

Naprawiamy czy wyrzucamy?

Raport z badań postaw konsumenckich Polaków



**RAPORT
Z BADAŃ**

Spis treści

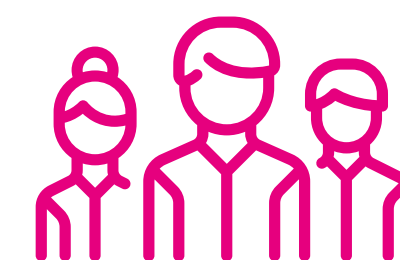
I. Kogo zapytaliśmy	3
II. Zakup nowego sprzętu	6
III. Naprawa i awarie	11
IV. Elektrośmieci	17

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 opracowany został na podstawie badania przeprowadzonego na zlecenie TAURONA.

Zapraszamy do lektury.



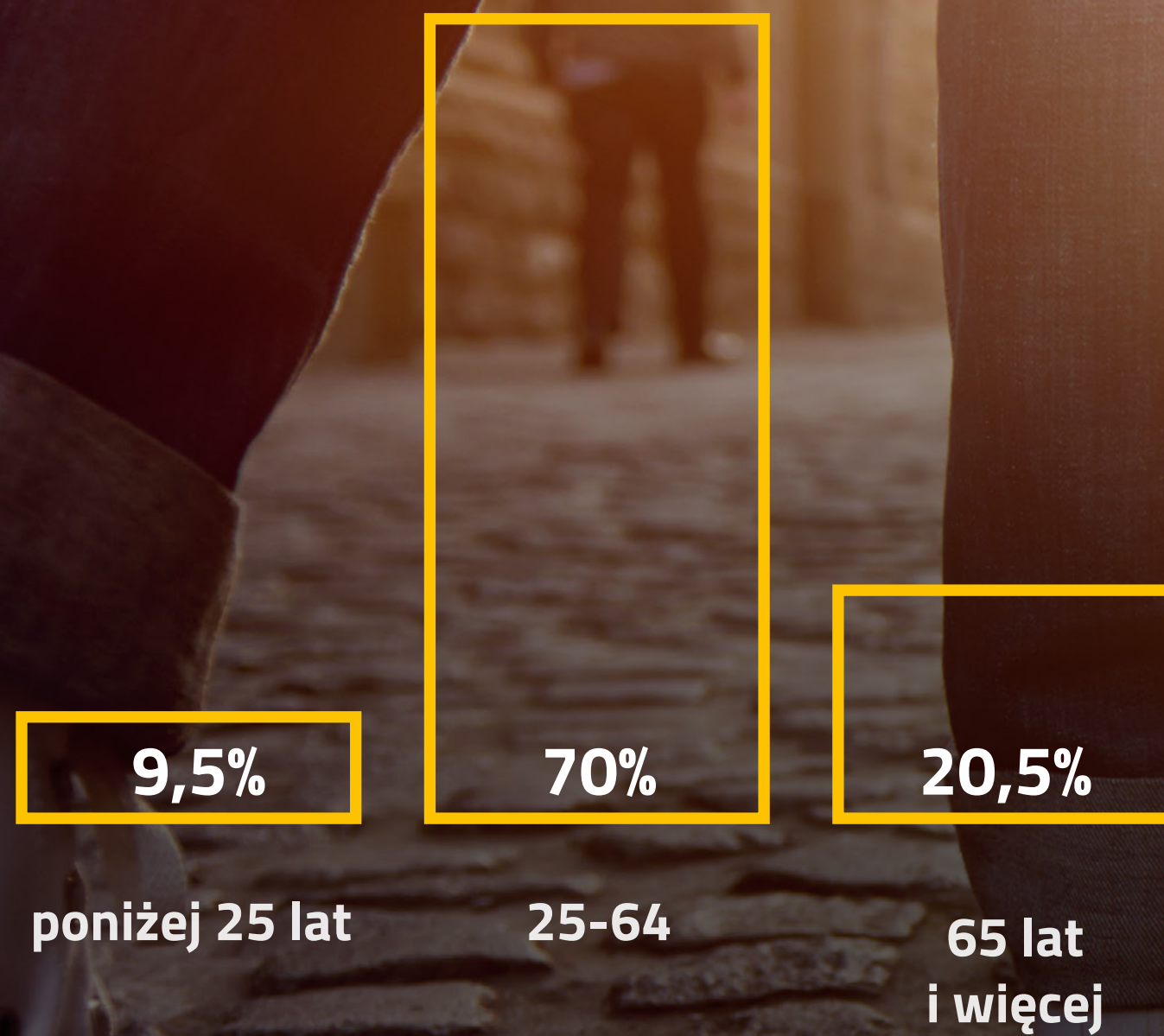
Przeanalizowaliśmy odpowiedzi 1000 osób, które wzięły udział w badaniu. Więcej informacji na temat respondentów na stronie 4 raportu.

Kogo zapytaliśmy

RAPORT
Z BADAŃ

Respondenci

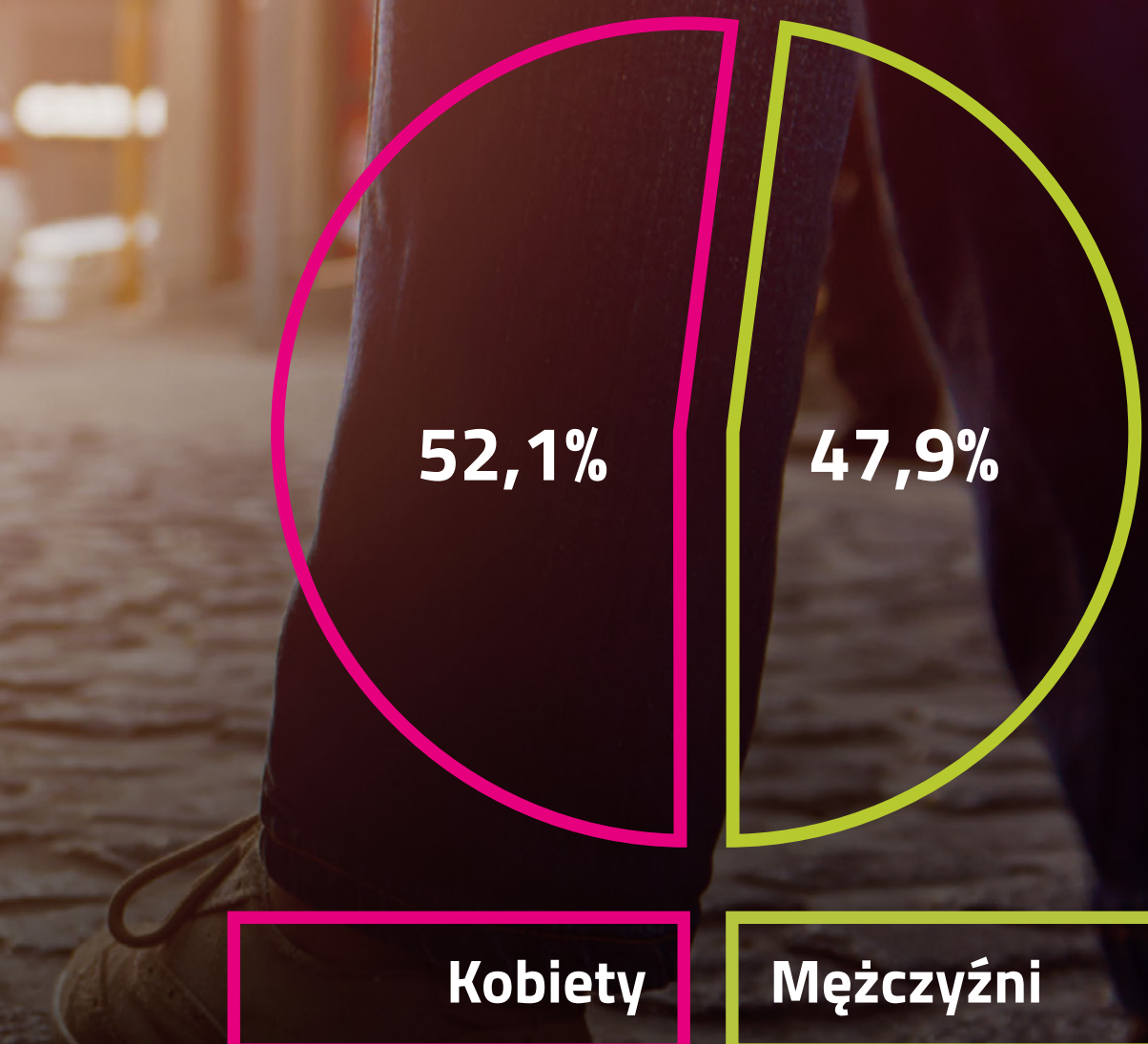
W jakim wieku są respondenci?



Skąd pochodzą?



Kim są ankietowani?



Naprawiają czy kupują?

Czy decydując się na zakup nowych sprzętów Polacy działają ekologicznie i zgodnie z zasadą świadomego ograniczania odpadów?



Naprawiać czy kupić nowe? To częsty dylemat w przypadku awarii sprzętów domowych.

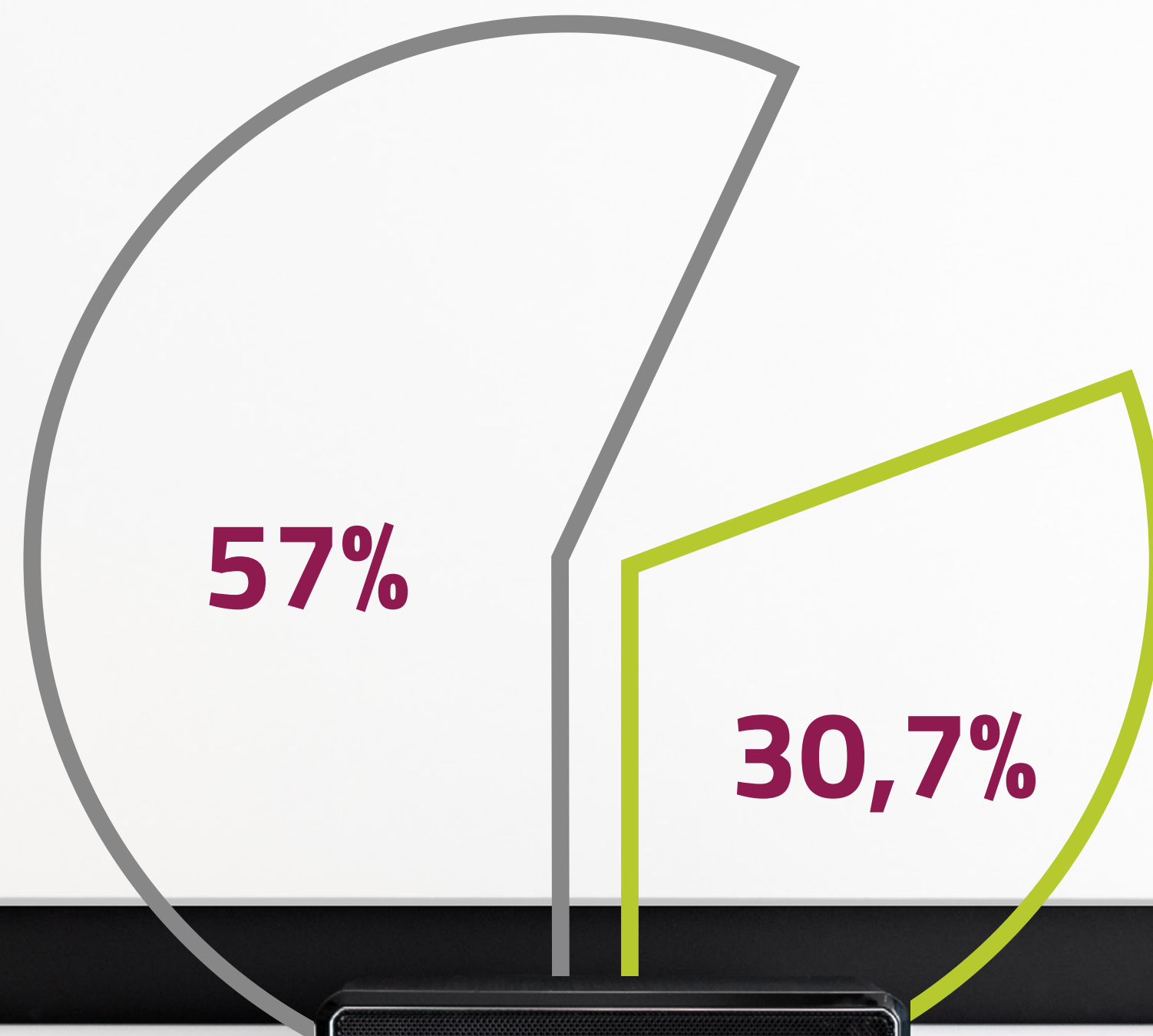
Zakup nowego sprzętu

**RAPORT
Z BADAŃ**

Jak często Polacy kupują nowy sprzęt RTV/AGD?

I ile na niego wydają?

57% respondentów zadeklarowało, że w ciągu ostatnich 24 miesięcy na zakupy urządzeń RTV/AGD wydało pomiędzy **2000 a 3000 zł**.



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

Kto wydaje najwięcej, a kto najmniej?



35-44 lata

Aż **40,6% badanych** z grupy wiekowej 35-44 lata 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 brutto**, które w 2019 r. (wg danych GUS) wyniosło **5169,06 zł brutto**, okazuje się, że Polacy przeznaczają niemal **jedną pensję na zakupy sprzętu RTV/AGD w ciągu 2 lat**.



pow. 65 lat

Na przeciwnym biegunie są seniorzy (**niespełna 20%** z nich kupiło sprzęt za **ponad 3000 zł**).

Co Polacy kupują najczęściej?

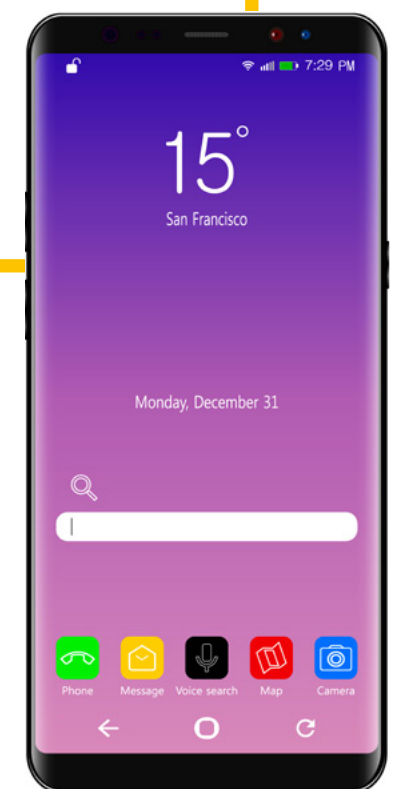
50,7%
TELEWIZOR



36-38,2%
ŁODÓWKA LUB PRALKA



27,4%
TELEFON



Zapytaliśmy również o to, czy wydatki, które ponoszą na zakup sprzętów RTV/AGD uważają za znaczący wydatek w domowym budżecie. Zdecydowana większość badanych uważa, że TAK!

Dlaczego Polacy kupują nowy sprzęt?

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



Mimo iż wydatki na sprzęt RTV/AGD są dla większości badanych znaczącym lub raczej znaczącym wydatkiem, to na zakupy tego typu urządzeń decydujemy się nie tylko wtedy gdy jest to konieczne, czyli np. gdy nie posiadamy danego urządzenia, a jest ono nam potrzebne, lub w przypadku awarii (bez możliwości naprawy). Jak się okazuje wiele osób – niemal 30% – kupuje nowy sprzęt mimo iż ma w domu działające urządzenie. Motywem zakupu jest po prostu chęć posiadania nowszego modelu.

Rzadziej o zakupie nowych urządzeń decyduje awaria i brak możliwości naprawy. Na zakup nowych urządzeń w takim przypadku zdecydowało się **22,5%** badanych. Z kolei, średnio co piąty (**21,3%**) respondent zadeklarował, że powodem zakupu był fakt, że naprawa zepsutego urządzenia była za droga. Tylko **19,4%** respondentów zadeklarowało, że motywem zakupu była rzeczywista potrzeba posiadania urządzenia. Tylko **11,1%** respondentów przyznało, że w ostatnich 24 miesiącach zdecydowało się na zakup sprzętu – mimo że go nie potrzebowało.

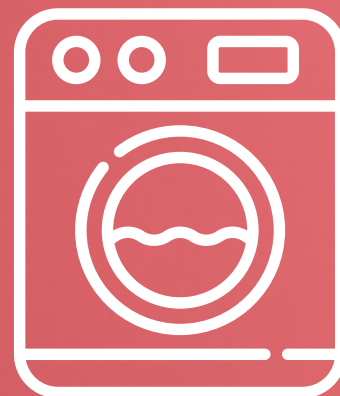
Naprawa i awarie

RAPORT
Z BADAŃ

Co zdaniem Polaków psuje się najczęściej?

1

miejsce



PRALKA

2

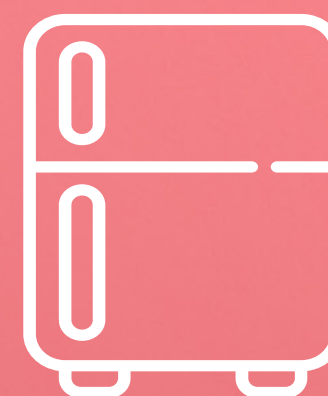
miejsce



TELEWIZOR

3

miejsce



ŁODÓWKA

Większa lub mniejsza usterka wpisane są w cykl życia wszystkich elektrycznych i elektronicznych urządzeń. Nabywając tego typu sprzęt, liczymy się więc z prawdopodobieństwem awarii. **37% respondentów** uważa sprzęt RTV/AGD ulega awarii zaraz po ustaniu okresu objętego gwarancją podstawową. Co trzeci respondent wskazał, że sytuacja ta ma miejsce **1-2 lata** po zakończeniu gwarancji podstawowej, zaś **14% osób** uznało, że produkty AGD/RTV psują się **2-5 lat** po gwarancji. Najrzadziej badani wskazywali (**7,4%**), że sprzęt ten ulega zepsuciu w okresie objętym gwarancją podstawową.



Mamy usterkę. I co dalej?



**Czy warto naprawiać
zepsuty sprzęt AGD/RTV?**

Połowa badanych (**50,6%**) nie jest w stanie jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie. Zaledwie nieco **ponad 20% badanych** jest zdania, że naprawa może być opłacalna.

Czy Polacy ufają fachowcom?



76,9%

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

60%

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

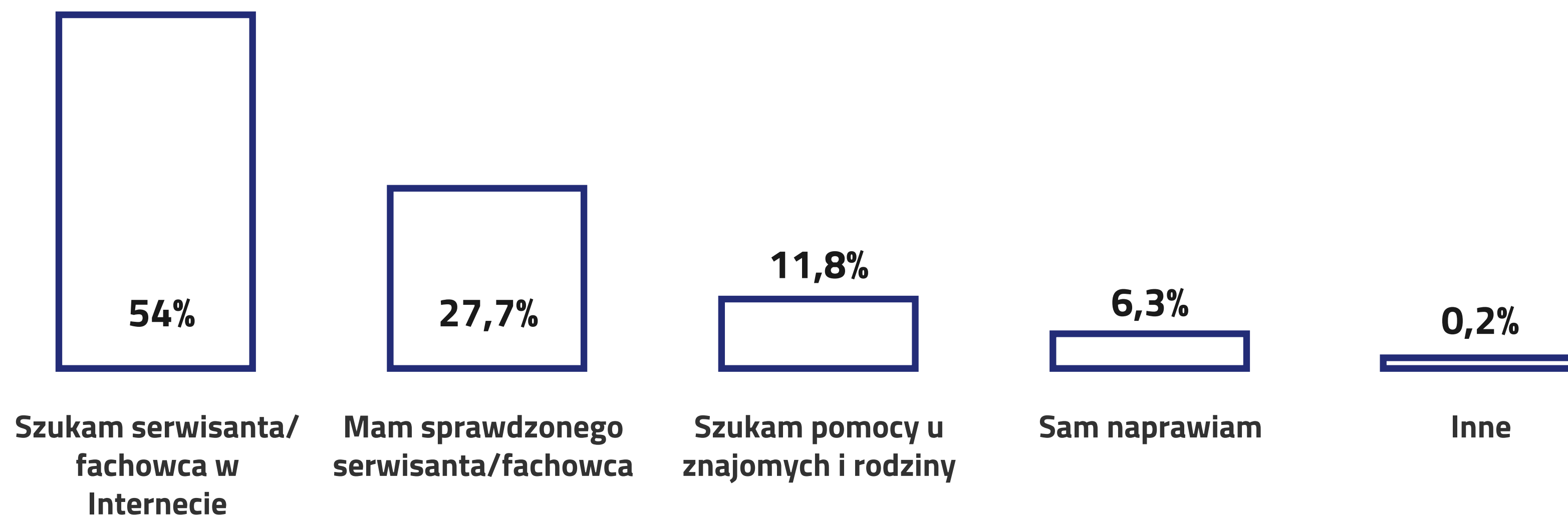
81%

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

78%

78% osób uważało, 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

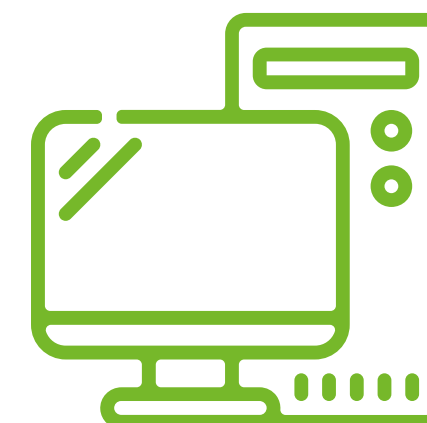
Niemal **dwie trzecie (63,7%) badanych** wskazało, że naprawa sprzętu RTV/AGD jest bardziej ekologiczna niż zakup nowego sprzętu. Przeciwnego zdania jest tylko 15,4% respondentów.

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

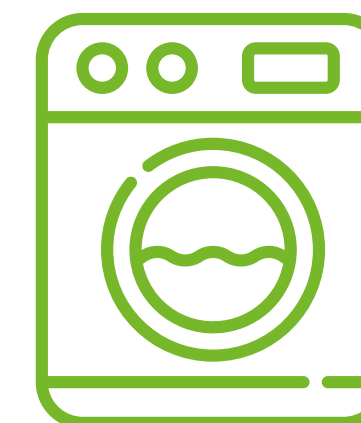
76%
Laptop
do kwoty **363 zł***



73,2%
Komputer stacjonarny
do kwoty **370 zł***



71,6%
Pralka
do kwoty **318 zł***



* średnia wartość

Elektrośmiec

**RAPORT
Z BADAŃ**



Elektrośmieci

Czy Polacy mają je w swoich domach?

30%

badanych przechowuje w swoich domach nieużywany sprzęt RTV/AGD. Najczęściej są to zepsute pralki, laptopy, telefony i telewizory.

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!

Dlaczego trzymają w domach elektrośmieci?

„Bo mogą się przydać”

Tak najczęściej uzasadniano przechowywanie zepsutych, nieużywanych sprzętów.

6%

Co ciekawe, 6% badanych wskazało, że takie „przydasie” to cennej wartości zabytek.

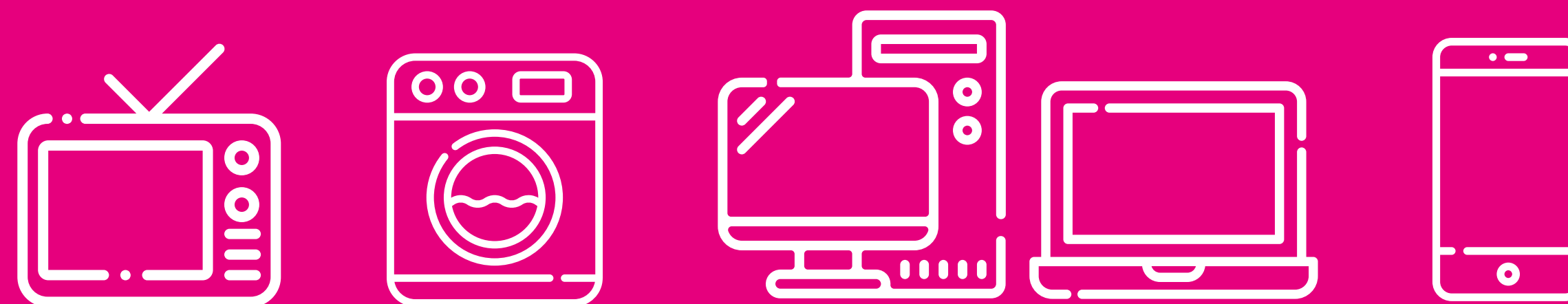
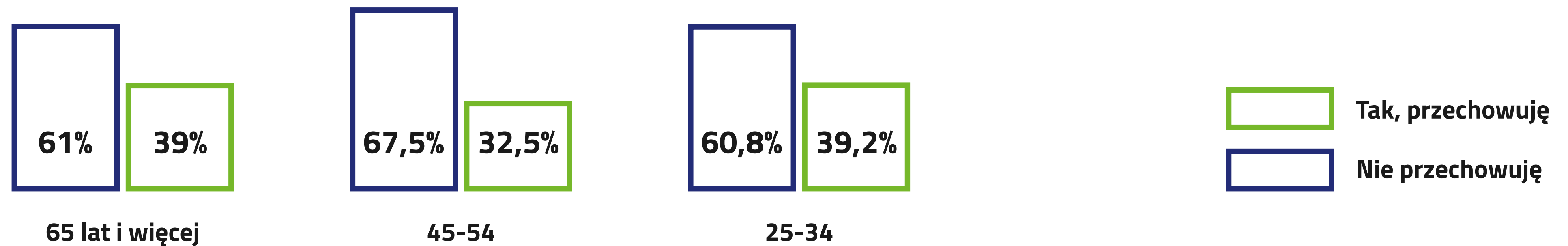


W ciągu ostatnich 12 miesięcy **66,5% ankietowanych pozbyło się elektrośmieci!** Najczęściej wyrzucano: pralki, telewizory i lodówki.

Kto najczęściej przechowuje elektrośmieci?

Elektrośmieci najczęściej przechowują osoby ze skrajnych grup wiekowych: osoby młode (**24-34 lata**) 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 lata** – **32,5% badanych** z grupy wiekowej wskazało odpowiedź „tak”.



Najczęściej są to zepsute **pralki, laptopy, telefony i telewizory**.

Czym kierują się Polacy eliminując z naszego życia elektrośmieci?

37,4%

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

37,1%

Drugim powodem była awaria lecz jej usunięcie było zbyt drogie.

12,6%

Wyrzucało dotychczasowy sprzęt mimo, że nadal był sprawny, ponieważ kupiło nowy.



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