

Naprawiamy czy wyrzucamy?

Raport z badań postaw konsumenckich Polaków



**RAPORT
Z BADAŃ**

Spis treści

I. Kim są respondenci	3
II. Zakup nowego sprzętu	5
III. Awarie i naprawy	10
IV. Elektrośmieci	16

Raport powstał z inicjatywy:



Raport „Naprawiamy czy wyrzucamy” to pigułka informacji na temat postaw Polaków dotyczących zakupu nowego sprzętu RTV/AGD, naprawy urządzeń w przypadku awarii, a także postępowania ze starymi urządzeniami nienadającymi się już do użytku. Raport został opracowany na podstawie badania przeprowadzonego na zlecenie TAURONA.

Zapraszamy do lektury.



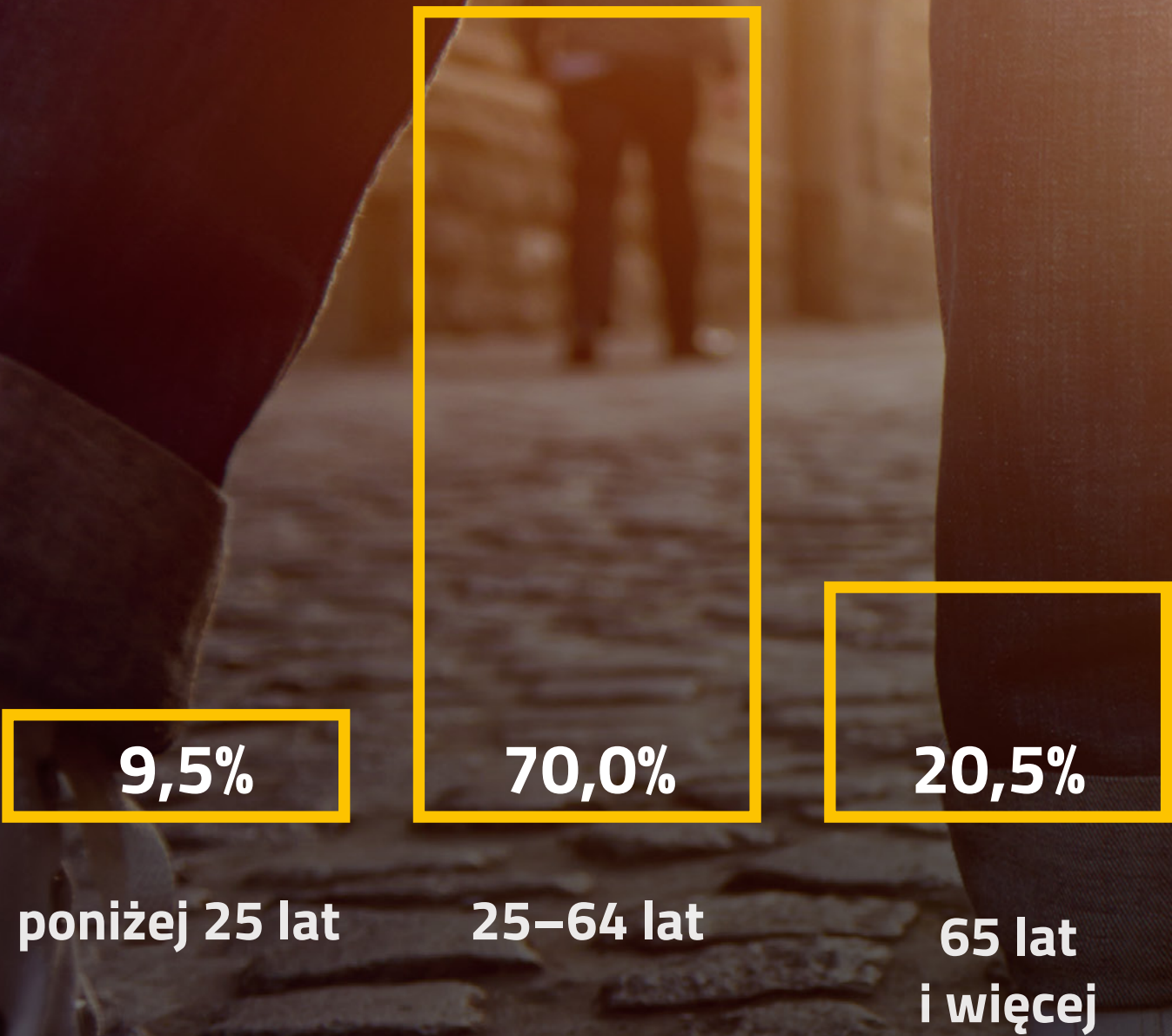
Na potrzeby raportu przeanalizowano odpowiedzi 1000 osób, które wzięły udział w badaniu. Więcej informacji na temat respondentów na stronie 4 raportu.

Kim są respondenci

**RAPORT
Z BADAŃ**

Respondenci

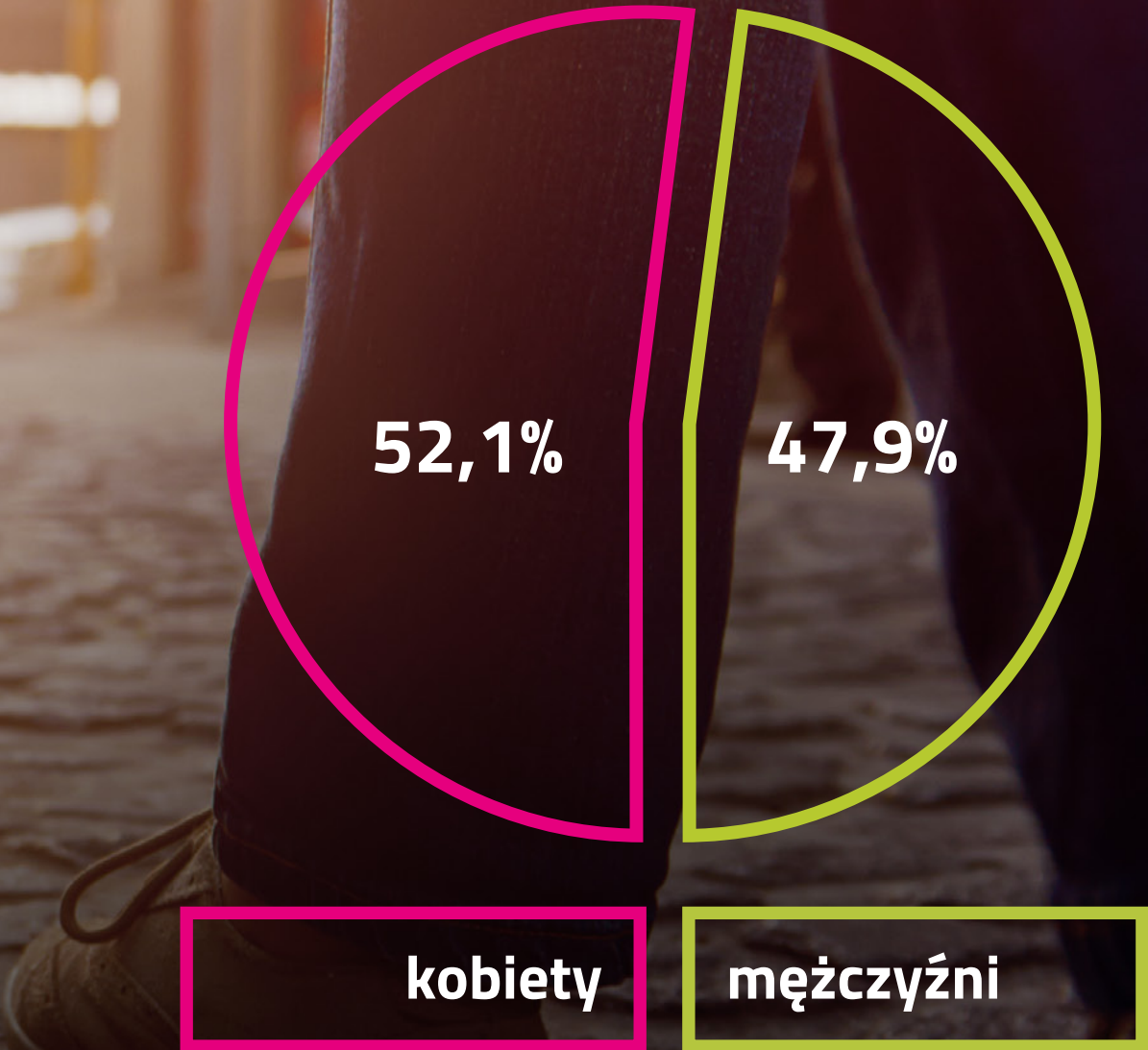
W jakim wieku są respondenci?



Skąd pochodzą?



Kim są respondenci?



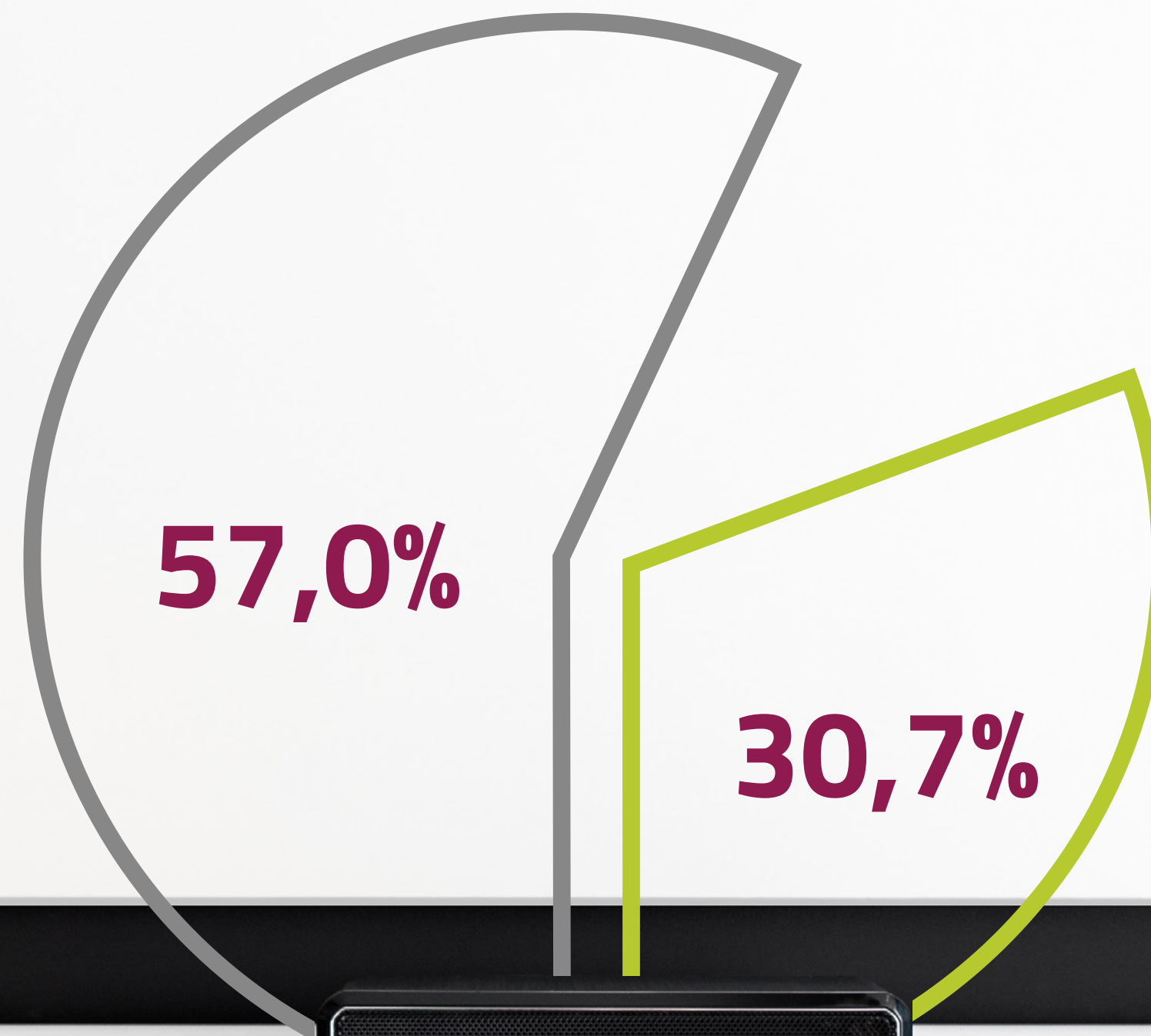
Zakup nowego sprzętu

**RAPORT
Z BADAŃ**

Jak często Polacy kupują nowy sprzęt RTV/AGD?

Ile na niego wydają?

57% respondentów zadeklarowało, że w ciągu ostatnich 24 miesięcy na zakupy urządzeń RTV/AGD wydało powyżej **2000 zł**.



30,7% respondentów na tego typu zakupy wydało **więcej niż 3000 zł**.

Kto wydaje najwięcej, a kto najmniej?

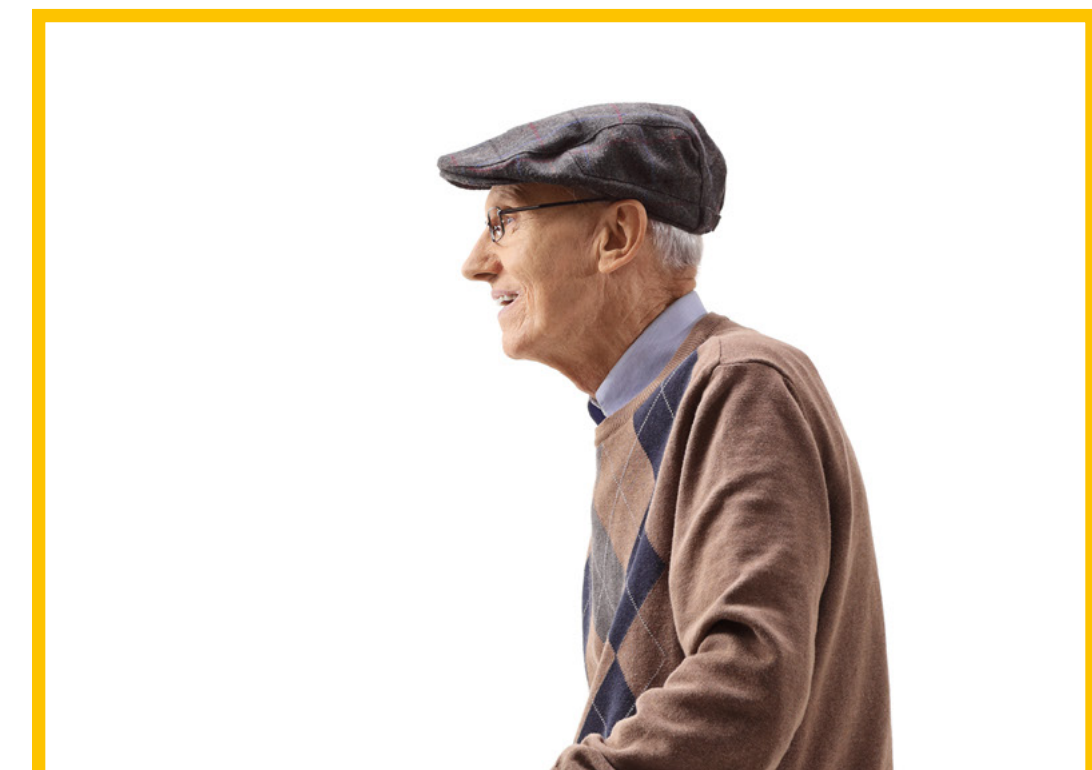


35-44 lat

Aż **40,6% badanych** z grupy wiekowej 35-44 lat zadeklarowało, że na nowe urządzenia RTV/AGD w ciągu 24 miesięcy przeznaczyło kwotę **powyżej 3000 zł.**

Czy to dużo?

Gdyby wydatki te zestawić z przeciętnym wynagrodzeniem w gospodarce narodowej brutto, które w **2019 r.** (wg danych GUS) wyniosło **4918,17 zł brutto**, okazuje się, że Polacy przeznaczają niemal **jedną pensję na zakupy sprzętu RTV/AGD w ciągu 24 miesięcy.**



pow. 65 lat

Na przeciwległym biegunie są seniorzy – **niespełna 20%** z nich kupiło sprzęt za **ponad 3000 zł.**

Co Polacy kupują najczęściej?

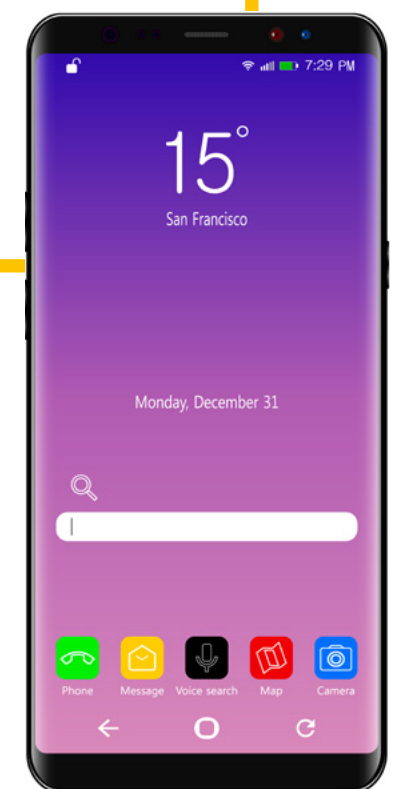
57,4%
TELEWIZOR



36–38,2%
PRALKA LUB ŁODÓWKA



27,4%
TELEFON



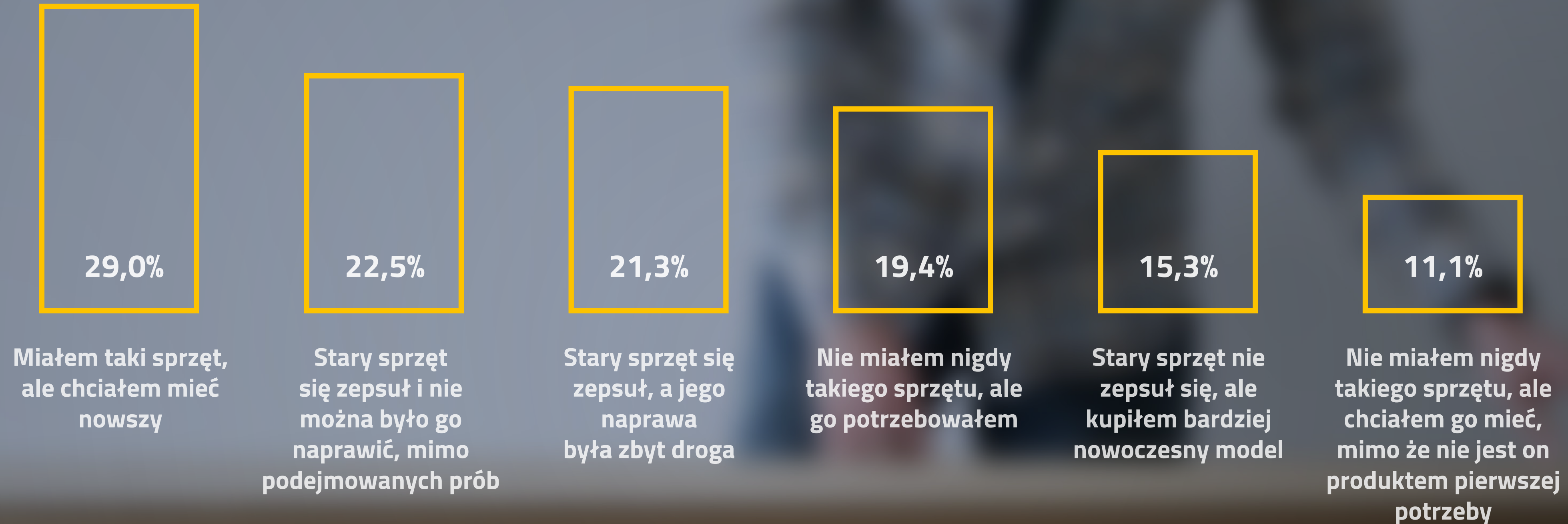
Uwaga: suma odpowiedzi jest wyższa niż 100%, ponieważ badany mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.



Zapytaliśmy również o to, czy koszty, które respondenci ponoszą na zakup sprzętów RTV/AGD, są znaczącym wydatkiem w domowym budżecie. Zdecydowana większość z nich uważa, że TAK!

Dlaczego Polacy kupują nowy sprzęt?

Uwaga: suma odpowiedzi jest wyższa niż 100%, ponieważ badany mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.



Mimo że wydatki na sprzęt RTV/AGD są dla większości respondentów znaczące lub raczej znaczące, to na zakupy tego typu urządzeń decydujemy się nie tylko, gdy jest to konieczne. Jak się okazuje, wiele osób – niemal **30%** respondentów – przyznało, że kupuje nowy sprzęt, mimo iż ma w domu działające urządzenie. Motywem zakupu jest po prostu chęć posiadania nowszego modelu.

Rzadziej o zakupie nowych urządzeń decydują awaria i brak możliwości naprawy. W takim przypadku nowy sprzęt kupiło **22,5%** badanych. Z kolei średnio co piąty (**21,3%**) respondent przyznał, że kupił nowy sprzęt, ponieważ naprawa zepsutego urządzenia była za droga. Tylko **19,4%** respondentów potwierdziło, że o zakupie zdecydowała rzeczywista potrzeba posiadania urządzenia. Jedynie **11,1%** respondentów przyznało, że w ostatnich 24 miesiącach postanowiło kupić sprzęt – mimo że go nie potrzebowało.

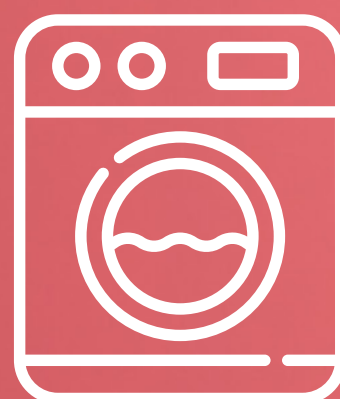
Awarie i naprawy

RAPORT
Z BADAŃ

Co, zdaniem Polaków, psuje się najczęściej?

1

miejsce



PRALKA

2

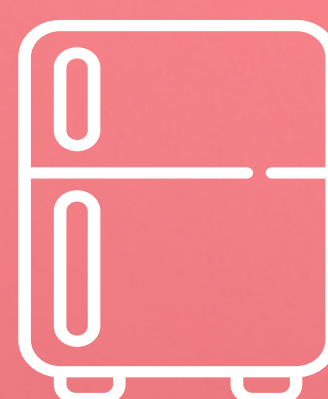
miejsce



TELEWIZOR

3

miejsce



ŁODÓWKA

Większe lub mniejsze usterki są wpisane w cykl życia wszystkich elektrycznych i elektronicznych urządzeń. Nabywając tego typu sprzęt, liczymy się więc z prawdopodobieństwem awarii. **37% respondentów** uważa, że wyposażenie RTV/AGD ulega awarii zaraz po ustaniu okresu objętego gwarancją podstawową. Co trzeci respondent wskazał, że sytuacja ta ma miejsce **rok–2 lata** po zakończeniu gwarancji podstawowej, zaś **14% osób** uznało, że produkty AGD/RTV psują się **od 2 do 5 lat** po gwarancji. Najrzadziej (**7,4%**) badani wskazywali, że sprzęt ten ulega zepsuciu w okresie objętym gwarancją podstawową.



Mamy usterkę. I co dalej?



Czy warto naprawiać zepsuty sprzęt AGD/RTV?

Połowa respondentów (**50,6%**) nie jest w stanie jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie. Z kolei **28,3%** twierdzi, że opłaca się naprawiać urządzenia RTV/AGD. Nieco mniej, bo ponad **20%** ankietowanych, jest zdania, że naprawa nie jest opłacalna. **0,8%** respondentów przyznało, że nie ma zdania na ten temat.

Czy Polacy ufają fachowcom?



76,9%

Aż 76,9% badanych przyznało, że nie ma dużego zaufania do fachowców, których znaleźli przez internet.

60,2%

6/10 respondentów wskazało, że wśród fachowców, którzy ogłaszają się w internecie, dominują osoby nieuczciwe.

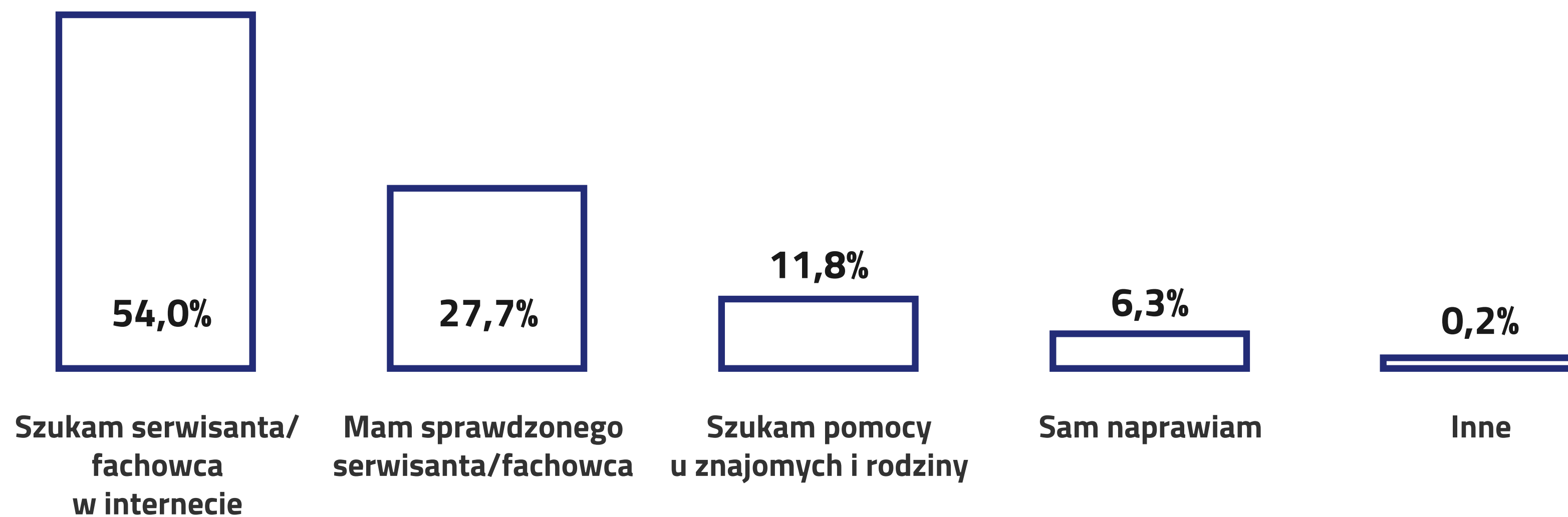
81,0%

Badani najczęściej identyfikowali się ze stwierdzeniem „Ufam tylko serwisantom/fachowcom, których polecili mi znajomi lub którzy mają dobre opinie w internecie”.

78,0%

78% osób uważa, że trudno znaleźć dobrego fachowca/serwisanta.

Komu zazwyczaj Polacy zlecają naprawę sprzętu?



Prawie **72% respondentów** przyznało, że zdarzyła się im awaria dużego sprzętu RTV/AGD. Gdzie wtedy szukali pomocy? Najczęściej w internecie.



Naprawa: ekologia i ekonomia

Niemal **dwie trzecie (63,7%) respondentów** przyznało, że naprawa urządzeń RTV/AGD jest bardziej ekologiczna niż zakup nowego sprzętu. Przeciwnego zdania jest tylko 15,4% respondentów.

Jaki sprzęt RTV/AGD opłaca się naprawiać i do jakiej kwoty?

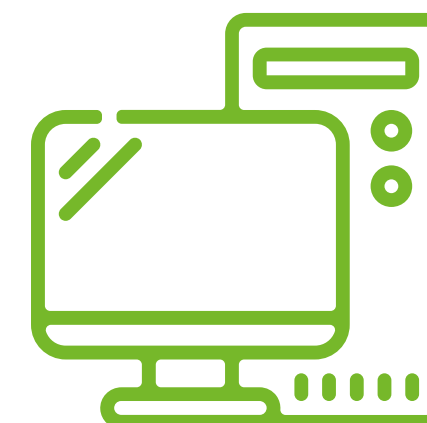
76,0%

Laptop
do kwoty **363 zł***



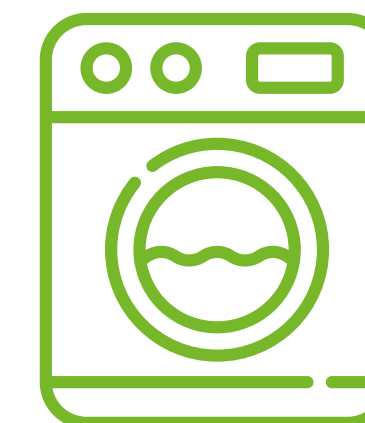
73,2%

Komputer stacjonarny
do kwoty **370 zł***



71,6%

Pralka
do kwoty **318 zł***



* Średnia wartość.

Elektrośmieci

RAPORT
Z BADAŃ

Elektrośmieci

Czy Polacy mają je w swoich domach?

36,5%

badanych przechowuje w swoich domach nieużywany sprzęt RTV/AGD.

Elektrośmieci to sprzęt elektryczny i elektroniczny kiedyś zasilany prądem lub bateriami, a teraz stary, zepsuty lub nieużywany. To nie tylko pralki, lodówki i telewizory, ale również telefony, elektryczne hulajnogi, konsole, powerbanki, kosiarki i suszarki do włosów.

Więcej na ten temat w e-booku „NAPRAWIAJMY” dostępnym w serwisie Mój TAURON mojtauron.pl

Dlaczego trzymają w domach elektrośmieci?

„Bo mogą się przydać”.

Tak najczęściej uzasadniano przechowywanie zepsutych, nieużywanych sprzętów.

6%

badanych wskazało, że takie „przydasie” to cenny zabytek.

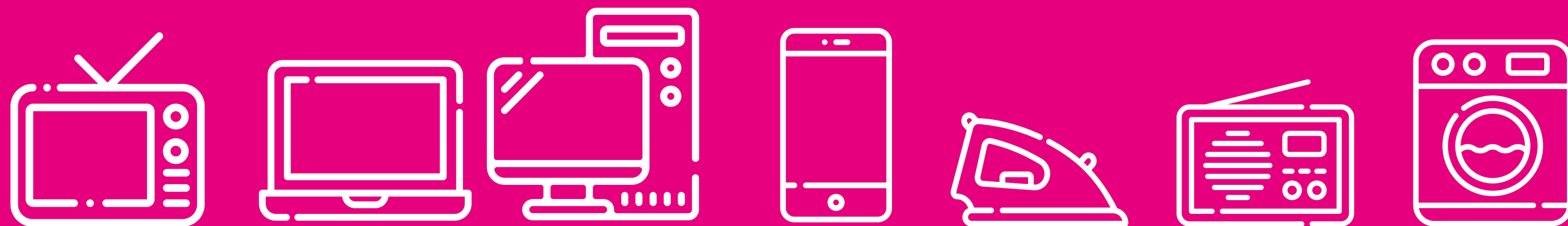
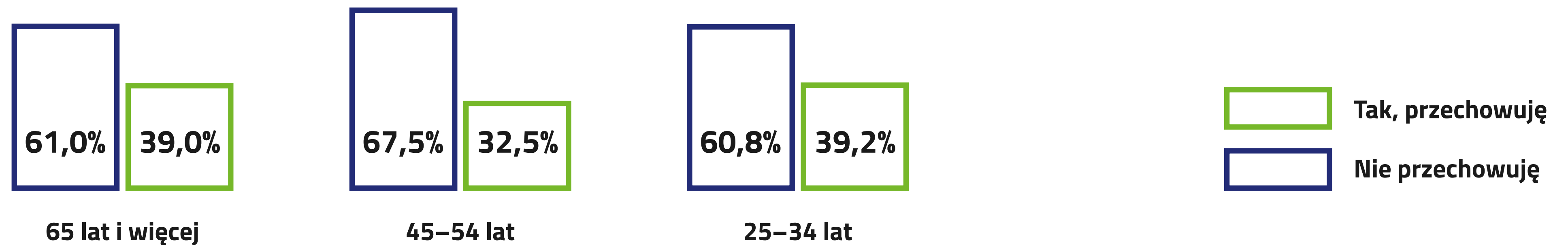


W ciągu ostatnich 12 miesięcy **66,5% ankietowanych pozbyło się elektrośmieci**. Najczęściej wyrzucano: pralki, telewizory i lodówki.

Kto najczęściej przechowuje elektrośmieci?

Elektrośmieci najczęściej przechowują osoby ze skrajnych grup wiekowych: osoby młode (**24–34 lat**) oraz osoby starsze (**powyżej 65. roku życia**). W obu grupach ok. **39% respondentów** potwierdziło, że przechowują elektrośmieci.

Najrzadziej elektrośmieci przechowują osoby w wieku **45–54 lat** – **32,5% badanych** z tej grupy wiekowej wskazało na odpowiedź „tak”.



Respondenci przyznali, że najczęściej przechowują zepsute **telewizory, laptopy lub komputery, telefony, żelazka, radia oraz pralki**.

Czym kierują się Polacy, eliminując z życia elektrośmieci?

37,4%

respondentów przyznało, że pozbyło się starego sprzętu przede wszystkim dlatego, że się zepsuł i nie można go było naprawić.

37,1%

osób wyrzuciło sprzęt z powodu awarii, której usunięcie było zbyt drogie.

12,6%

badanych wyrzuciło sprzęt, mimo że nadal był sprawny. Powodem był zakup nowszego modelu.



Informacje o badaniu

**RAPORT
Z BADAŃ**

Informacje o badaniu

Cele badania

Badanie opinii Polaków na temat zakupów urządzeń RTV/AGD, opłacalności ich naprawy, a także sposobów postępowania z elektroodpadami.

Technika

CATI – badanie ilościowe; wywiady prowadzone metodą wywiadu telefonicznego ze wspomaganie komputerowym.

Próba badawcza

N=1000 – próba konsumentów, którzy są odpowiedzialni lub współodpowiedzialni za zakup sprzętu AGD/RTV na potrzeby swojego gospodarstwa domowego oraz podejmują decyzję lub współdecydują w kwestii naprawy zepsutego sprzętu.
Badanie przeprowadzono na próbie ogólnopolskiej.

Termin realizacji

Wrzesień–październik 2020



tauron.pl/serwisanci

