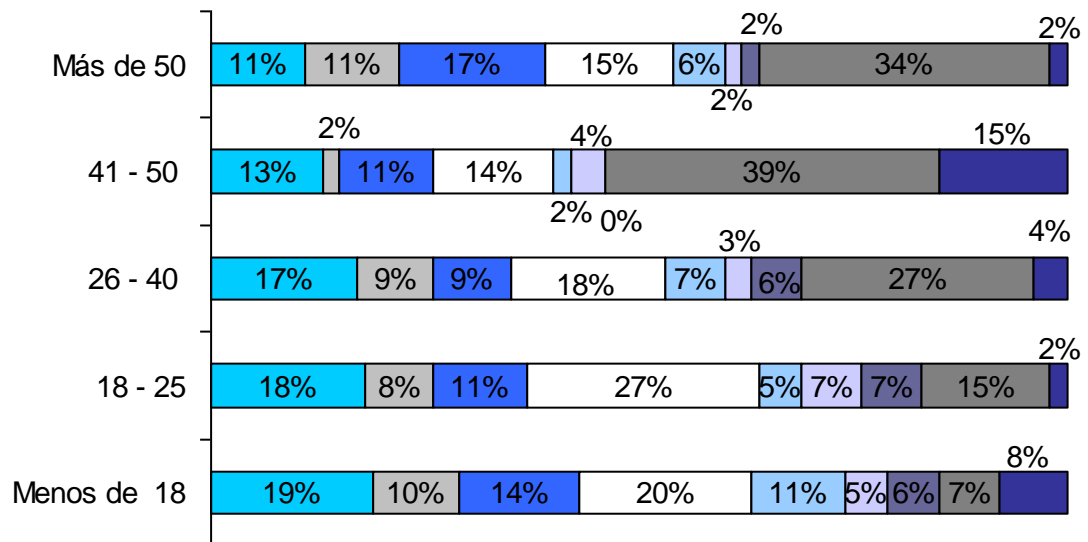


-  Derechos relacionados con la salud y la seguridad
-  Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales
-  Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños
-  Derecho a la información
-  Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo
-  Derecho a la representación, consulta y participación
-  Derechos lingüísticos
-  Todos los anteriores
-  NS/NC



5. Las personas consumidoras tenemos los siguientes derechos:

RESULTADO POR EDADES



- Derechos relacionados con la salud y la seguridad
- Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales
- Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños
- Derecho a la información
- Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo
- Derecho a la representación, consulta y participación
- Derechos lingüísticos
- Todos los anteriores
- NS/NC



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

5. Las personas consumidoras, tenemos los siguientes derechos:

CONCLUSIONES

GLOBAL El 17% de las personas encuestadas, marca la respuesta correcta (todos los anteriores)

POR TERRITORIOS En Bizkaia y Araba-Álava el 15% de las personas encuestadas responde correctamente. En el caso de Gipuzkoa, este porcentaje se eleva hasta el 26%

POR SEXO El 17% de las mujeres y de los hombres ha respondido correctamente.

POR EDAD El 39% de las personas encuestadas entre 41 y 50 años responde correctamente. El menor porcentaje en esta respuesta se encuentra entre las personas menores de 18 años (7%).

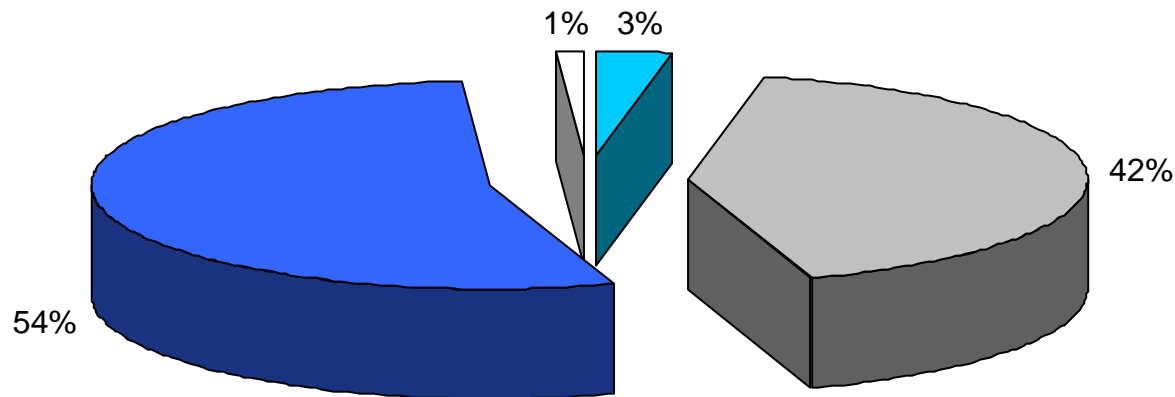


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

6. Has regalado a una amiga un jersey y le queda pequeño, ¿a qué tienes derecho?

RESULTADO GLOBAL



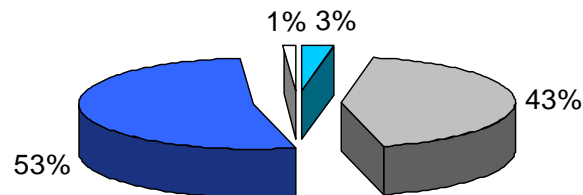
- A que me lo cambien por otra talla
- A que me devuelvan el dinero o me den un vale
- A nada, porque el establecimiento no se había comprometido
- NS/NC



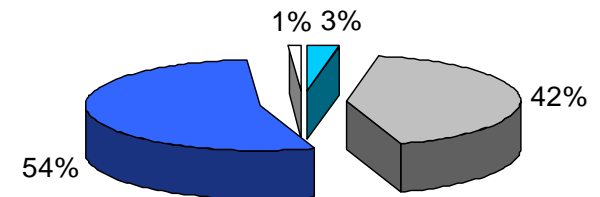
6. Has regalado a una amiga un jersey y le queda pequeño. ¿A qué tienes derecho?

RESULTADO POR TERRITORIOS

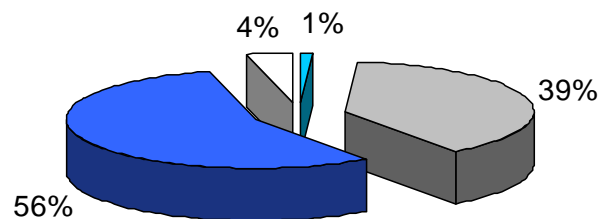
BIZKAIA







ARABA - ÁLAVA



GIPUZKOA



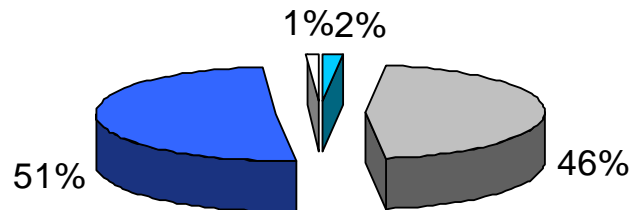
-  A nada, porque el establecimiento no se había comprometido
-  A que me devuelvan el dinero o me den un vale
-  A que me lo cambien por otra talla
-  NS/NC



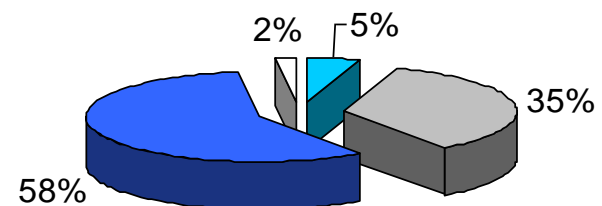
6. Has regalado a una amiga un jersey y le queda pequeño. ¿A qué tienes derecho?

RESULTADO POR SEXO

MUJERES



HOMBRES

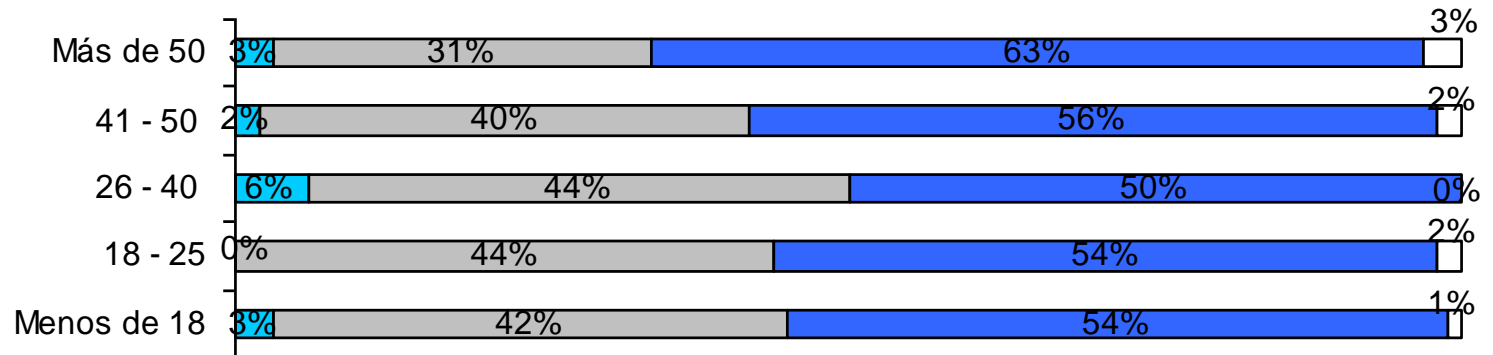


- A nada, porque el establecimiento no se había comprometido
- A que me devuelvan el dinero o me den un vale
- A que me lo cambien por otra talla
- NS/NC



6. Has regalado a una amiga un jersey y le queda pequeño. ¿A qué tienes derecho?

RESULTADO POR EDADES



- A nada, porque el establecimiento no se había comprometido
- A que me devuelvan el dinero o me den un vale
- A que me lo cambien por otra talla
- NS/NC



6. Has regalado a una amiga un jersey y le queda pequeño. ¿A qué tienes derecho?

CONCLUSIONES

GLOBAL

Sólo el 3% afirma no tener derecho a nada (respuesta correcta). El 96% de las personas encuestadas cree, erróneamente, tener derecho a que se lo cambien por otra talla, le devuelvan el dinero o le den un vale (54% y 42% respectivamente).

POR TERRITORIOS

Los resultados por territorios son bastante similares. El 1% en Gipuzkoa y el 3% en Bizkaia y Araba-Álava de las personas encuestadas cree, correctamente, no tener derecho a nada. Más de la mitad de las personas encuestadas creen tener derecho a que les cambien por otra talla, seguido de la devolución del dinero o entrega de un vale.

POR SEXO

El 2% de mujeres y el 5% hombres responde, correctamente, no tener derecho a nada. El 58% de los hombres encuestados cree que tiene derecho a que se lo cambien por otra talla. En el caso de las mujeres, el porcentaje es del 51%.

POR EDAD

La franja de edad de 26 - 40 años es la que mayor porcentaje ha concentrado en la respuesta correcta (6%). Seguido del 3% de las personas menores de 18 años y mayores de 50 y del 2% de las personas entre 41 y 50 años.

Ninguna persona de edad comprendida entre 18 y 25 años ha respondido correctamente.

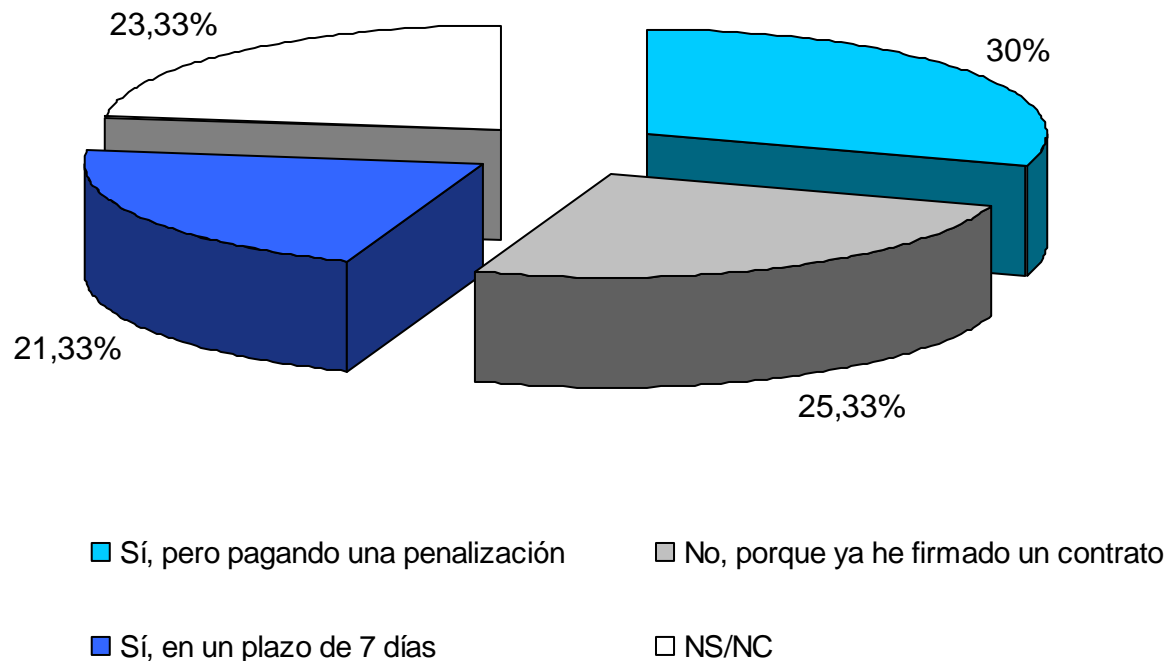


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

7. Si cambias de compañía telefónica y la compañía con la que hasta ahora tenías el contrato te hace una contraoferta, ¿puedes echar atrás el contrato con la nueva?

RESULTADO GLOBAL





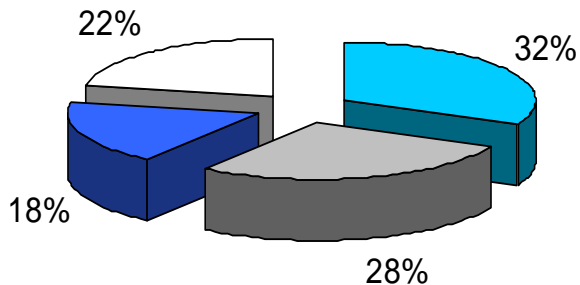
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

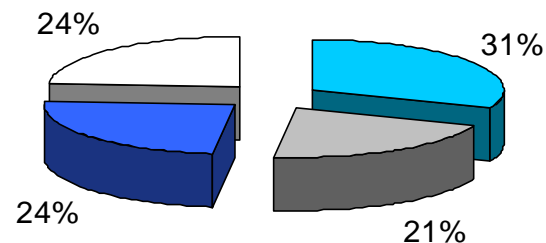
7. Si cambias de compañía telefónica y la compañía con la que hasta ahora tenías el contrato te hace una contraoferta, ¿puedes echar atrás el contrato con la nueva?

RESULTADO POR TERRITORIOS

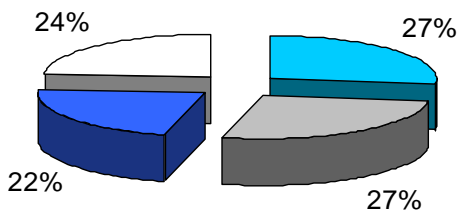
BIZKAIA



ARABA - ÁLAVA



GIPUZKOA



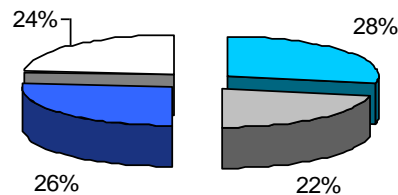
- Sí, pero pagando una penalización
- No, porque ya he firmado un contrato
- Sí, en un plazo de 7 días
- NS/NC



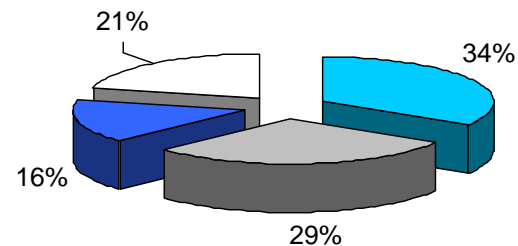
7. Si cambias de compañía telefónica y la compañía con la que hasta ahora tenías el contrato te hace una contraoferta, ¿puedes echar atrás el contrato con la nueva?

RESULTADO POR SEXO

MUJERES



HOMBRES

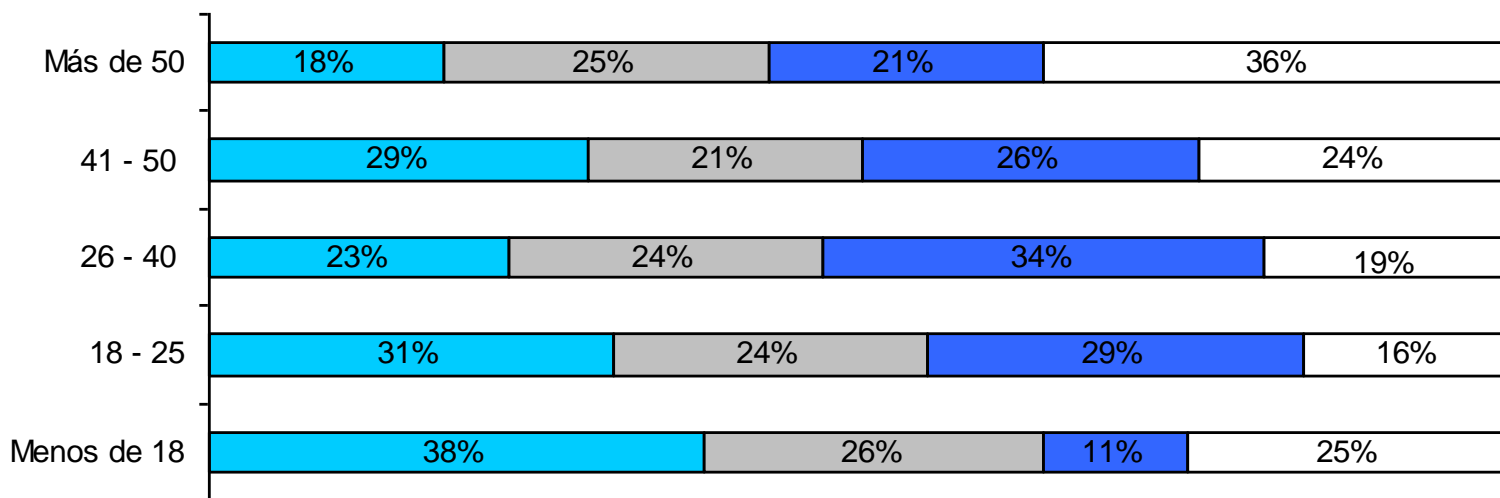


- Sí, pero pagando una penalización
- No, porque ya he firmado un contrato
- Sí, en un plazo de 7 días
- NS/NC



7. Si cambias de compañía telefónica y la compañía con la que hasta ahora tenías el contrato te hace una contraoferta, ¿puedes echar atrás el contrato con la nueva?

RESULTADO POR EDADES



- Sí, pero pagando una penalización
- No, porque ya he firmado un contrato
- Sí, en un plazo de 7 días
- NS/NC



7. Si cambias de compañía telefónica y la compañía con la que hasta ahora tenías el contrato te hace una contraoferta, ¿puedes echar atrás el contrato con la nueva?

CONCLUSIONES

GLOBAL

El 25% de las personas encuestadas responde, erróneamente, que no, porque el contrato ya está firmado. El 30% de las personas encuestadas considera que puede darse de baja en un contrato previo pago de una penalización y el 22% afirma que puede hacerlo en un plazo de 7 días. Ambas se ajustan a situaciones reales de consumo. No obstante, la opción más beneficiosa para la persona consumidora sería “Sí, en un plazo de 7 días”, puesto que no tendría que pagar ninguna penalización.

POR TERRITORIOS

En Araba-Álava el 24% de las personas encuestadas responde que se puede hacer en el plazo de 7 días (22% Gipuzkoa, 18% Bizkaia). En Bizkaia el 28% opina que no se puede porque ya se ha firmado el contrato (Gipuzkoa 27%, Araba-Álava 21%).

POR SEXO

Pequeñas diferencias entre sexos. El 16% de los hombres responde que sí se puede anular en una plazo de 7 días. En el caso de las mujeres es el 26% quien responde esta opción. La respuesta de que no se puede anular es seleccionada por el 22% de las mujeres y el 29% de los hombres encuestados.

POR EDAD

Sí pero pagando una penalización, es la respuesta que más personas encuestadas menores de 18 años ha seleccionado (38%). En el caso de las personas de más de 50 años este porcentaje desciende al 18%.

Con un 34%, son las personas entre 26 y 40 años, quienes responden que se puede anular en un plazo de 7 días. En el caso de las personas menores de 18 años, este porcentaje es del 11%.

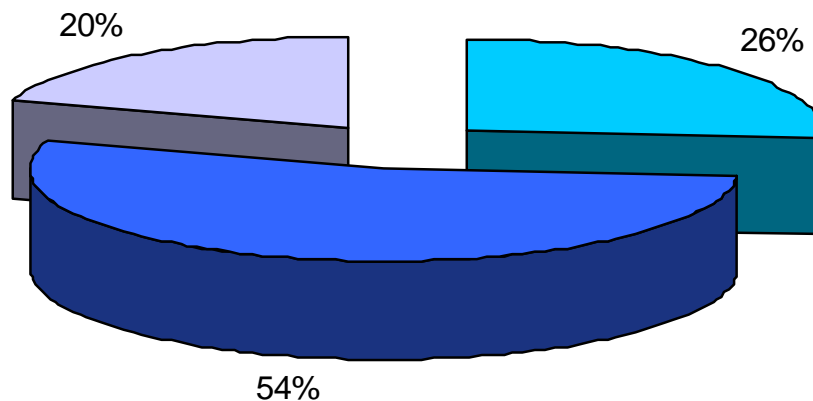


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

8. Si te cambias de compañía telefónica y quieres mantener tu número de teléfono, ¿te pueden cobrar por la portabilidad?
-

RESULTADO GLOBAL



■ Sí

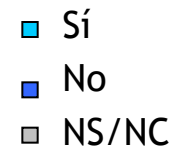
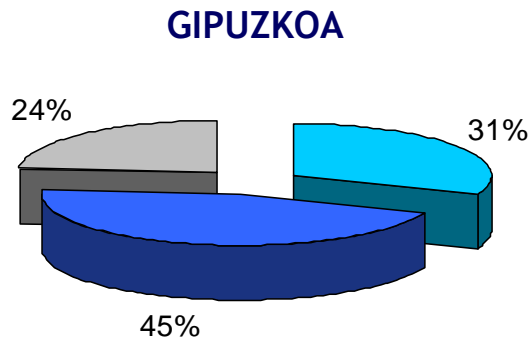
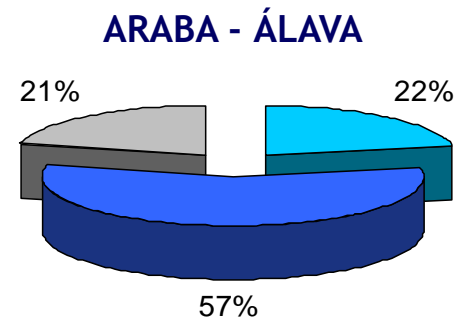
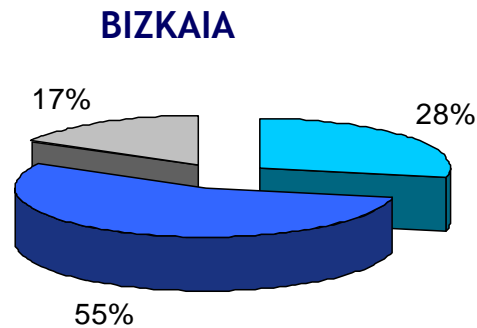
■ No

■ NS/NC



8. Si te cambias de compañía telefónica y quieres mantener tu número de teléfono, ¿te pueden cobrar por la portabilidad?

RESULTADO POR TERRITORIOS

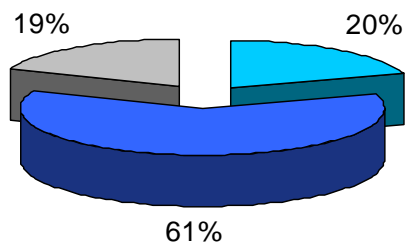




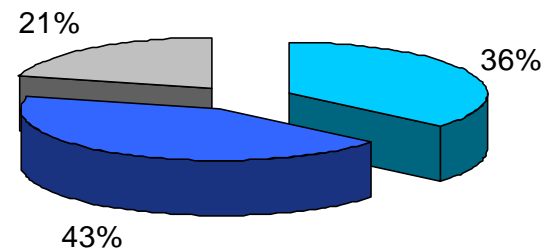
8. Si te cambias de compañía telefónica y quieres mantener tu número de teléfono, ¿te pueden cobrar por la portabilidad?

RESULTADO POR SEXO

MUJERES



HOMBRES

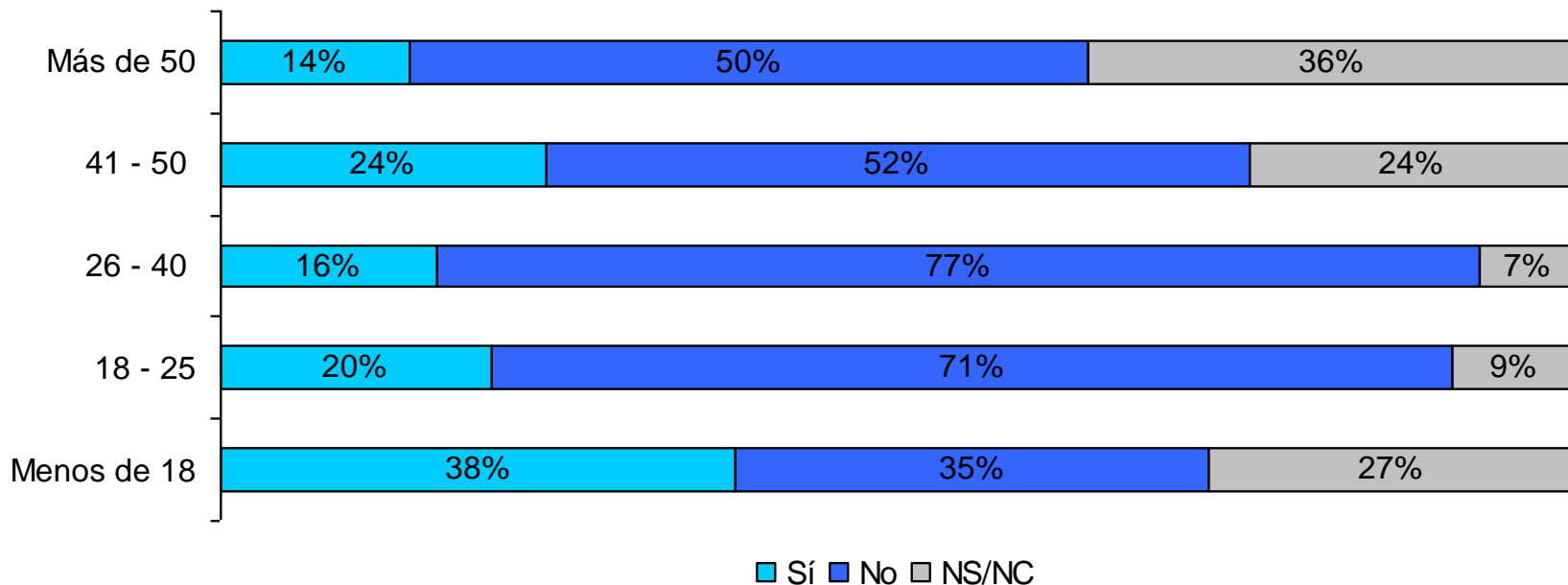


- Sí
- No
- NS/NC



8. Si te cambias de compañía telefónica y quieres mantener tu número de teléfono, ¿te pueden cobrar por la portabilidad?

RESULTADO POR EDADES





8. Si te cambias de compañía telefónica y quieres mantener tu número de teléfono, ¿te pueden cobrar por la portabilidad?

CONCLUSIONES

GLOBAL Más de la mitad de las personas encuestadas (54%) afirma, correctamente, que no le pueden cobrar por la portabilidad.

POR TERRITORIOS En torno a la mitad de las personas encuestadas responde, correctamente, que no le pueden cobrar por la portabilidad (Bizkaia 55%, Gipuzkoa 45%, Araba-Álava 57%)

POR SEXO El 61% de las mujeres encuestadas cree que no le pueden cobrar por la portabilidad, frente a un 43 % de los hombres encuestados.

POR EDAD El 38% de las personas menores de 18 años cree, erróneamente, que sí le pueden cobrar por la portabilidad. En el extremo contrario se encuentran las personas con edades entre 26 y 40 años, el 77% considera, acertadamente, que no les pueden cobrar por este servicio.

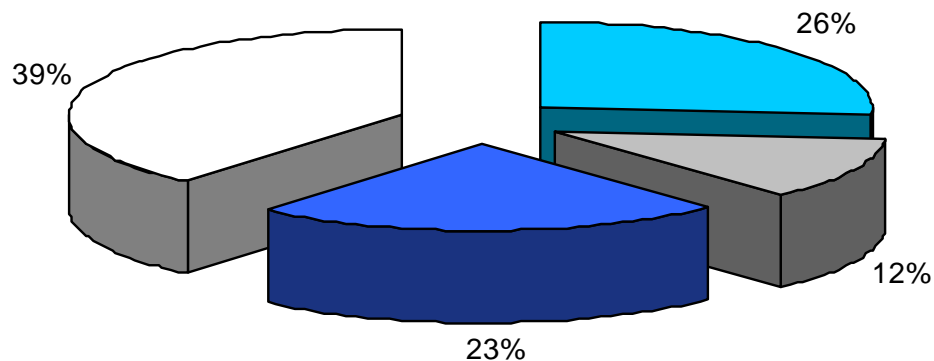


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

9. ¿Qué es el sistema arbitral de consumo?

RESULTADO GLOBAL



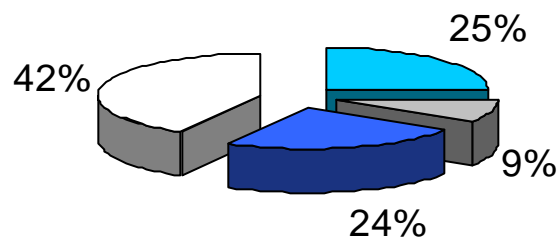
- Es una forma de resolver conflictos de consumo, rápida, gratuita y de obligado cumplimiento, sin necesidad de ir a juicio
- Es una asociación de comerciantes que vela por los derechos de las personas consumidoras
- Es un sistema que se encarga de que las empresas cumplan con sus deberes y respeten los derechos de las personas consumidoras
- NS/NC



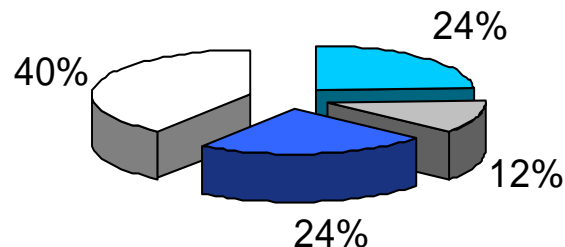
9. ¿Qué es el sistema arbitral de consumo?

RESULTADO POR TERRITORIOS

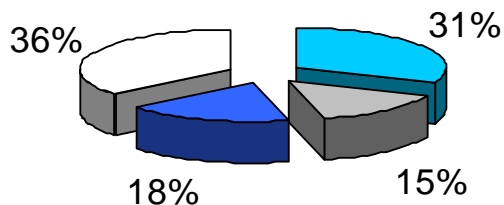
BIZKAIA



ARABA - ÁLAVA



GIPUZKOA



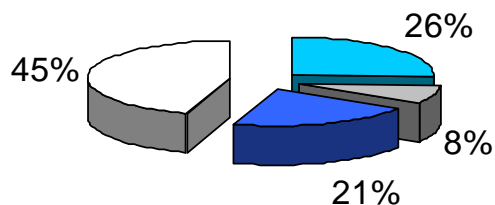
- Es una forma de resolver conflictos de consumo, rápida, gratuita y de obligado cumplimiento, sin necesidad de ir a juicio
- Es una asociación de comerciantes que vela por los derechos de las personas consumidoras
- Es un sistema que se encarga de que las empresas cumplan con sus deberes y respeten los derechos de las personas consumidoras
- NS/NC



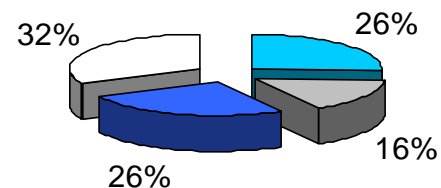
9. ¿Qué es el sistema arbitral de consumo?

RESULTADO POR SEXO

MUJERES



HOMBRES

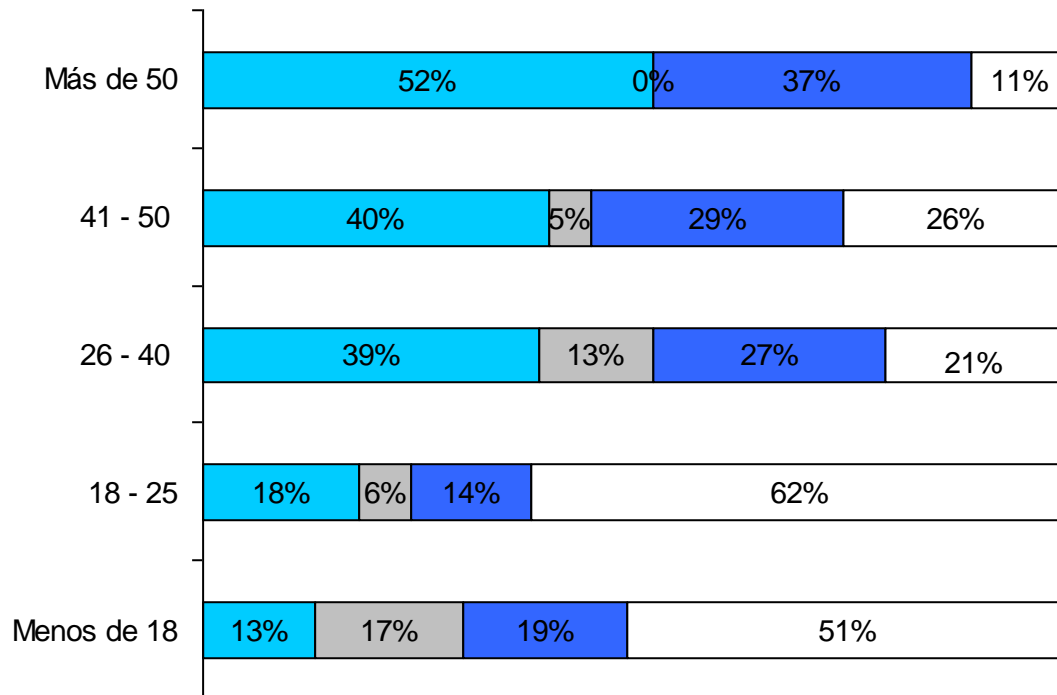


- Es una forma de resolver conflictos de consumo, rápida, gratuita y de obligado cumplimiento, sin necesidad de ir a juicio
- Es una asociación de comerciantes que vela por los derechos de las personas consumidoras
- Es un sistema que se encarga de que las empresas cumplan con sus deberes y respeten los derechos de las personas consumidoras
- NS/NC



9. ¿Qué es el sistema arbitral de consumo?

RESULTADO POR EDADES



- Es una forma de resolver conflictos de consumo, rápida, gratuita y de obligado cumplimiento, sin necesidad de ir a juicio
- Es una asociación de comerciantes que vela por los derechos de las personas consumidoras
- Es un sistema que se encarga de que las empresas cumplan con sus deberes y respeten los derechos de las personas consumidoras
- NS/NC



9. ¿Qué es el sistema arbitral de consumo?

CONCLUSIONES

GLOBAL

Sólo un 26% marca la respuesta correcta (es una forma de resolver conflictos de consumo, rápida, gratuita y de obligado cumplimiento, sin necesidad de ir a juicio). Un 23% entiende que se trata de un sistema que se encarga de que las empresas cumplan con sus deberes y respeten los derechos de las personas consumidoras. El 39% de las personas encuestadas responde NS/NC.

POR TERRITORIOS

El 25% en Bizkaia, el 24% en Araba-Álava y el 31% en Gipuzkoa, responden correctamente. La respuesta mayoritaria es NS/NC (Bizkaia 42%, Araba-Álava 40% y Gipuzkoa 36%).

POR SEXO

En el caso de la respuesta correcta, no hay diferencias por sexo, ya que el 26% de las mujeres encuestadas y el 26% de los hombres encuestados se han decantado por esta respuesta. El 45% de las mujeres encuestadas responde NS/NC, frente al 32% de los hombres.

POR EDAD

Se aprecia un mayor conocimiento en el caso de la franja de edad de mayores de 50 años, con un 52%; frente al 13% de las personas menores de 18 años.



CONCLUSIONES FINALES

1. Un alto porcentaje de las personas encuestadas (72%) conoce la necesidad de guardar el ticket o factura, durante el tiempo de duración de la garantía.
2. Hay mucho desconocimiento sobre cuánto dura la garantía de los productos (sólo el 11% de las personas encuestadas lo conoce). Sobre todo, entre las personas mayores de 50 años, ya que ninguna de las personas encuestadas ha respondido correctamente. El 96% de las personas en esta franja de edad creen que el periodo de garantía depende del producto.
3. La mitad de las personas encuestadas (51%) sabe que persona consumidora es quien compra un ordenador para uso particular. Por territorio el porcentaje es parecido: en el caso de Bizkaia (57%) y de Araba-Álava (56%). En el caso de Gipuzkoa este porcentaje baja hasta un 30%.
4. El 44% de las personas encuestadas dice conocer cuáles son sus derechos como persona consumidora; sobre todo entre las personas mayores de 50 años.
5. Los datos reflejan que las personas encuestadas creen conocer sus derechos más de lo que realmente los conocen. Ya que, así como en la pregunta 4 casi la mitad de las personas consideraba que los conocía, cuando se les ha preguntado que los seleccionen entre un listado, sólo el 17% ha respondido correctamente.



CONCLUSIONES FINALES

6. Se observa un desconocimiento sobre los derechos y obligaciones en el caso de productos conformes con el contrato. La mayoría de las personas encuestadas (el 96%) cree tener más derechos de los que le corresponden. Sólo el 3% responde correctamente (A nada, porque el establecimiento no se había comprometido).
7. Los datos reflejan desconocimiento en lo relativo al derecho de desistimiento. Sólo el 21,33% de las personas encuestadas sabe que puede dejar sin efecto el contrato en el plazo de 7 días.
8. De los resultados se extrae la conclusión de que la mitad de las personas encuestadas (54%) conoce su derecho a la portabilidad, sin tener que pagar por ello. No obstante, la otra mitad, o bien no conoce este derecho o responde NS/NC. Por sexos, en este aspecto, las mujeres (61%) están mejor informadas que los hombres (43%).
9. Una cuarta parte de las personas encuestadas conoce realmente qué es el sistema arbitral de consumo. Este conocimiento se da sobre todo entre las personas encuestadas mayores de 50 años. Son las personas comprendidas entre 18-25 años, las que muestran mayor desconocimiento.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ELEMENTOS DE MEJORA

A raíz de los resultados obtenidos en el sondeo, se pueden considerar los siguientes elementos de mejora enmarcados en las acciones informativas y formativas de Kontsumobide:

FORMATIVAS

- ❑ **Incluir información** y, en el caso de que ya esté recogida, hacer hincapié sobre el derecho de desistimiento, devolución de productos conformes con el contrato, tiempo de duración de la garantía, derechos de las personas consumidoras y sistema arbitral de consumo, tanto en el taller y el pack de «aprende a defenderte» como en las acciones del trabajo en red sobre derechos y deberes de las personas consumidoras.

Dichas acciones se desarrollan en los centros de formación de Kontsumobide, así como en los diferentes cursos de formación itinerantes que se realizan en los diferentes municipios por parte de Kontsumobide.

INFORMATIVAS

- ❑ **Elaborar un folleto informativo** que recoja la información detallada en el punto anterior. Para llegar a la ciudadanía, repartir el folleto desde los diferentes servicios de Kontsumobide, así como desde los comercios.
- ❑ Diseñar un **banner** y una **noticia** en la web, informando sobre las cuestiones anteriormente descritas.
- ❑ **Desarrollar una campaña divulgativa** en medios de comunicación, mediante mensajes cortos o cuñas en radio.