

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS DE LOS ESPAÑOLES ANTE EL CONSUMO (II)

Estudio nº 1914

Enero 1991

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS DE LOS ESPAÑOLES ANTE EL CONSUMO (II)

DISTRIBUCIONES MARGINALES

Estudio nº 1914

Enero 1991

NOTAS:

A. Los/as entrevistadores/as no ofrecen las opciones de respuesta "NO LEER", pero las registran cuando son mencionadas espontáneamente por las personas entrevistadas.

B. Las categorías de respuesta que muestran porcentaje 0,0 han recibido al menos una mención en la encuesta pero, debido a la presentación de resultados con 1 solo decimal y al redondeo, no llega a visualizarse el valor real. Si las categorías no han sido respondidas por ninguna persona entrevistada, en los resultados se indica con un guión '-'

Pregunta 1

Para empezar, me gustaría que me dijera si suele Vd. hacer personalmente la compra de alimentos y bebidas para su hogar siempre, casi siempre, alguna vez, raramente o nunca?

Siempre	37,3
Casi siempre	12,3
Alguna vez	20,4
Raramente	16,5
Nunca	13,6
N.C.	0,0
(N)	(2.464)

Pregunta 2

Y de los siguientes tipos de establecimientos, ¿cuáles son los dos, por orden de preferencia, que Vd. suele utilizar para realizar estas compras?

	Mercados	Tiendas de ultramarinos	Supermercados	Hipermercados	Otros	N.C.	(N)
Primer establecimiento	19,8	23,5	34,8	12,1	1,7	8,2	(2.463)
Segundo establecimiento	17,6	25,9	27,2	12,7	4,1	12,5	(2.447)

Pregunta 3

¿Cuándo necesita comprar ropa o calzado para Vd. suele ir de compras personalmente o deja que sea otra persona la que haga las compras por Vd.?

Suele ir de compras personalmente	78,1
Deja que sea otra persona la que compre	21,2
N.C.	0,7
(N)	(2.436)

SÓLO A QUIENES SUELEN IR DE COMPRAS PERSONALMENTE
(1 en P3).
(N=1.903)

Pregunta 3abcd

¿Y suele hacer la compra de estos productos en (tipo de comercio) casi siempre, a veces, casi nunca o nunca?

	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	N.C.	(N)
Grandes almacenes	21,0	36,6	22,7	17,9	1,8	(1.885)
Tiendas o boutiques	44,1	38,5	10,0	5,8	1,6	(1.895)
Hipermercados	4,6	27,8	30,4	34,6	2,6	(1.881)
Mercadillos o venta ambulante	6,8	34,8	23,3	32,9	2,2	(1.886)

Pregunta 4

Me gustaría que me dijera cuáles son las dos razones que le parecen más importantes para ir a comprar en grandes almacenes?

	Permanecen abiertos más horas	Tienen mejores precios	Tienen productos de más calidad	Ofrecen mejor trato al cliente	Suelen estar más cerca del domicilio	Tienen mayor variedad de productos	Otros	N.S.	N.C.	(N)
Primera razón	32,3	18,1	4,8	1,1	0,8	15,6	1,3	19,0	6,9	(2.449)
Segunda razón	11,9	19,6	8,1	3,1	1,7	23,2	2,5	21,9	8,1	(2.443)

Pregunta 5

¿Y para comprar en tiendas o boutiques?

	Permanecen abiertos más horas	Tienen mejores precios	Tienen productos de más calidad	Ofrecen mejor trato al cliente	Suelen estar más cerca del domicilio	Tienen mayor variedad de productos	Otros	N.S.	N.C.	(N)
Primera razón	0,9	4,7	34,4	17,5	15,3	1,4	1,0	17,4	7,3	(2.451)
Segunda razón	0,5	2,1	7,9	31,8	19,1	3,4	2,8	22,5	10,0	(2.441)

Pregunta 6

¿Y para comprar en supermercados?

	Permanecen abiertos más horas	Tienen mejores precios	Tienen productos de más calidad	Ofrecen mejor trato al cliente	Suelen estar más cerca del domicilio	Tienen mayor variedad de productos	Otros	N.S.	N.C.	(N)
Primera razón	9,1	22,8	1,6	3,3	19,6	11,1	1,2	21,1	10,2	(2.449)
Segunda razón	3,8	13,8	2,1	4,8	13,1	23,1	3,0	24,5	11,8	(2.445)

Pregunta 7

¿Y para comprar en hipermercados?

	Permanecen abiertos más horas	Tienen mejores precios	Tienen productos de más calidad	Ofrecen mejor trato al cliente	Suelen estar más cerca del domicilio	Tienen mayor variedad de productos	Otros	N.S.	N.C.	(N)
Primera razón	20,7	21,1	0,8	1,1	2,2	15,8	1,6	25,2	11,4	(2.442)
Segunda razón	10,5	18,6	1,6	1,1	1,9	25,0	2,0	27,2	12,0	(2.440)

Pregunta 8

¿Suele Vd. adquirir productos a través del sistema de venta por correo?

Sí	11,7
No	87,9
N.C.	0,4
(N)	(2.418)

SÓLO A QUIENES SUELEN ADQUIRIR PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA VENTA POR CORREO
(P8=1).
(N=283)

Pregunta 8a

En concreto, ¿podría decirme qué tipo de productos suele Vd. comprar por correo?

	Sí	No	N.C.	(N)
Ropa o calzado	38,3	61,0	0,7	(277)
Libros o discos	72,5	27,1	0,4	(280)
Electrodomésticos	4,8	94,5	0,7	(273)
Mobiliario o elementos de decoración para el hogar	9,9	89,0	1,1	(273)
Otros	5,2	91,9	2,8	(248)

SÓLO A QUIENES SUELEN ADQUIRIR PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA VENTA POR CORREO
(P8=1).
(N=283)

Pregunta 8b

¿Cuáles son las dos razones que le parecen más importantes para comprar a través de la venta por correo?

Los premios que pueden tocar	6,8
Tienen mejores precios	30,9
Se puede comprar en cualquier momento desde casa	47,8
Se ofrecen productos de más calidad	2,5
Se ofrecen mayores garantías	2,9
Ofrecen productos que no se pueden encontrar en otros sitios	30,9
Otros	10,4
N.C.	5,0
(N)	(278)

Pregunta 9

Ultimamente están apareciendo los llamados productos verdes o ecológicos, es decir productos que no contienen sustancias contaminantes para el medio ambiente o para el consumidor. Vd. en concreto, ¿ha adquirido en alguna ocasión algún producto de este tipo?

Sí	32,6
No	65,0
N.C.	2,4
(N)	(2.460)

Pregunta 10

En todo caso, con independencia de que lo haya adquirido o no, ¿piensa Vd. que los consumidores deberíamos adquirir más productos de este tipo para ayudar a la defensa del medio ambiente?

Sí	71,4
No	10,0
N.S.	17,7
N.C.	0,8
(N)	(2.460)

Pregunta 11

¿Cree Vd. que el hecho de que un producto sea ecológico ha de suponer que tenga un precio más elevado?

Sí	11,9
No	68,3
N.S.	19,2
N.C.	0,6
(N)	(2.463)

Pregunta 12

Como Vd. sabe, hay algunos establecimientos comerciales que permanecen abiertos los domingos, ¿está Vd. a favor o en contra de este hecho?

A favor	36,0
En contra	28,3
Me da igual (NO LEER)	34,2
N.C.	1,5
(N)	(2.456)

Pregunta 13

Y, en general, ¿aprovecha Vd. este día para realizar sus compras?

Sí	17,3
No	80,9
N.C.	1,8
(N)	(2.453)

Pregunta 14

Le voy a citar una serie de comportamientos típicos a la hora de comprar. Me gustaría que me dijera si Vd. hace cada una de esas cosas siempre, casi siempre, sólo algunas veces o nunca?

	Siempre	Casi siempre	Solo algunas veces	Nunca	N.C.	(N)
Comprueba lo que pone en la etiqueta	24,1	33,2	30,5	10,4	1,7	(2.462)
Lee las instrucciones de uso	25,7	34,8	27,5	10,1	1,9	(2.461)
Comprueba el cambio que le devuelven	47,5	29,8	15,6	5,6	1,5	(2.462)
Aprovecha ofertas y rebajas	21,7	31,8	36,0	8,4	2,0	(2.462)
Compara precios en distintos establecimientos antes de decidirse a comprar	16,4	28,4	36,1	16,8	2,4	(2.459)
Comprueba la garantía	24,8	34,7	27,5	10,8	2,3	(2.455)
Solicita información o instrucciones del dependiente o vendedor	13,7	30,6	40,3	12,9	2,5	(2.451)

Pregunta 15

Vamos a hablar ahora de la publicidad. ¿Diría Vd. que la publicidad le influye mucho, bastante, poco o nada a la hora de comprar un producto o utilizar un servicio?

Mucho	12,4
Bastante	31,2
Poco	32,7
Nada	22,2
N.C.	1,5
(N)	(2.461)

Pregunta 16

Le voy a leer una serie de frases sobre la publicidad y me gustaría que me dijera si está muy de acuerdo, bastante de acuerdo, bastante en desacuerdo o muy en desacuerdo con cada una de ellas.

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Muy en desacuerdo	N.S.	N.C.	(N)
La publicidad aporta, en general, informaciones útiles a los consumidores	5,2	37,6	34,6	9,8	12,2	0,6	(2.460)
La publicidad hace comprar a menudo productos que no se necesitan	24,2	52,1	12,2	3,0	8,2	0,3	(2.462)
La publicidad informa suficientemente sobre las propiedades o características del producto	4,2	23,1	45,8	13,7	12,8	0,4	(2.458)
En ocasiones, la publicidad engaña al consumidor	23,9	54,5	9,8	1,5	9,7	0,6	(2.457)
La imagen de la mujer se utiliza demasiado en la publicidad	31,5	46,9	7,8	1,1	11,9	0,8	(2.459)
Los niños están más influidos por la publicidad que los mayores	43,0	41,8	4,5	0,7	9,6	0,3	(2.458)
La publicidad hace aumentar el consumo de los productos que se anuncian	29,7	52,4	5,0	1,3	11,1	0,5	(2.456)
Los productos que no se anuncian, no merecen confianza	2,5	9,8	37,1	37,4	12,8	0,4	(2.453)

Pregunta 17

Cambiando de tema. En el hogar se suelen producir con alguna frecuencia accidentes domésticos. ¿Ha sufrido Vd. o alguno de los miembros que componen su hogar, algún accidente de este tipo, digno de mencionar, en el último año?

Sí	8,9
No	91,0
N.C.	0,1
(N)	(2.443)

SÓLO A QUIENES HAN SUFRIDO ALGÚN ACCIDENTE EN EL ÚLTIMO AÑO
(1 en P17).
(N=218)

Pregunta 17a

¿Cuántos accidentes de este tipo ha sufrido en este período?

Uno	72,0
Dos	17,5
Tres	4,7
Cuatro	1,4
Cinco	0,5
Seis	0,5
N.C.	3,3
(N)	(211)
Media	1,37
Desviación típica	0,76
(N)	(204)

SÓLO A QUIENES HAN SUFRIDO ALGÚN ACCIDENTE EN EL ÚLTIMO AÑO

(1 en P17).

(N=218)

Pregunta 17b

Hablando del último, ¿fue necesario hospitalizar a la persona que sufrió el accidente, a causa de la gravedad del mismo?

Si	13,5
No	84,7
N.C.	1,9
(N)	(215)

SÓLO A QUIENES HAN SUFRIDO ALGÚN ACCIDENTE EN EL ÚLTIMO AÑO

(1 en P17).

(N=218)

Pregunta 17c

¿Podría Vd. decirme cuál fue la causa principal del accidente?

Manipulación de alimentos	22,9
Manipulación de productos de limpieza	8,9
Electrodomésticos	10,3
Juguetes	5,6
Escaleras	15,4
Material de bricolage	7,5
Electricidad	9,8
Otros	18,7
N.C.	0,9
(N)	(214)

SÓLO A QUIENES HAN SUFRIDO ALGÚN ACCIDENTE EN EL ÚLTIMO AÑO

(1 en P17).

(N=218)

Pregunta 17d

¿Cuál fue la principal lesión que originó el accidente? (DECIR SÓLO LA PRINCIPAL).

Quemaduras	31,3
Contusiones	22,9
Cortes	31,8
Intoxicación/Envenenamiento	3,3
Asfixia	1,4
Fracturas	0,9
Otra	5,6
N.C.	2,8
(N)	(214)

SÓLO A QUIENES HAN SUFRIDO ALGÚN ACCIDENTE EN EL ÚLTIMO AÑO

(1 en P17).

(N=218)

Pregunta 17e

¿Podría Vd. decirme la edad aproximada de la persona que sufrió el accidente?

De 1 a 15 años	21,0
De 16 a 17 años	3,7
De 18 a 24 años	11,2
De 25 a 34 años	13,1
De 35 a 44 años	13,1
De 45 a 54 años	11,7
De 55 a 64 años	10,3
65 y más años	12,6
N.C.	3,3
(N)	(214)
Media	35,58
Desviación típica	22,35
(N)	(207)

Pregunta 18

¿Ha sufrido alguna intoxicación alimentaria Vd. o algún miembro de su familia en el último año?

Sí	3,8
No	96,0
N.C.	0,2
(N)	(2.452)

SÓLO A QUIENES HAN SUFRIDO ALGUNA INTOXICACIÓN ALIMENTARIA EN EL ÚLTIMO AÑO

(1 en P18).

(N=92)

Pregunta 18a

¿Podría Vd. decirme en cuál de estas situaciones se produjo la intoxicación?

Con alimentos cocinados en casa	25,8
Con alimentos precocinados consumidos en casa	20,2
Con alimentos consumidos en un restaurante o establecimiento público	52,8
N.C.	1,1
(N)	(89)

SÓLO A QUIENES HAN SUFRIDO ALGUNA INTOXICACIÓN ALIMENTARIA EN EL ÚLTIMO AÑO

(1 en P18).

(N=92)

Pregunta 18b

¿Cuál fue el tratamiento que necesitó a causa de la intoxicación?

Tratamiento hospitalario	9,4
Tratamiento médico a domicilio o en consulta	49,4
No necesitó tratamiento especial	41,2
N.C.	-
(N)	(85)

Pregunta 19

Voy a leerle a continuación una lista de productos y servicios. Me gustaría que me dijese, para cada uno de ellos, si ha presentado Vd. una reclamación en alguna ocasión.

	Sí	No	N.C.	(N)
Agua	4,0	95,5	0,4	(2.449)
Teléfono	9,4	90,0	0,6	(2.458)
Luz	8,9	90,7	0,4	(2.460)
Gas	2,6	96,9	0,5	(2.448)
Vivienda	3,2	96,3	0,5	(2.448)
Servicios públicos	3,6	96,0	0,4	(2.447)
Asistencia técnica de electrodomésticos	7,3	92,2	0,5	(2.455)
Taller de automóviles	6,0	93,5	0,5	(2.453)
Servicios Bancarios	6,0	93,5	0,5	(2.450)
Hoteles, Restaurantes	3,7	95,8	0,5	(2.455)
Productos alimenticios	5,3	94,3	0,4	(2.455)
Ropa, calzado	5,4	94,1	0,5	(2.446)
Otras	2,1	96,4	1,5	(2.408)

SÓLO A QUIENES HAN PUESTO RECLAMACIÓN EN ALGÚN SERVICIO O PRODUCTO
(citan algún 1 en P19).

Pregunta 20

¿Cuál fue el procedimiento?

	Habló con el vendedor o persona responsable	Reclamó ante una institución pública de consumo	Reclamó ante una asociación de consumidores	Denunció el hecho en los medios de comunicación	Lo denunció ante el Juzgado	N.C.	(N)
Agua	80,9	16,0	2,1	-	-	1,1	(94)
Teléfono	87,4	9,8	0,5	0,5	-	1,9	(215)
Luz	85,9	12,1	-	-	-	2,0	(198)
Gas	89,1	9,1	1,8	-	-	-	(55)
Vivienda	58,2	25,4	4,5	-	9,0	3,0	(67)
Servicios públicos	66,7	17,3	4,0	2,7	2,7	6,7	(75)
Asistencia técnica de electrodomésticos	93,2	1,9	3,1	-	-	1,9	(162)
Taller de automóviles	91,0	6,0	1,5	0,8	-	0,8	(133)
Servicios Bancarios	94,6	3,1	0,8	-	-	1,6	(129)
Hoteles, Restaurantes	88,9	4,9	3,7	-	-	2,5	(81)
Productos alimenticios	86,2	5,2	4,3	1,7	0,9	1,7	(116)
Ropa, calzado	90,1	5,0	4,1	-	-	0,8	(121)
Otros	74,4	7,0	7,0	-	7,0	4,7	(43)

SÓLO A QUIENES NO HAN PUESTO RECLAMACIÓN EN NINGÚN SERVICIO O PRODUCTO
(citan todo 2 en p19).
(N=1.647)

Pregunta 21

¿Y no ha presentado nunca una reclamación porque no ha tenido motivo de queja, porque cree que no sirve de nada reclamar o porque no sabe dónde reclamar?

Nunca ha tenido motivos de queja	73,1
No sirve de nada reclamar	18,3
No sabe dónde reclamar	5,1
Otros	2,5
N.C.	1,0
(N)	(1.641)

SÓLO A QUIENES NO HAN PUESTO RECLAMACIÓN EN NINGÚN SERVICIO O PRODUCTO

(2 en p19).

(N=1.647)

Pregunta 22

Y si tuviera que reclamar, ¿qué procedimiento utilizaría?

Hablaría con el vendedor o persona responsable	66,1
Reclamaría ante una institución pública de consumo	8,7
Reclamaría ante una asociación de consumidores	5,5
Denunciaría el hecho en medios de comunicación	0,5
Lo denunciaría en el Juzgado	2,0
N.S.	15,6
N.C.	1,6
(N)	(1.611)

Pregunta 23

¿Me podría decir ahora, si pertenece a una sociedad médica privada?

Sí	14,2
No	85,5
N.C.	0,4
(N)	(2.450)

SÓLO A QUIENES PERTENECEN A UNA SOCIEDAD MÉDICA PRIVADA

(1 en P23).

(N=347)

Pregunta 23a

¿Y cómo calificaría Vd. de 0 a 10 la atención que le han prestado cuando ha recurrido a sus servicios, suponiendo que el 0 significa que lo califica muy mal y el 10 muy bien?

0 Muy mal	-
1	0,3
2	0,9
3	1,2
4	1,2
5	9,1
6	7,9
7	16,8
8	27,6
9	17,1
10 Muy bien	13,5
N.S.	3,2
N.C.	1,2
(N)	(340)
Media	7,65
Desviación típica	1,73
(N)	(325)

Pregunta 24

¿Podría decirme si tiene una cuenta corriente o libreta de ahorro en un banco?

Sí	47,6
No	48,6
N.C.	3,8
(N)	(2.412)

Pregunta 25

¿Y en una caja de ahorros?

Sí	74,8
No	21,9
N.C.	3,4
(N)	(2.432)

Pregunta 26

Me gustaría que me dijera en qué medida está Vd. satisfecho con los servicios que le presta su banco o caja de ahorros. Puntúelos de 0 a 10, suponiendo que el 0 significa que está totalmente insatisfecho y el 10 totalmente satisfecho.

0 Totalmente satisfecho	1,7
1	1,4
2	3,0
3	3,9
4	4,4
5	13,5
6	11,8
7	18,2
8	16,3
9	6,3
10 Totalmente insatisfecho	8,6
N.S.	5,7
N.C.	5,1
(N)	(2.396)
Media	6,45
Desviación típica	2,30
(N)	(2.137)

Pregunta 27

Pasando a otro tema. ¿Conoce Vd. alguna publicación especializada en consumo que se publique en nuestro país?

Sí	14,4
No	85,2
N.C.	0,4
(N)	(2.447)

SÓLO A QUIENES CONOCEN ALGUNA PUBLICACIÓN ESPECIALIZADA EN CONSUMO

(1 en P27).

(N=352)

Pregunta 27a

¿Podría Vd. decirme con qué frecuencia suele Vd. leerla?

La lee con regularidad cada vez que se publica	12,9
La lee ocasionalmente	39,4
Casi nunca la lee	32,3
Nunca	15,1
N.C.	0,3
(N)	(350)

SÓLO A QUIENES CONOCEN ALGUNA PUBLICACIÓN ESPECIALIZADA EN CONSUMO

(1 en P27).

(N=352)

Pregunta 27b

En todo caso, ¿cómo calificaría Vd. su contenido: muy interesante, bastante interesante, poco o nada interesante?

Muy interesante	11,6
Bastante interesante	58,4
Poco interesante	15,3
Nada interesante	3,5
N.S	10,1
N.C.	1,2
(N)	(346)

Pregunta 28

Si se publicara una revista sobre temas de consumo que se vendiera en los quioscos, ¿cree Vd. que se suscribiría a ella, la compraría con mucha frecuencia, la compraría de vez en cuando, compraría algún número suelto o no la compraría nunca?

Se suscribiría a ella	1,8
La compraría con mucha frecuencia	2,8
La compraría de vez en cuando	16,8
Compraría algún número suelto	24,1
No la compraría nunca	36,6
N.S.	16,9
N.C.	0,9
(N)	(2.461)

Pregunta 29

¿Cree Vd. que los consumidores españoles están protegidos o no frente a los abusos de industriales y comerciantes?

Sí	24,1
No	53,1
N.S.	22,3
N.C.	0,5
(N)	(2.462)

SÓLO A QUIENES NO CREEN QUE LOS CONSUMIDORES ESPAÑOLES ESTÉN PROTEGIDOS DE LOS ABUSOS DE INDUSTRIALES Y COMERCIANTES

(2 en P29).

(N=1.307)

Pregunta 29a

¿Y cuál cree Vd. que es la razón principal por la que considera que no están protegidos? (SÓLO UNA RESPUESTA).

La falta de control por la administración	27,8
La picaresca de los fabricantes/vendedores españoles	24,3
La falta de información de los consumidores españoles	23,0
La poca exigencia de los españoles a la hora de comprar	12,6
La falta de asociaciones u organizaciones de consumidores con fuerza que los defiendan	7,8
N.S.	3,5
N.C.	1,0
(N)	(1.290)

Pregunta 30

¿Cree Vd. que los derechos de los consumidores están más, igual o menos protegidos que hace 4 ó 5 años?

Más	56,2
Igual	25,0
Menos	3,8
N.S.	14,9
N.C.	0,2
(N)	(2.461)

Pregunta 31

¿Sabe Vd. si existe una ley de defensa de los derechos de los consumidores?

Sí existe	59,8
No existe	6,0
N.S.	33,9
N.C.	0,3
(N)	(2.461)

Pregunta 32

Vamos a hablar ahora, concretamente, de distintos aspectos de la defensa de los consumidores. Me gustaría que me dijera en qué medida: mucho, bastante, poco o nada cree Vd. que las Administraciones Públicas controlan y vigilan el cumplimiento de...

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	N.S.	N.C.	(N)
La obligatoriedad del etiquetado de los productos	7,4	37,8	26,5	3,8	24,1	0,4	(2.457)
La lucha contra el fraude	4,8	25,8	39,1	7,4	22,5	0,4	(2.457)
El control de la higiene en los alimentos	6,6	33,0	32,7	6,0	21,3	0,4	(2.455)
La calidad de los productos	4,0	30,4	36,9	6,1	22,2	0,4	(2.453)
El buen funcionamiento de los servicios	3,1	24,1	40,3	9,0	23,2	0,4	(2.454)
El control de la publicidad	3,1	18,2	35,2	16,0	27,0	0,4	(2.453)

Pregunta 33

¿Cree Vd. que el control que llevan a cabo los inspectores encargados de perseguir las irregularidades que cometan comerciantes e industriales, es más bien suficiente o más bien insuficiente?

Más bien suficiente	15,4
Más bien insuficiente	60,7
N.S.	23,6
N.C.	0,3
(N)	(2.461)

Pregunta 34

De las siguientes medidas que podrían tomar las Administraciones Públicas en defensa de los consumidores, me gustaría que me dijera las dos que le parecen a Vd. más importantes.

Desarrollar normas legales para la defensa de los consumidores	19,4
Controlar eficazmente la publicidad	9,3
Procurar que los precios no suban demasiado	35,1
Fomentar y apoyar las asociaciones de consumidores	9,8
Ofrecer mayor información a los consumidores	30,3
Sancionar a industriales y comerciantes desaprensivos	37,5
Fomentar las inspecciones sobre la calidad de los productos	29,9
Otras 08	0,6
N.S.	12,3
N.C.	1,1
(N)	(2.461)

Pregunta 35

¿Ha oído Vd. mencionar, en alguna ocasión, algunos de los organismos de la Administración, dedicados a temas de consumo, de los que le voy a citar a continuación?

	Sí	No	N.S.	N.C.	(N)
Oficinas Municipales de Información al Consumidor	64,9	25,2	9,5	0,4	(2.462)
Secretaría General de Consumo	31,5	55,5	12,6	0,4	(2.447)
Instituto Nacional de Consumo	40,8	46,4	12,4	0,5	(2.444)
Juntas Arbitrales de Consumo	9,7	76,2	13,6	0,6	(2.433)

SÓLO A QUIENES AFIRMAN QUE CONOCEN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO
(1 en P3504).
(N=236)

Pregunta 35a

¿Ha utilizado alguna vez los servicios de las Juntas Arbitrales de Consumo?

Sí	1,7
No	98,3
N.C.	-
(N)	(229)

SÓLO A QUIENES AFIRMAN QUE CONOCEN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO Y HAN UTILIZADO SUS SERVICIOS
(1 en P3504 y 1 en P35a).
(N=4)

Pregunta 35b

¿Y cómo valoraría Vd. la solución que la Junta Arbitral dió al problema que Vd. planteaba: muy buena, buena, mala o muy mala?

Muy buena	-
Buena	100,0
Regular (NO LEER)	-
Mala	-
Muy mala	-
N.S.	-
N.C.	-
(N)	(4)

Pregunta 36

¿Sabe Vd. si en la localidad en la que Vd. reside existe una Oficina Municipal de Información al Consumidor?

Si existe	40,0
No existe	24,9
N.S.	34,2
N.C.	0,9
(N)	(2.436)

SÓLO A QUIENES SABEN QUE EXISTE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

(1 en P36).

(N=974)

Pregunta 36a

¿Ha utilizado Vd. sus servicios en alguna ocasión?

Sí	9,9
No	89,7
N.C.	0,3
(N)	(956)

SÓLO A QUIENES SABEN QUE EXISTE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y HAN UTILIZADO SUS SERVICIOS

(1 en P36 y 1 en P36a).

(N=95)

Pregunta 36b

¿Podría Vd. decirme cómo calificaría el servicio que recibió en esta Oficina de Información: muy bueno, bueno, malo o muy malo?

Muy bueno	22,2
Bueno	52,2
Regular (NO LEER)	12,2
Malo	10,0
Muy malo	3,3
N.S.	-
N.C.	-
(N)	(90)

SÓLO A QUIENES SABEN QUE EXISTE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y HAN UTILIZADO SUS SERVICIOS

(1 en P36 y 1 en P36a).

(N=95)

Pregunta 36c

¿Cuál es el motivo principal por el que acudió Vd. a la Oficina de Información al Consumidor?

Para informarse	48,9
Para reclamar	44,3
Otras razones	3,4
N.C.	3,4
(N)	(88)

Pregunta 37

¿Ha utilizado Vd. alguna vez los servicios de una asociación de consumidores?

Sí	3,0
No	96,7
N.C.	0,4
(N)	(2.459)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS DE UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES

(1 en P37).

(N=73)

Pregunta 37a

¿Qué valoración le mereció la atención y el servicio que recibió Vd. en la asociación de consumidores?

Muy buena	26,4
Buena	58,3
Regular (NO LEER)	13,9
Mala	1,4
Muy mala	-
N.S.	-
N.C.	-
(N)	(72)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS DE UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES

(1 en P37).

(N=73)

Pregunta 37b

¿Cuál fue la razón principal por la que acudió Vd. a una de estas asociaciones?

Para informarse	49,3
Para reclamar	49,3
Otras razones	1,5
N.C.	-
(N)	(67)

Pregunta 38

Y Vd. personalmente, ¿pertenece a alguna asociación de consumidores?

Sí	0,8
No	98,7
N.C.	0,5
(N)	(2.457)

SÓLO A QUIENES PERTENECEN A ALGUNA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

(1 en P38).

(N=20)

Pregunta 38a

¿A cuál?

Ciudadano	5,9
Amas de casa	17,6
Consumidores de Cantabria	5,9
AIC	5,9
IRACHE	17,6
OCU	5,9
Oficina del Consumidor	5,9
Unión de Consumidores de España	11,8
N.C.	23,5
(N)	(17)

SÓLO A QUIENES NO PERTENECEN A ALGUNA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

(2 en P38).

(N=2.424)

Pregunta 38b

En cualquier caso, ¿estaría Vd. dispuesto a formar parte de una de estas asociaciones pagando una cuota mensual de entre 250 a 500 pts.?

Sí	21,0
No	53,4
N.S.	23,5
N.C.	2,1
(N)	(2.383)

Pregunta 39

Sexo:

Hombre	45,9
Mujer	54,1
(N)	(2.460)

Pregunta 40

Es Vd.

Soltero	23,6
Casado	66,5
Divorciado o separado	1,8
Viudo	7,6
N.C.	0,5
(N)	(2.453)

Pregunta 41

¿Cuántos años cumplió Vd. en su último cumpleaños?

De 18 a 24 años	15,2
De 25 a 34 años	20,9
De 35 a 44 años	17,0
De 45 a 54 años	20,1
De 55 a 64 años	11,2
65 y más años	15,5
N.C.	0,2
(N)	(2.463)

Pregunta 42

¿Qué estudios tiene Vd.?

N.C.	0,4
Menos de estudios primarios, no sabe leer	3,3
Menos de estudios primarios, sabe leer (menos de 6 años de escuela)	18,7
Estudios primarios completos, cultura general	39,5
Estudios de formación profesional	8,3
Bachiller elemental	8,1
Bachiller superior	10,7
Estudios de grado medio	5,4
Universitarios o técnicos de grado superior	5,5
Otros (anotar)	0,2
(N)	(2.456)

Pregunta 43

¿En cuál de estas situaciones se encuentra Vd.?

Trabaja	43,5
Está parado	6,5
Jubilado	11,2
Estudiante	6,8
Sus labores	31,2
N.C.	0,8
(N)	(2.451)

Pregunta 43a

Ocupación.

Empresarios agrícolas con asalariados	0,1
Empresarios en la Industria y Servicios (grandes y medianas empresas, 6 o más trabajadores)	0,2
Empresarios Industria y Servicios (pequeñas empresas, 5 ó menos trabajadores)	1,9
Empresarios sin asalariados en la Agricultura y trabajadores independientes en la Agricultura y el Mar	6,7
Empresarios sin asalariados y trabajadores independientes en la Industria y Servicios	11,1
Profesiones liberales y asimiladas	2,0
Directores de empresas y sociedades, cuadros superiores en la empresa privada y altos funcionarios de la Administración	1,1
Cuadros medios en la empresa privada y en la Administración	6,2
Empleados de oficina en la empresa privada y en la Administración	8,7
Vendedores	4,6
Empleados subalternos en la empresa privada y en la Administración	2,9
Capataces y contra maestros en la Industria y en los Servicios	2,1
Trabajadores calificados en la Construcción, Industria y Servicios	26,7
Trabajadores no calificados en la Construcción, Industria y Servicios	17,0
Trabajadores agrícolas y del mar (marineros, pescadores por cuenta ajena)	6,6
Busca primer empleo	0,2
N.C.	2,0
(N)	(2.461)

Pregunta 44

¿Podría decirme en qué tramo de esta escala se encuentran los ingresos netos mensuales que percibe su familia por todos los conceptos?

Hasta 50.000 pts.	11,7
De 50.001 a 100.000 pts.	32,4
De 100.001 a 200.000 pts.	26,0
De 200.001 a 300.000 pts.	3,7
De 300.001 a 400.000 pts.	1,0
Más de 400.000 pts.	0,2
N.C.	25,0
(N)	(2.458)

Pregunta 45

¿Con qué frecuencia va a misa o a oficios de otras religiones?

Nunca	27,0
Varias veces al año	27,9
Alguna vez al mes	13,7
Casi todos los domingos	13,5
Todos los domingos y festivos	13,6
Varias veces a semana	2,1
N.C.	2,2
(N)	(2.459)

Pregunta 46

¿Tiene Vd. en su domicilio?

	Sí	No	N.C.	(N)
Radio	95,7	2,6	1,7	(2.460)
TV color	92,5	5,7	1,7	(2.460)
TV blanco y negro	20,8	77,4	1,7	(2.439)
Lavaplatos	14,9	83,4	1,8	(2.455)
Lavadora	93,0	5,3	1,8	(2.452)
Equipo de música	46,8	51,4	1,8	(2.449)
Coche	68,5	29,7	1,8	(2.460)
Nevera	96,2	2,0	1,8	(2.456)
Vídeo	52,6	45,5	2,0	(2.462)
Instalación de calefacción	27,0	71,1	1,9	(2.458)
Aire acondicionado	4,0	94,1	1,9	(2.457)
Antena parabólica de televisión	3,5	94,5	2,0	(2.456)
Ordenador personal	13,4	84,7	1,9	(2.458)

Pregunta 47

Por último, ¿recuerda Vd. a qué partido votó en las elecciones generales de octubre de 1989?

CDS	2,1
IU	4,0
PP	10,4
PSOE	30,9
EA	0,4
EE	0,5
HB	0,4
PNV	0,6
CIU	2,6
PA	0,6
PAR	0,2
AIC	0,3
UV	0,3
Otro de derechas	0,2
Otro de izquierdas	1,2
No votó	19,2
En blanco	0,8
No recuerda	9,1
N.C.	16,1
(N)	(2.460)