

Encuesta sobre casas de empeño

Dirección General de Estudios sobre
Consumo

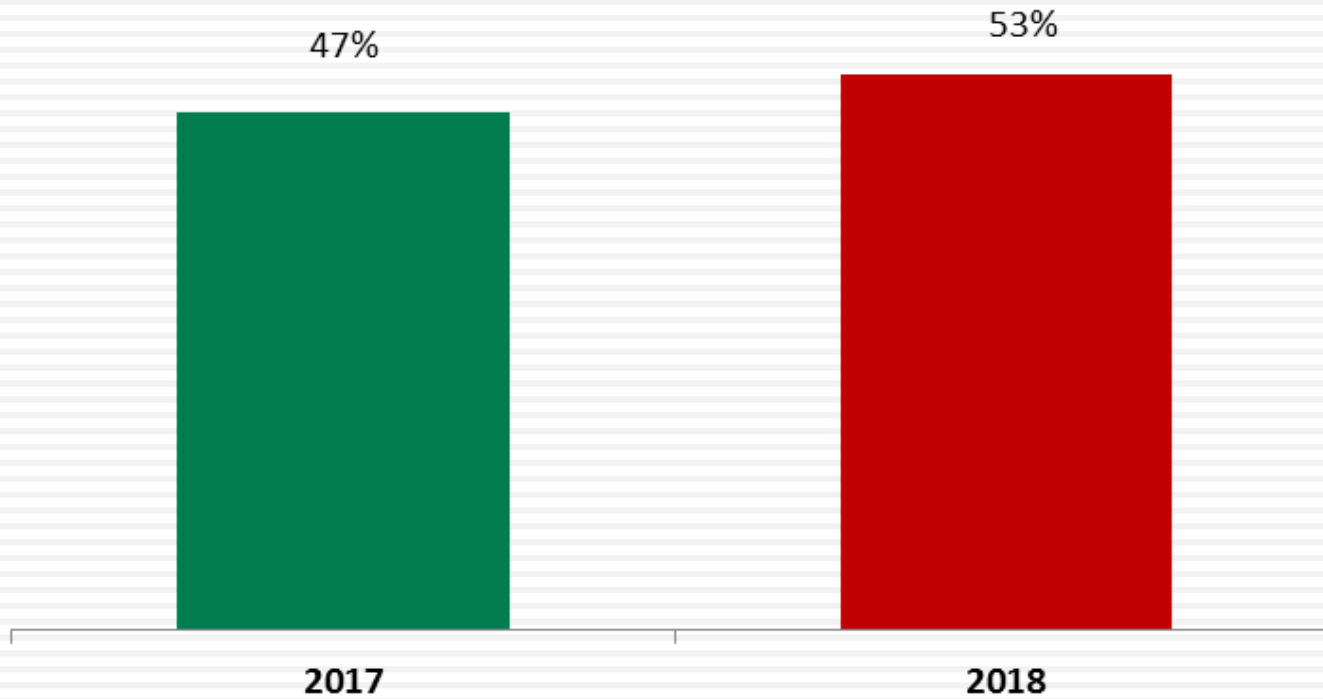
Agosto 2018

Metodología

- **Objetivo:** Corroborar que la información proporcionada a los usuarios del servicio de casas de empeño (CE) sea la información mínima que la NOM-179-SCFI-2016 señala les deben proporcionar.
- **Población objetivo:** Personas de 18 años y más con deseos de participar en el estudio que residan en la CDMX y que hayan empeñado de enero de 2017 a la fecha de la entrevista.
- **Delimitación geográfica y selección de punto de afluencia:** Se visitaron 41 puntos de afluencia en todas las delegaciones que conforman la CDMX.
- **Periodo de levantamiento:** Del 19 de junio al 10 de agosto de 2018.
- **Tamaño de muestra:** Se aplicaron 667 cuestionarios, con margen de error de 4.0% y nivel de confianza de 95%.

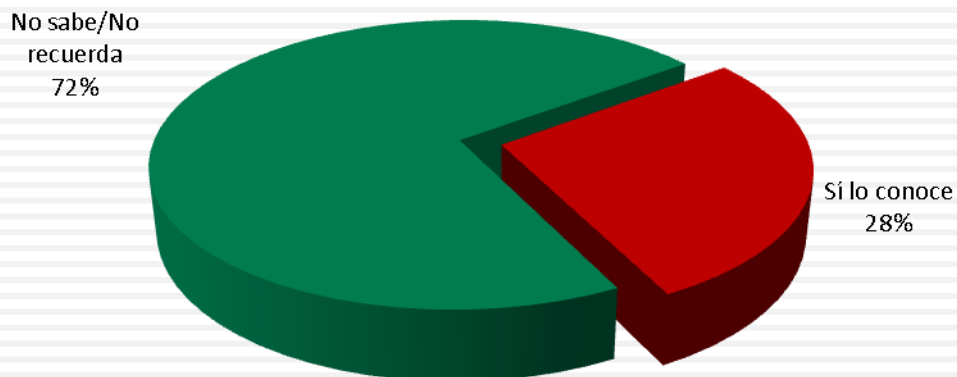
Hábitos de los consumidores al empeñar

¿En qué año fue la última vez que empeñó?



¿Sabe cuál es el nombre de la casa de empeño a la que recurrió la última vez durante este periodo?

2017

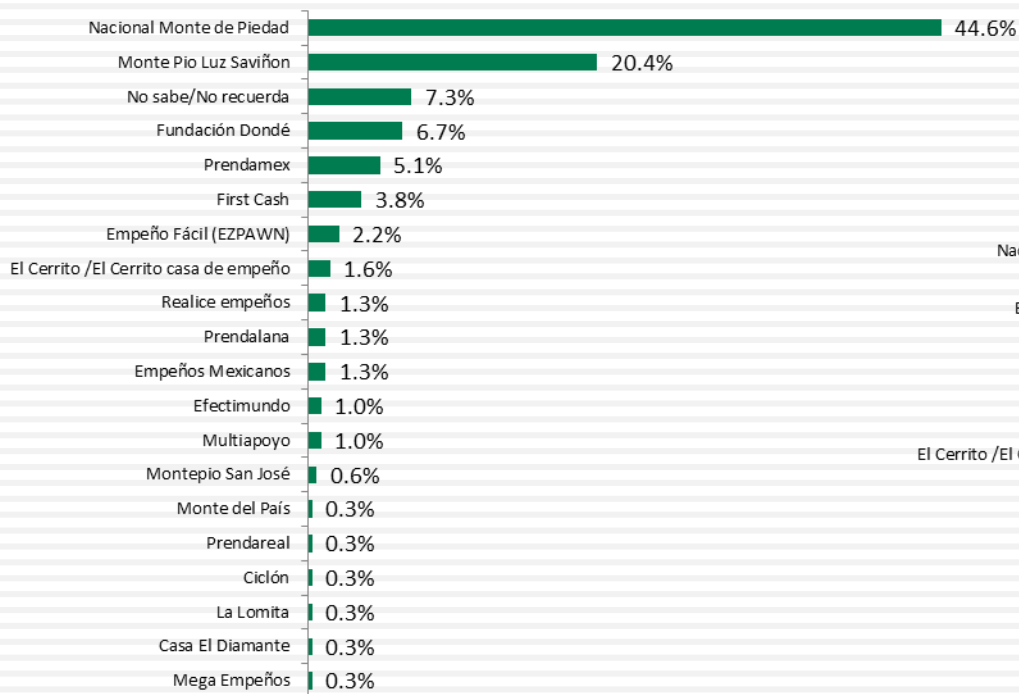


2018

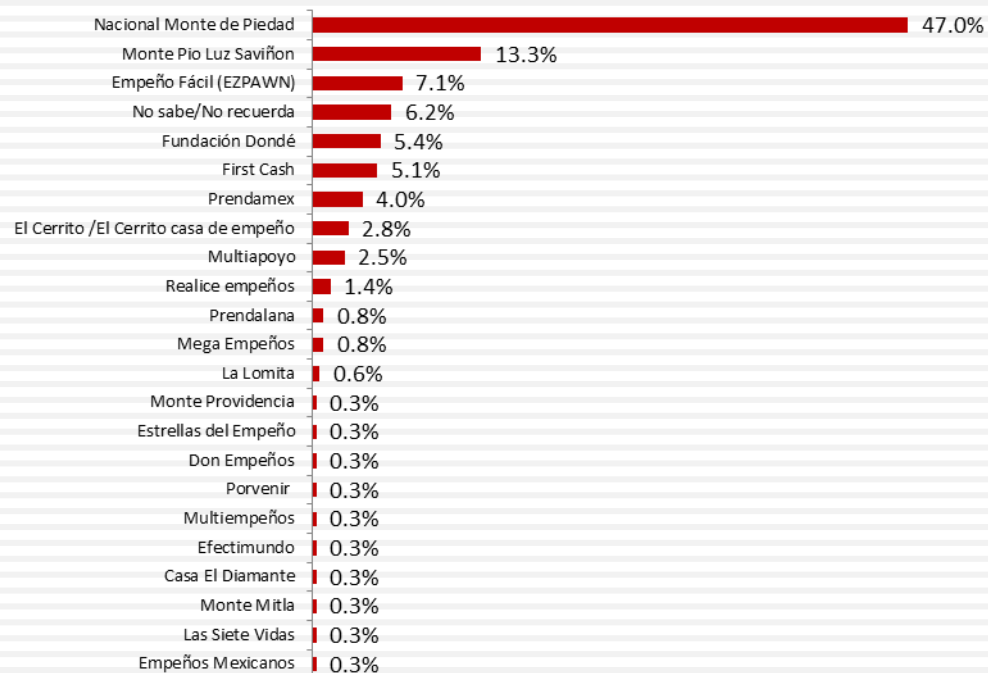


¿Cuál es el nombre de la casa de empeño a la que recurrió la última vez durante este periodo?

2017

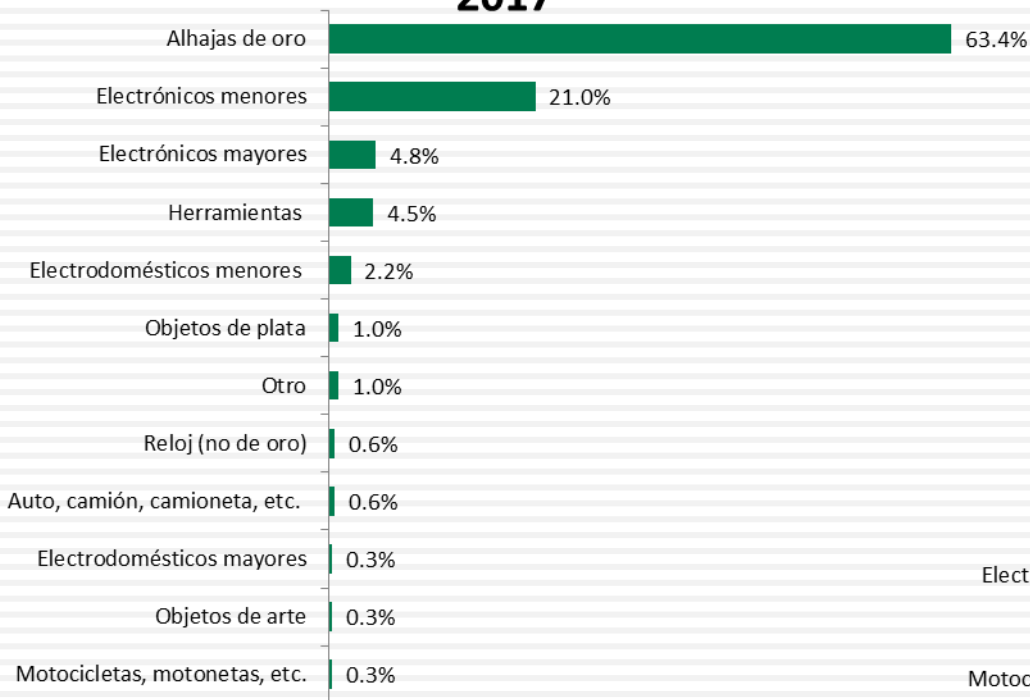


2018

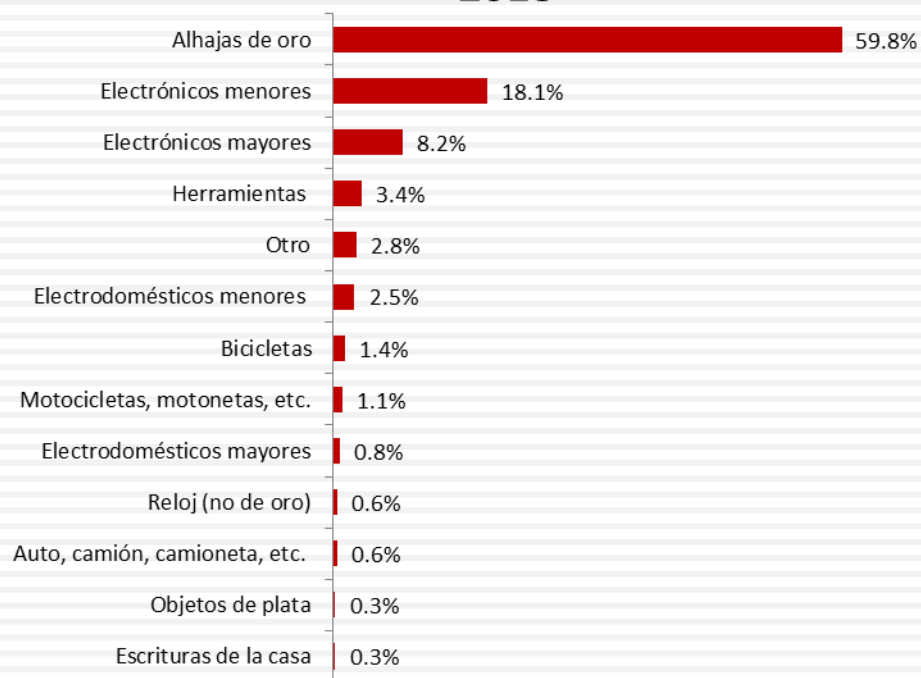


¿Qué fue lo que empeñó la última vez en este periodo?

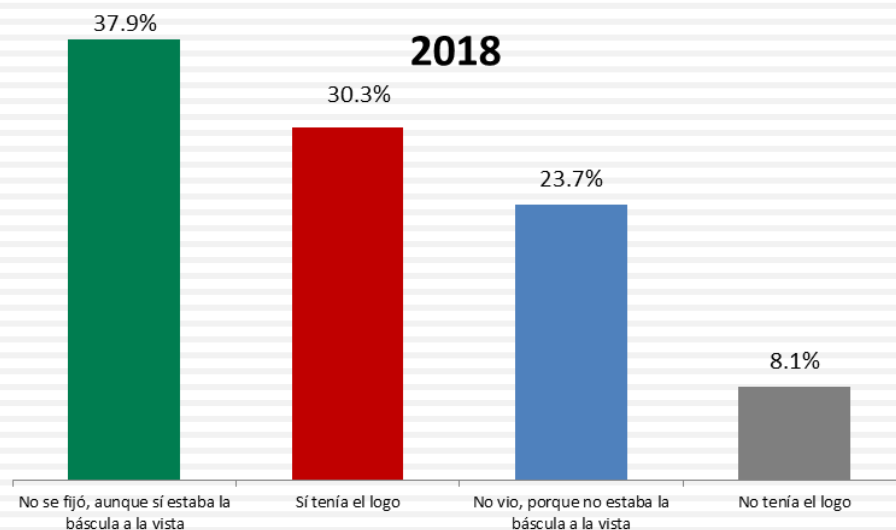
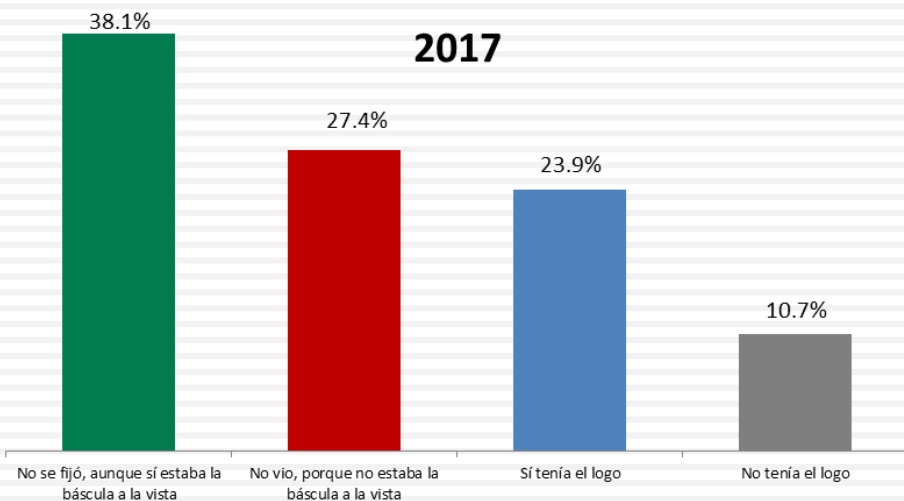
2017



2018

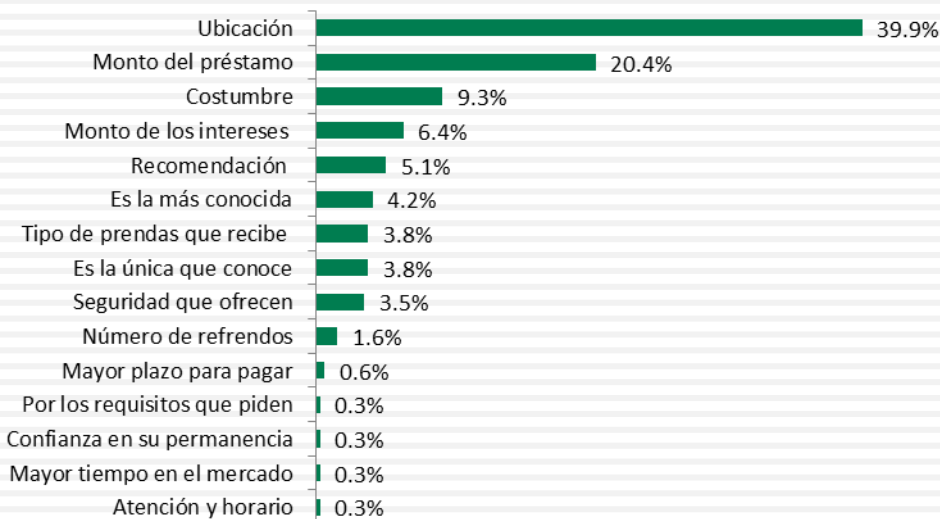


¿La báscula con la que le pesaron el oro tenía un logo donde se especificaba que había sido verificada por Profeco?

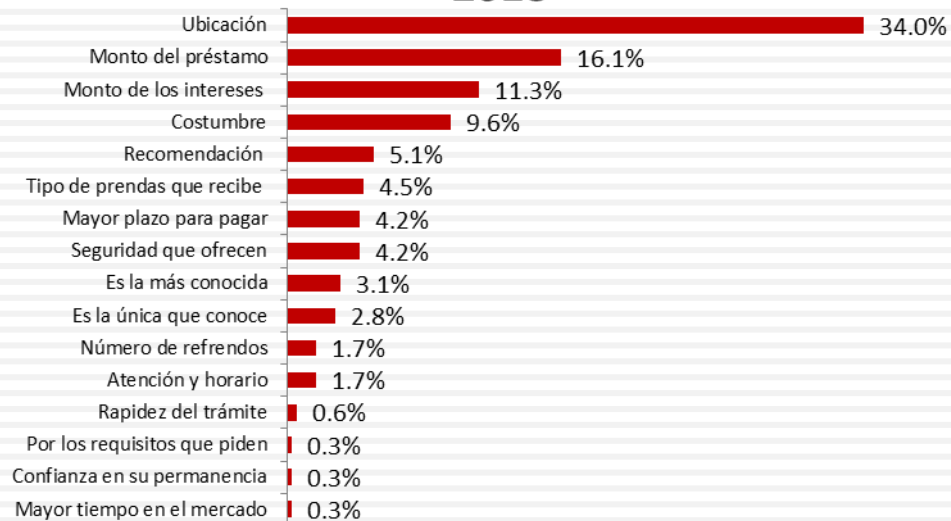


¿Por qué acudió a esa casa de empeño y no a otra?

2017

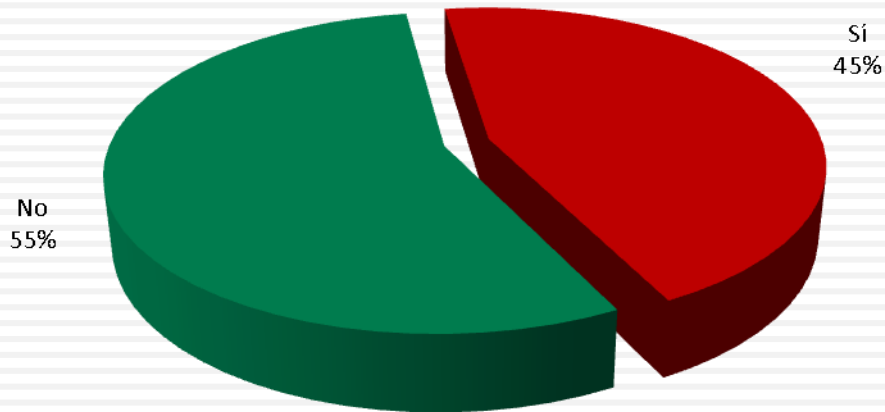


2018

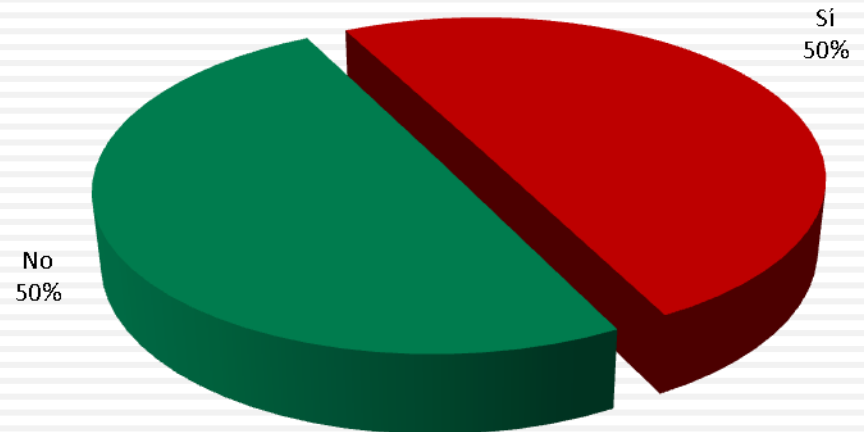


¿Usted ha comparado entre diferentes casas de empeño o sucursales para saber cuál es la que más le conviene sea porque le ofrecían más dinero por el bien que empeñó y/o mejores condiciones como menor tasa de interés o CAT, menores comisiones, etc., sea para esta u otra ocasión que haya empeñado?

2017

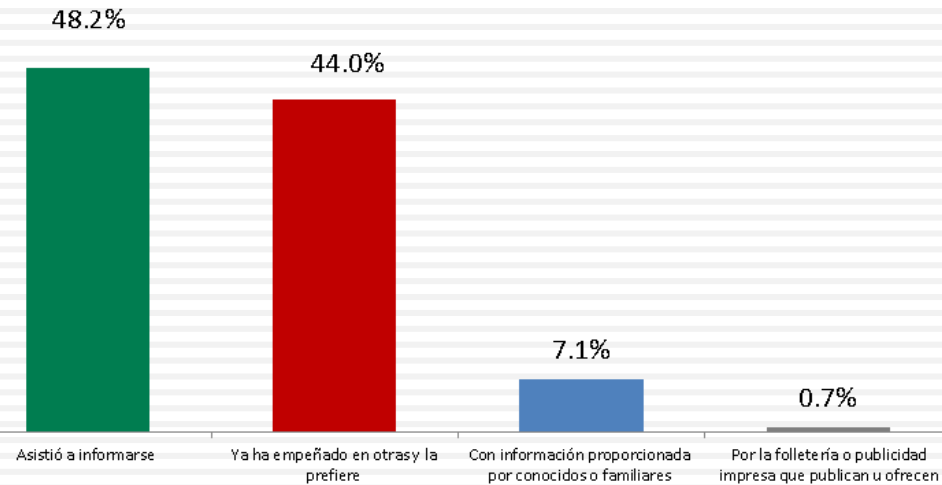


2018

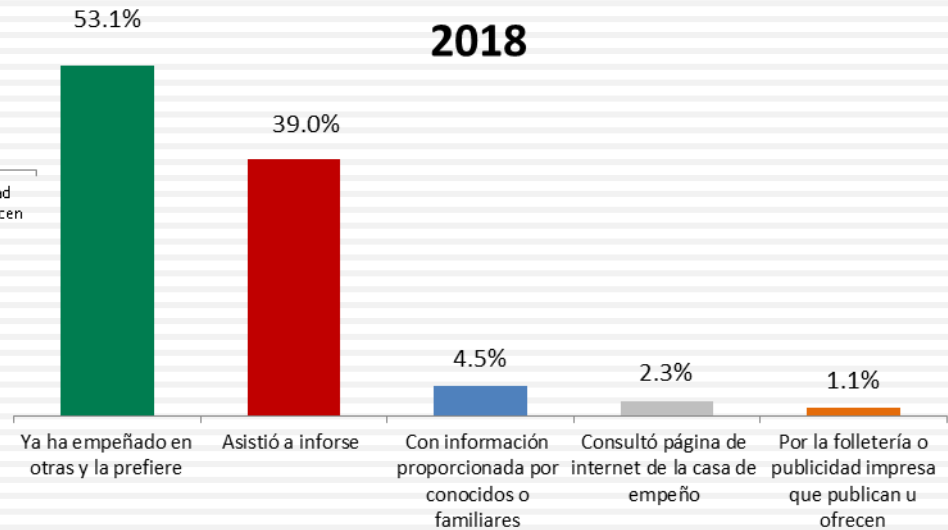


¿De qué manera realizó esta comparación para saber cuál es la casa de empeño o sucursal que más le conviene?

2017



2018



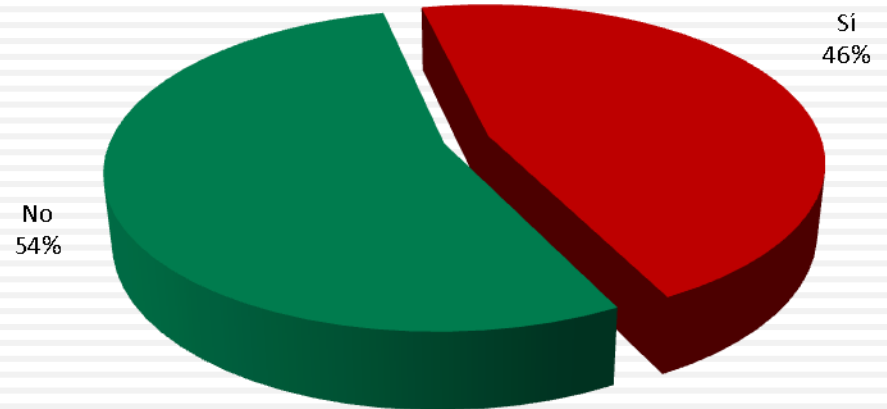
De la información del contrato de adhesión

¿Usted sabe que las casas de empeño deben contar con un contrato registrado ante Profeco donde se especifiquen las condiciones y requisitos del empeño?

2017

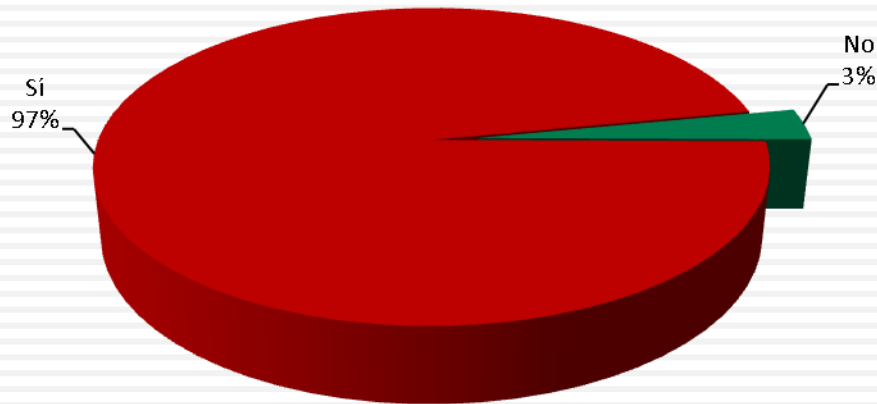


2018

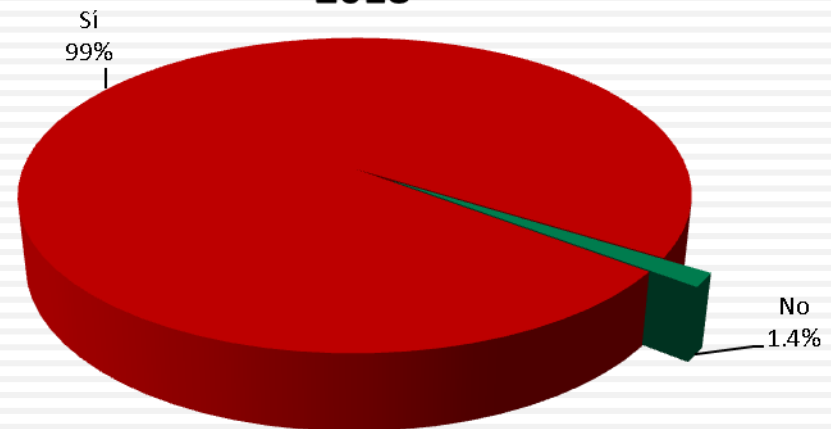


¿Esta casa de empeño a la que recurrió la última vez contaba con un documento (sea contrato, boleta de empeño, etc.) donde se especifiquen las características y requisitos del empeño como: cláusulas de terminación, tasa de interés, monto del préstamo, etc.?

2017

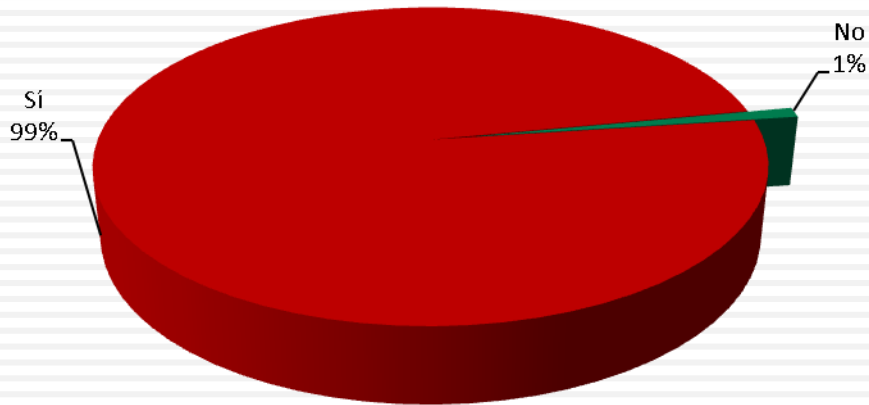


2018

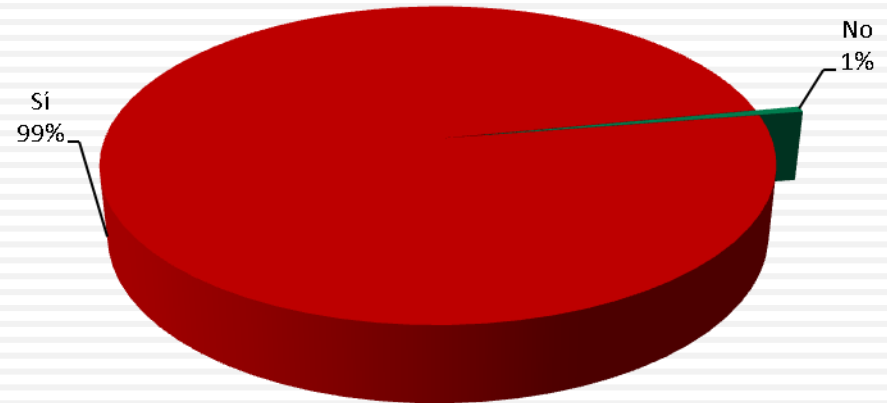


Este documento donde la casa de empeño especifica las características y requisitos del empeño ¿Usted lo firmó?

2017

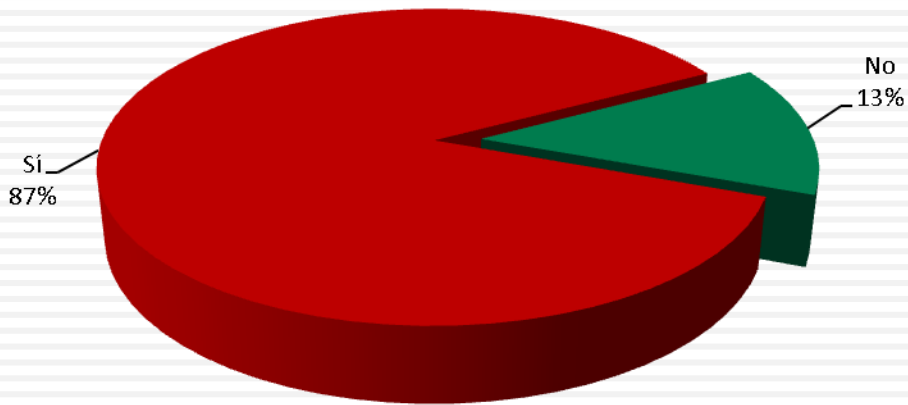


2018

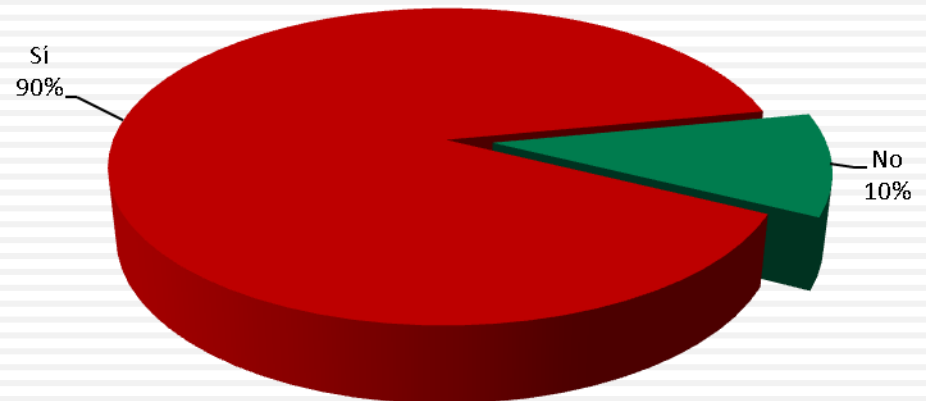


¿Este documento que firmó era el contrato tipo de adhesión de Profeco? (se mostró copia del mismo)

2017



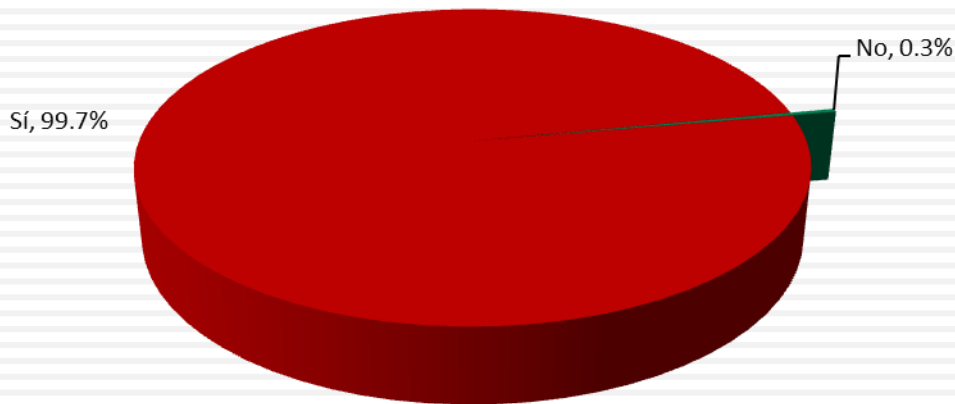
2018



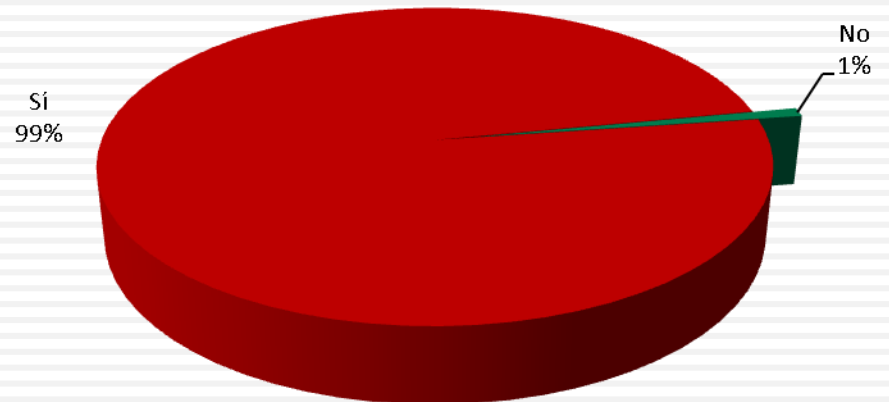
*Los entrevistados que señalaron haber recibido un documento diferente al contrato tipo sugerido por Profeco, indicaron que les entregaron un documento que indicaba los montos de las comisiones, plazos de pago, etc. como una boleta de empeño, documento u hoja y una nota o factura.

Este documento donde la casa de empeño especifica las características y requisitos del empeño ¿Usted recibió una copia u original del mismo?

2017

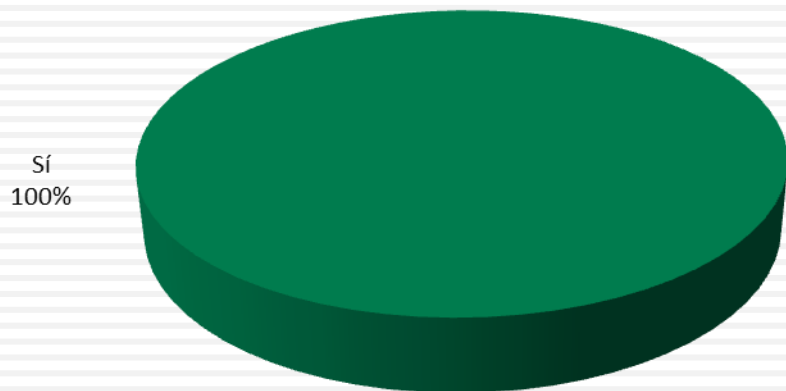


2018

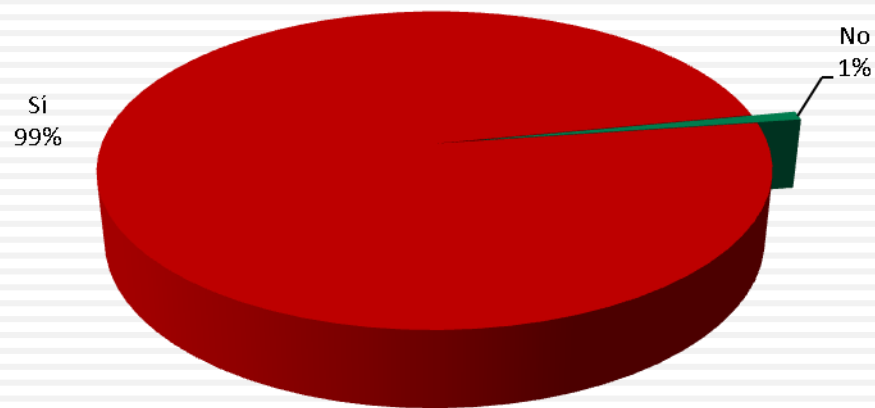


¿Este documento que recibió era el contrato tipo de adhesión de Profeco? (se mostró copia del mismo)

2017

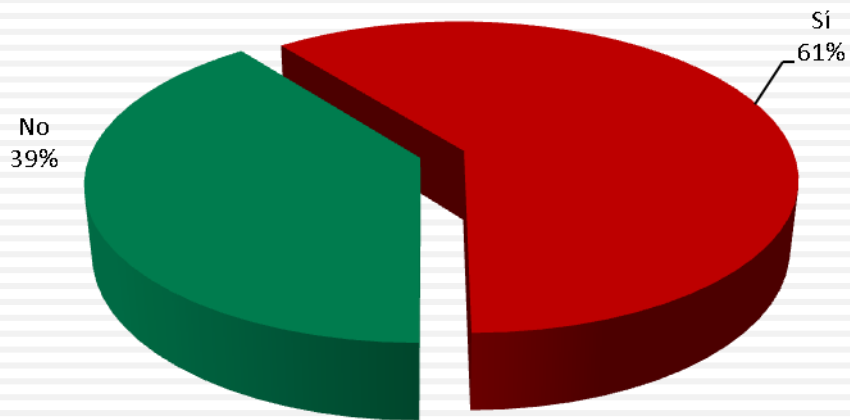


2018

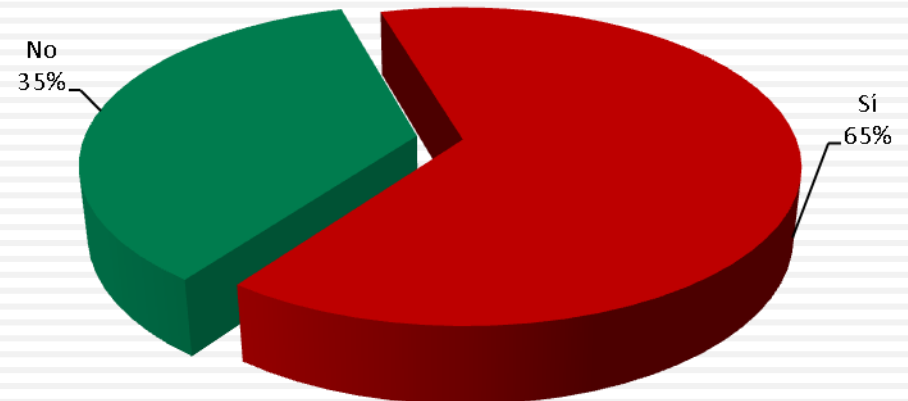


¿Esta casa de empeño le permitió leer este documento antes de firmarlo o de que aceptara el empeño?

2017



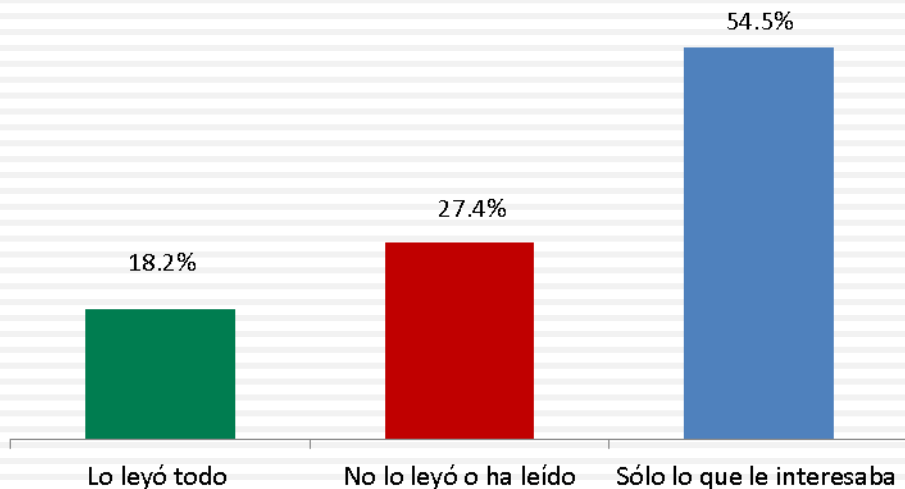
2018



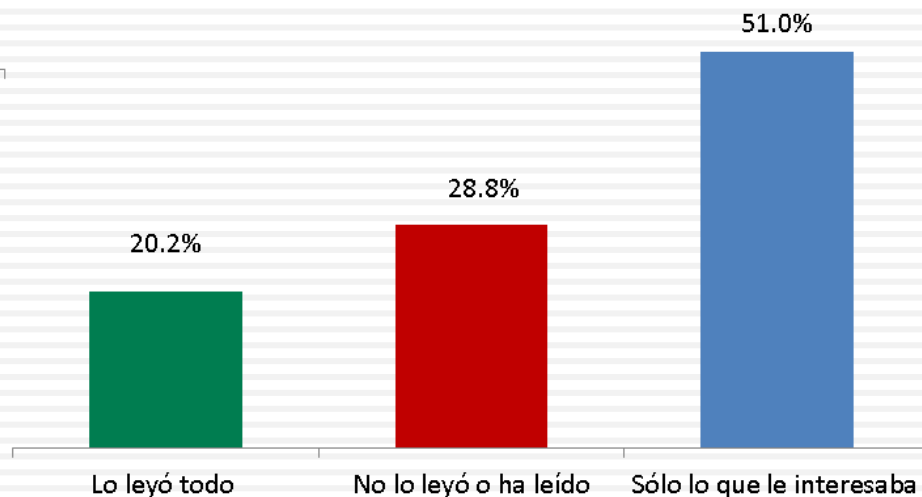
* Los entrevistados que señalaron haber recibido un documento diferente al contrato tipo sugerido por Profeco, indicaron que les entregaron un documento que indicaba los montos de las comisiones, plazos de pago, etc. como una boleta de empeño, documento u hoja y una nota o factura.

De este documento que esta casa de empeño le entregó, le permitió leer o usted leyó ¿Usted...?

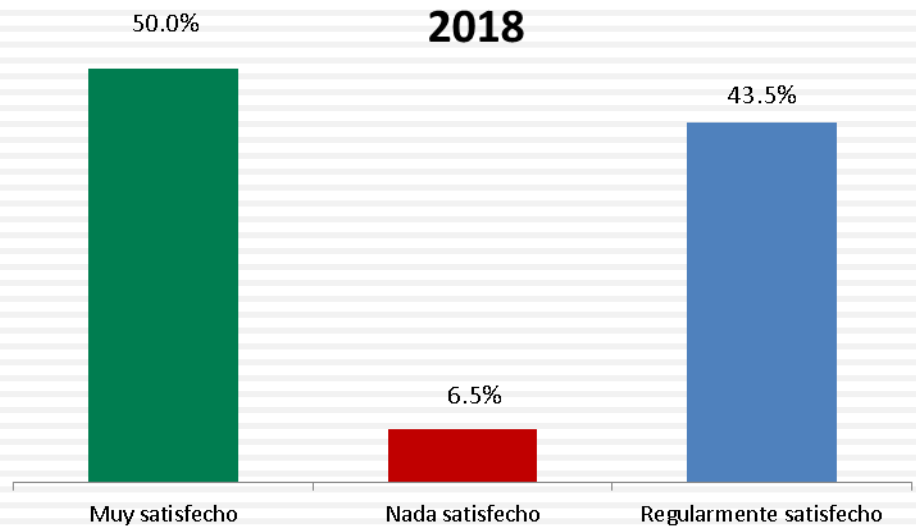
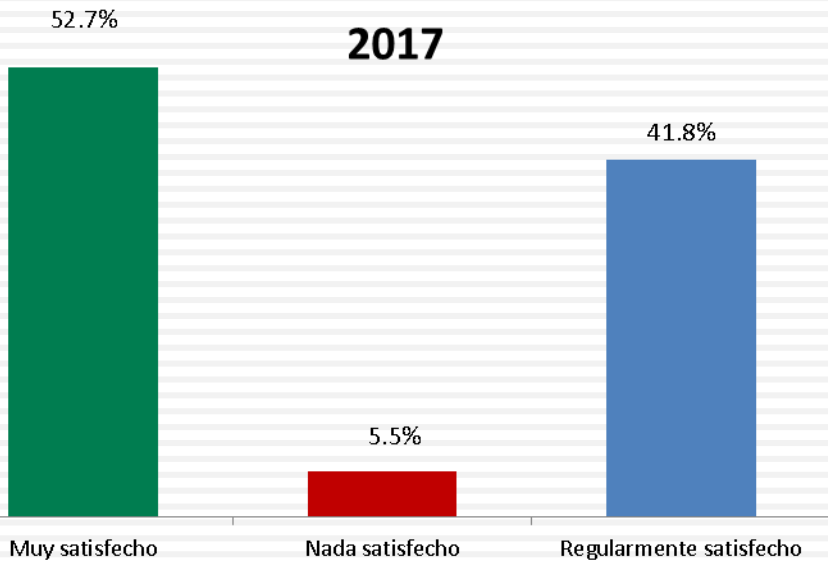
2017



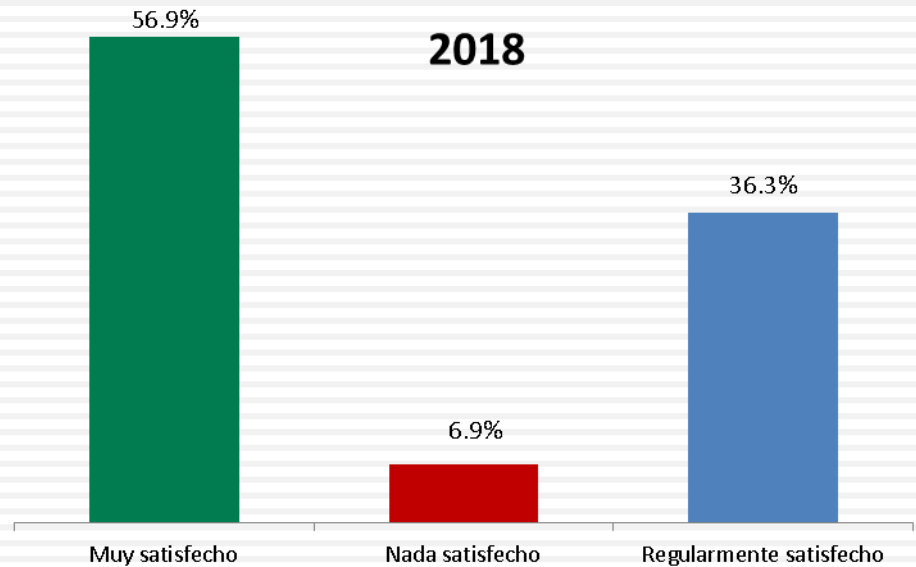
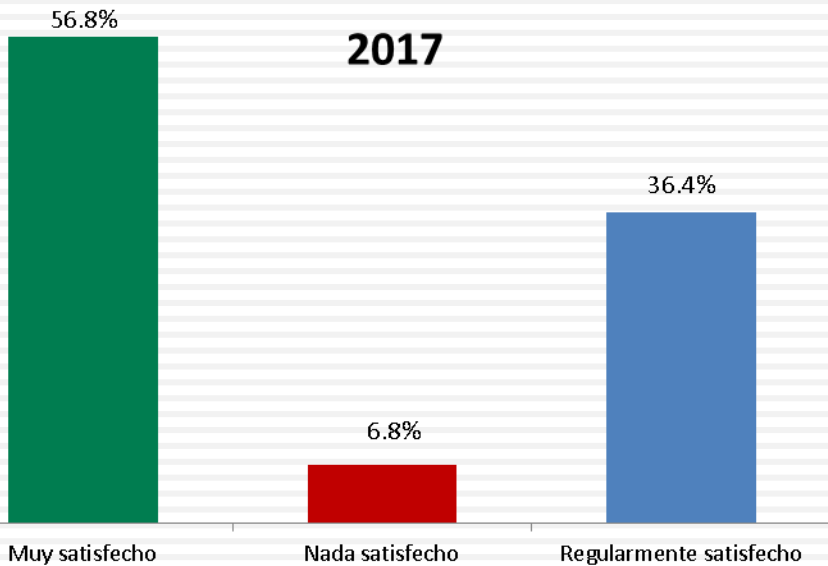
2018



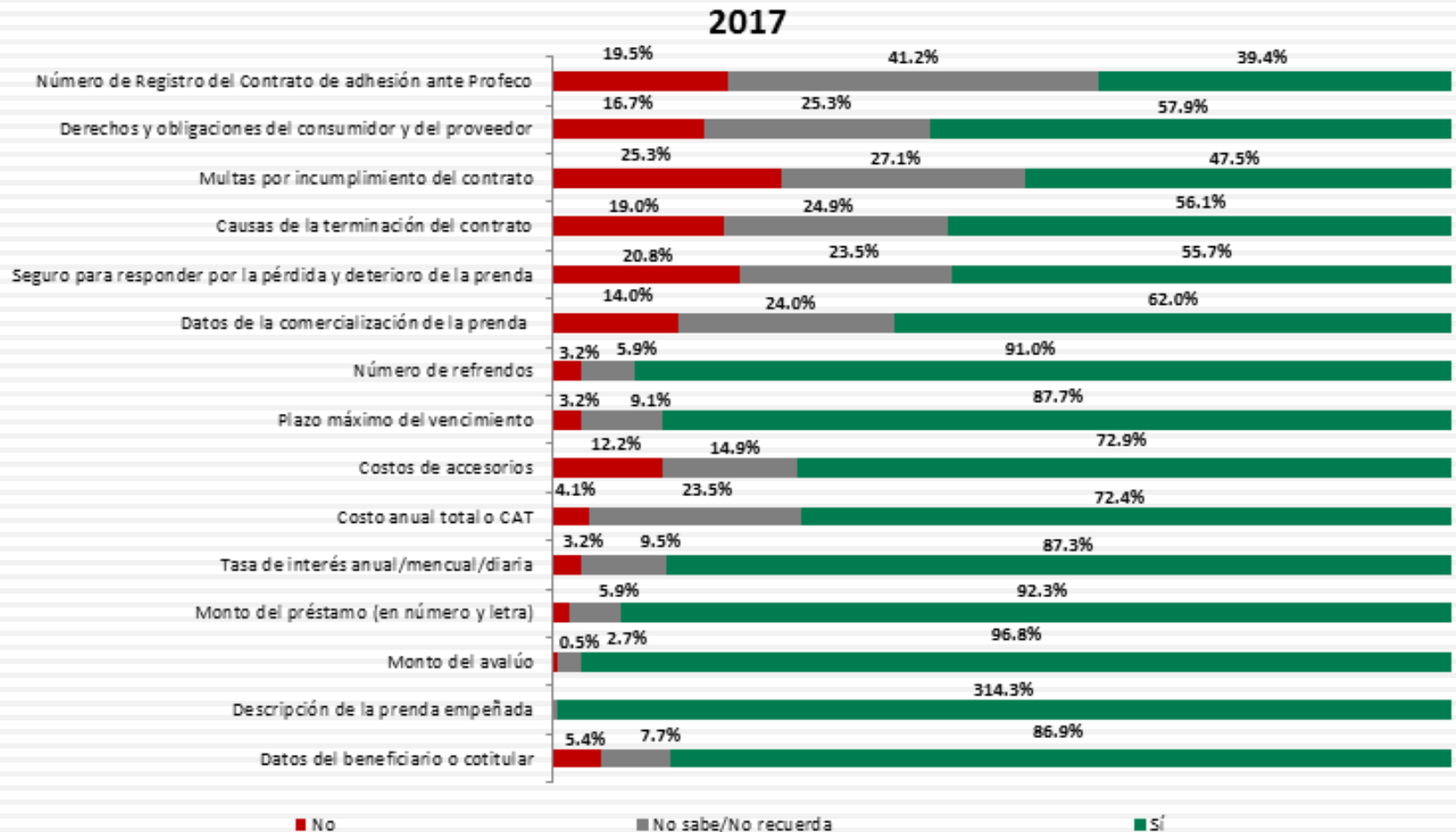
De la información que leyó en este documento sobre las características y requisitos del empeño ¿Qué tan satisfecho quedó usted respecto a claridad y facilidad de comprensión?



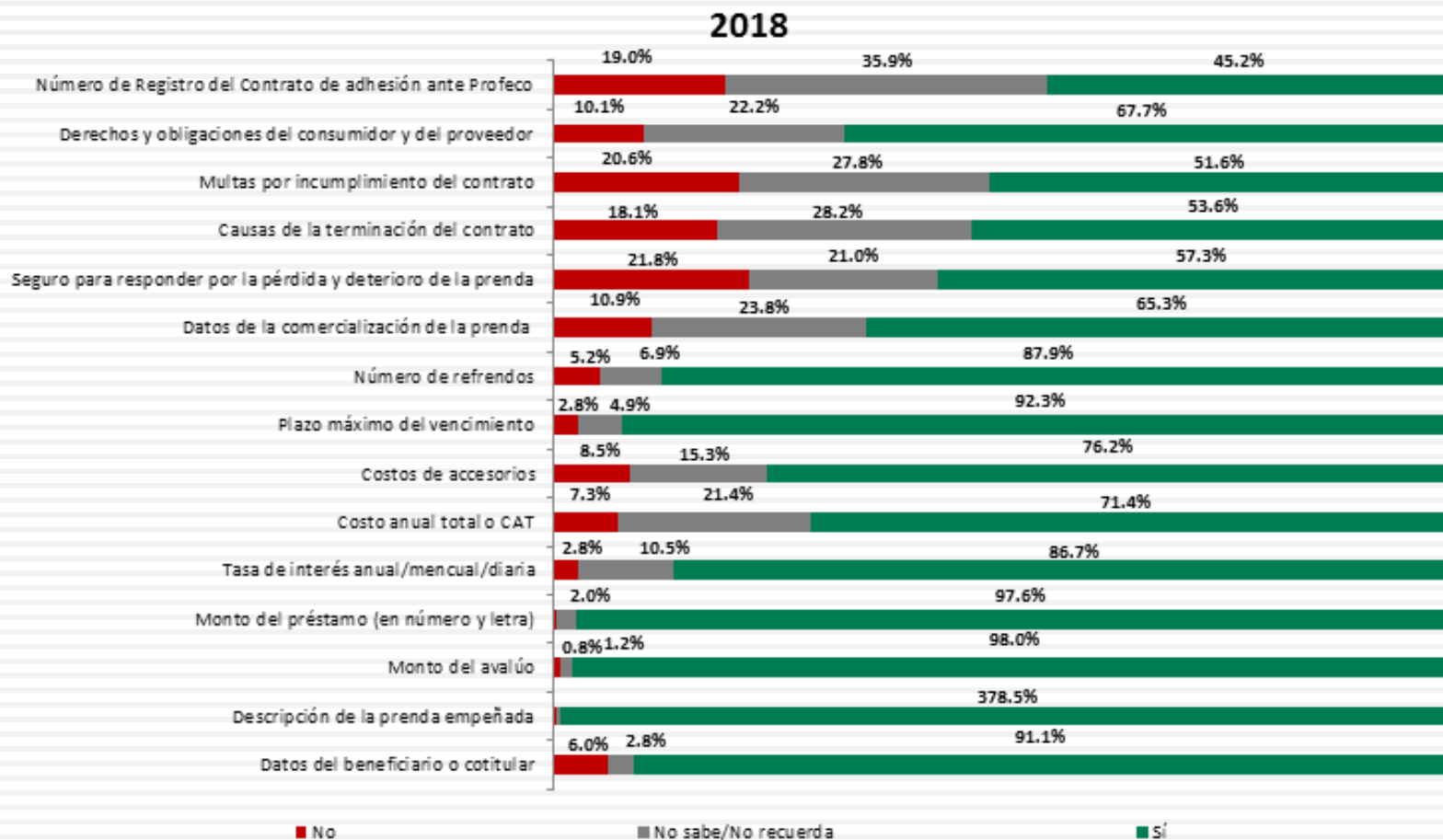
De la información que leyó en este documento sobre las características y requisitos del empeño ¿Qué tan satisfecho quedó usted respecto a que era legible y fácil de leer?



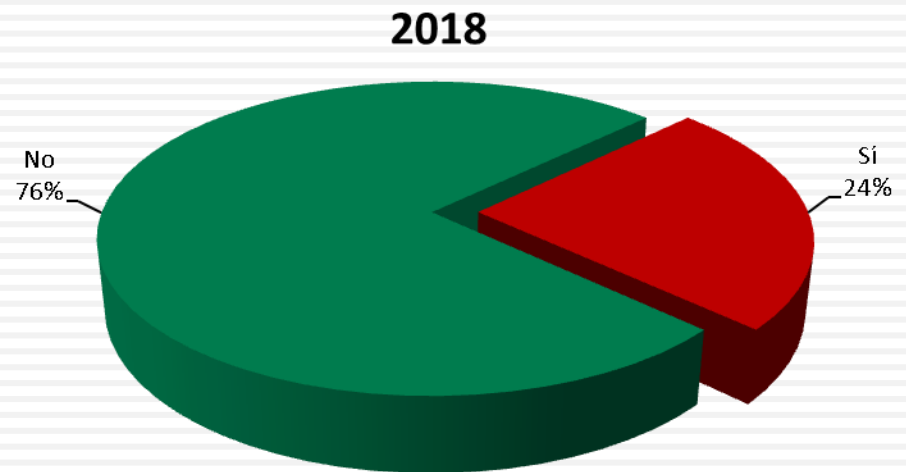
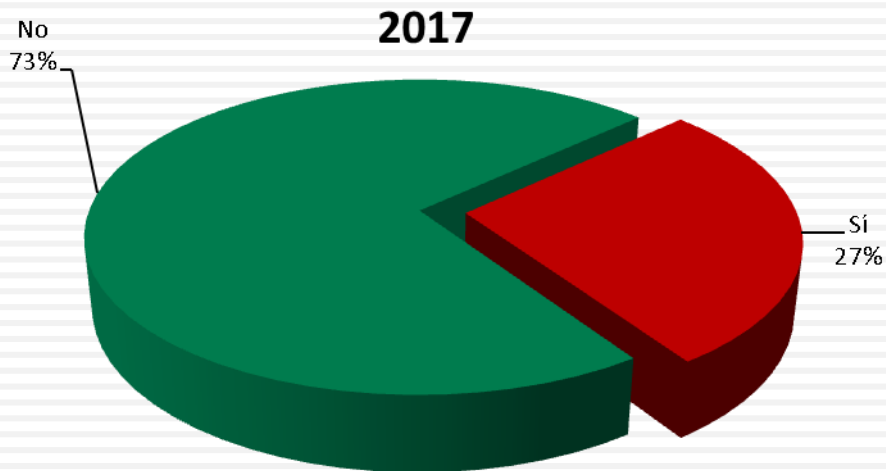
En este documento ¿Además de los datos de la empresa y del cliente se especificaban los datos de...?



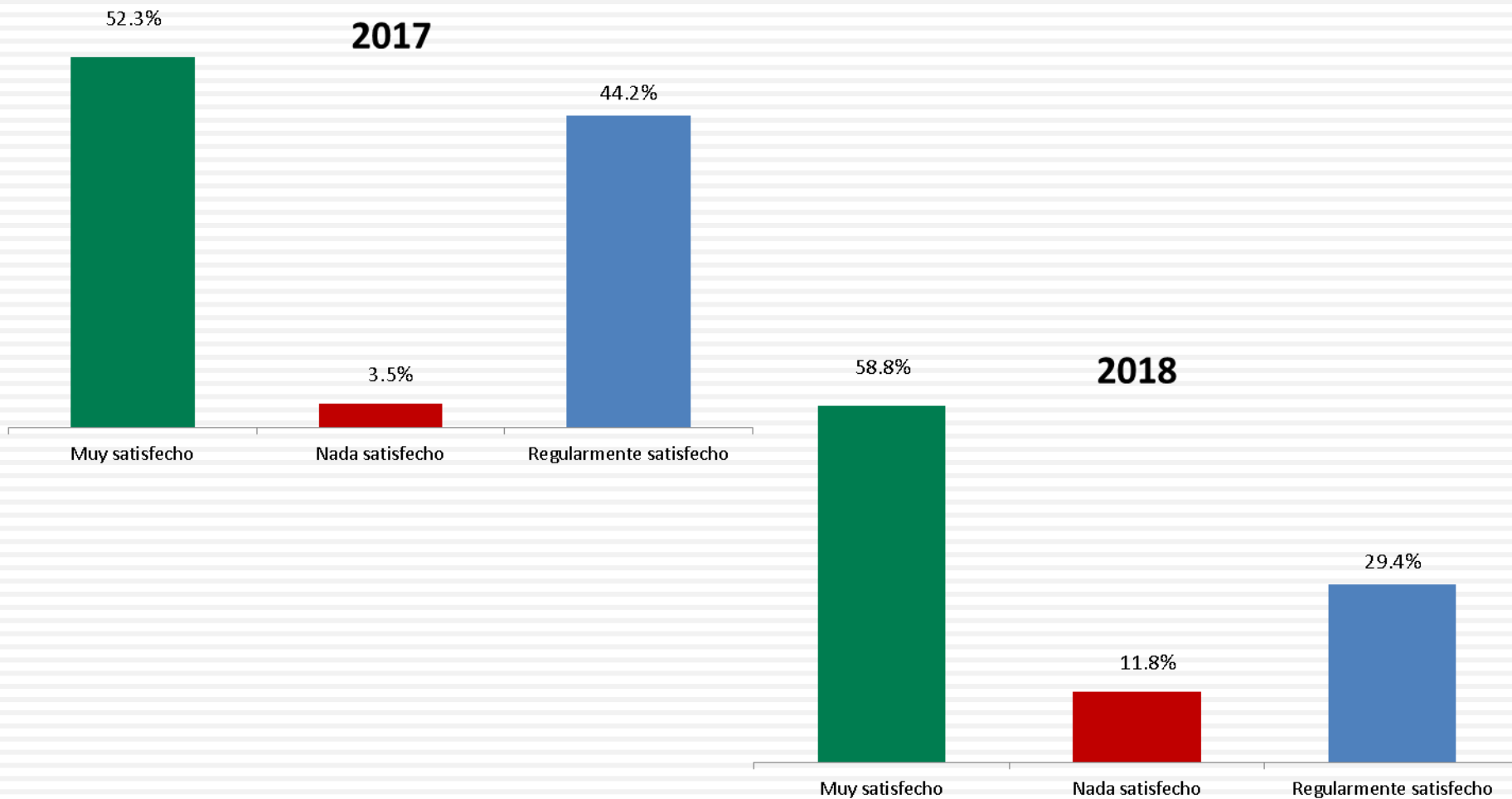
En este documento ¿Además de los datos de la empresa y del cliente se especificaban los datos de...?



¿Usted pidió que le explicaran alguna de las condiciones o requisitos del empeño?

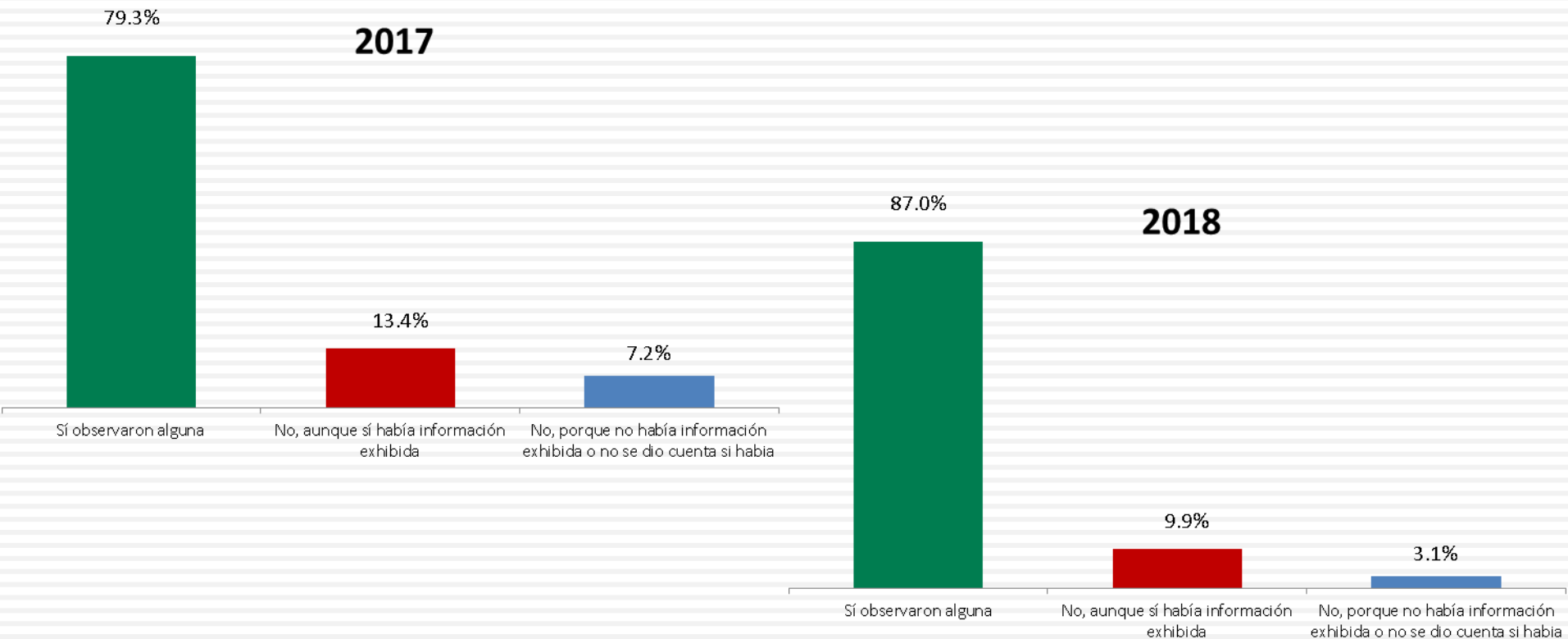


¿Qué tan satisfecho quedo con la explicación que le dieron?

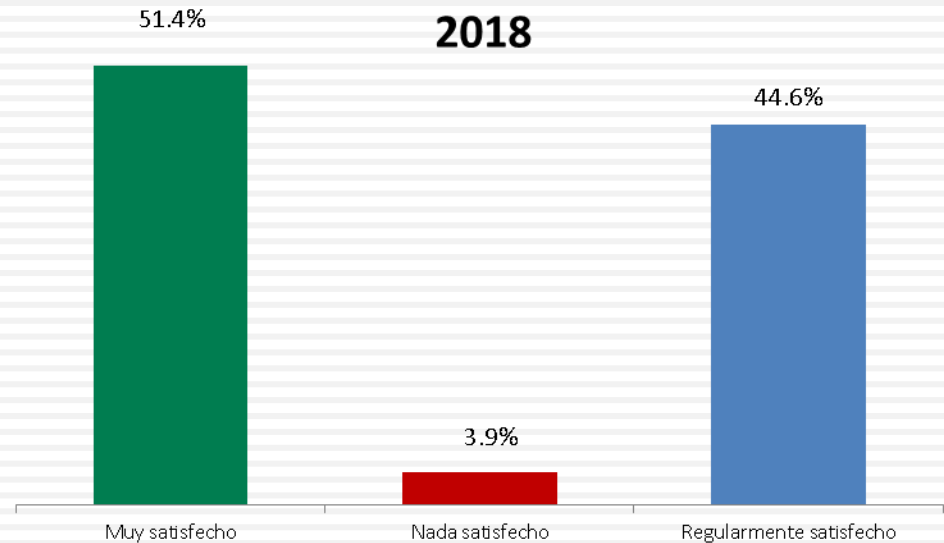
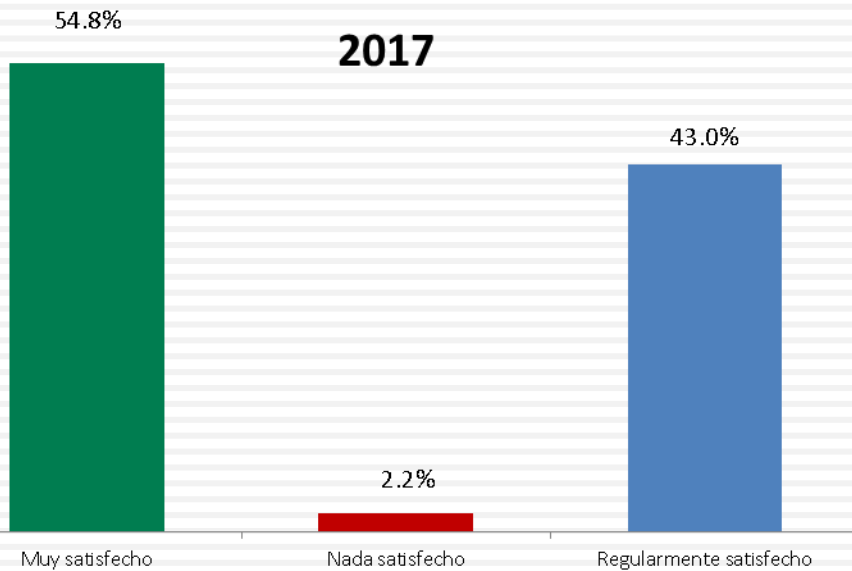


De la información exhibida en el establecimiento o publicidad

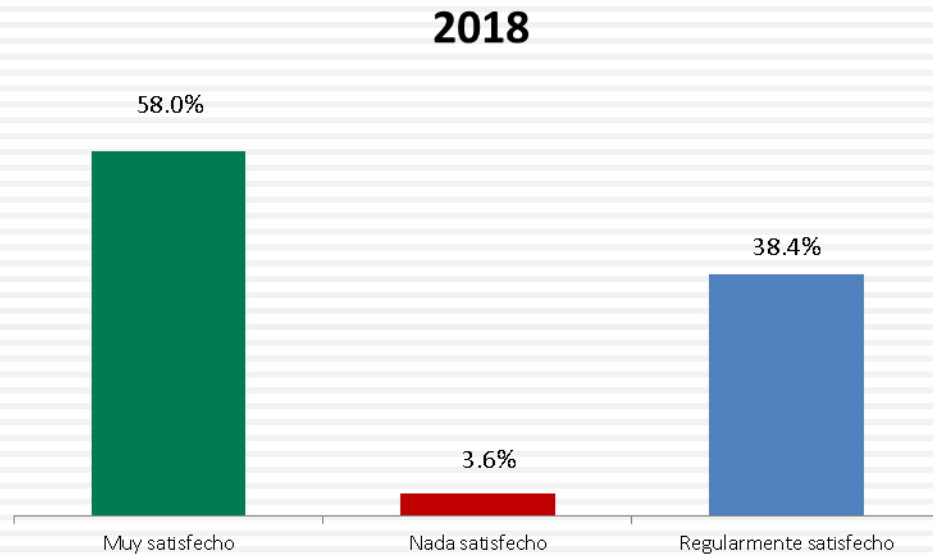
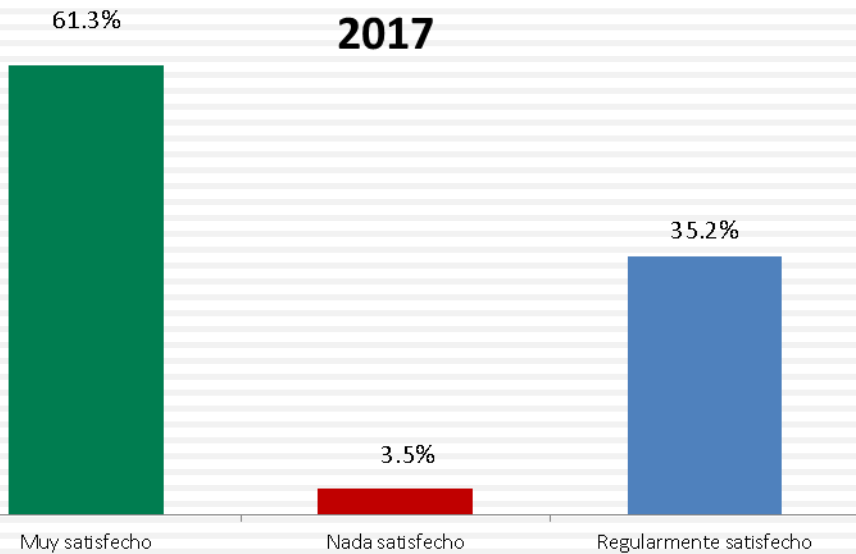
¿Usted observó información sobre las características y requisitos del empeño como: tasa de interés, monto del préstamo, etc., ya sea exhibida en el establecimiento de esta casa de empeño, en su publicidad, internet, etc.?



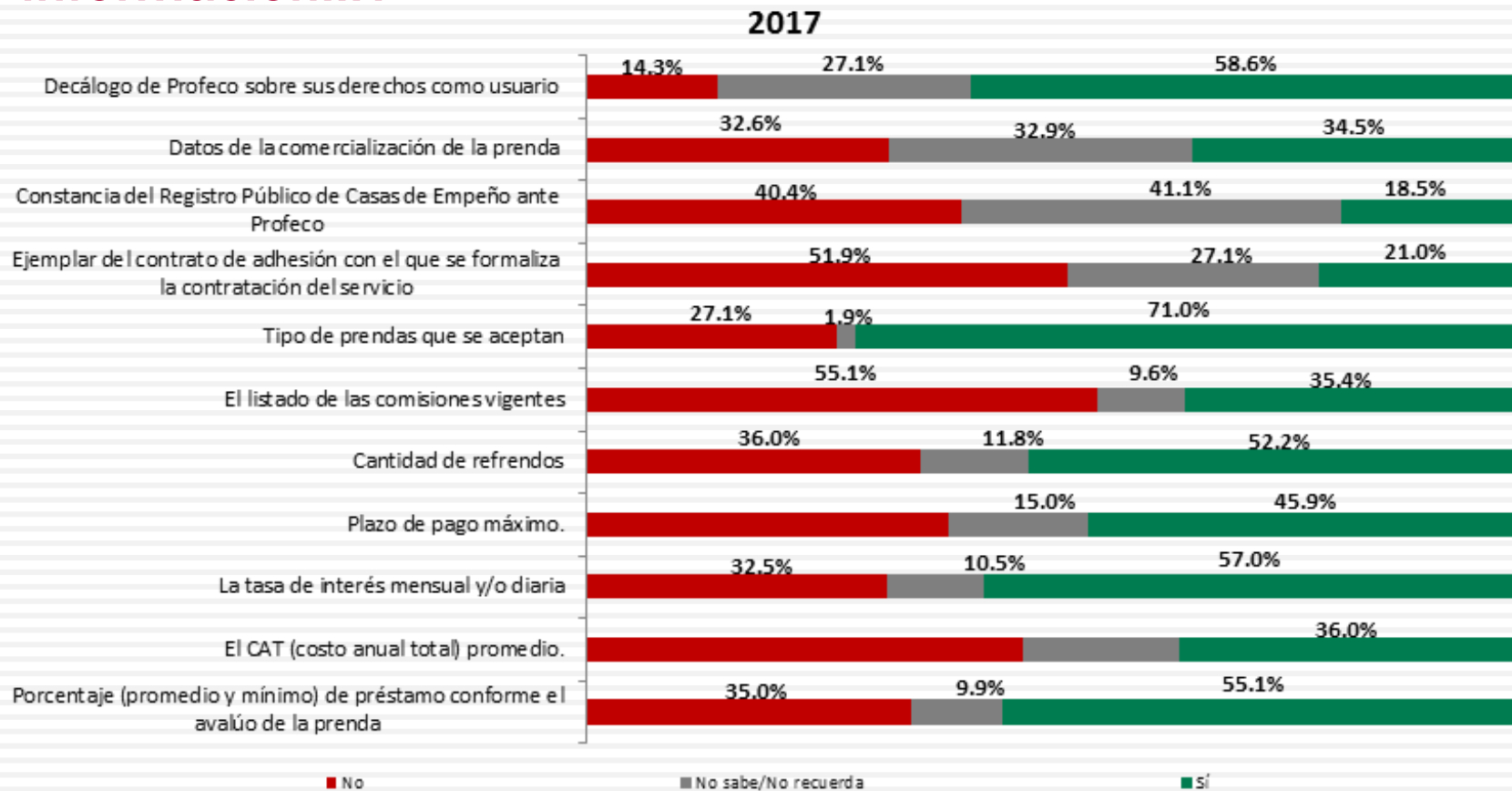
De la información sobre las características y requisitos del empeño que exhibe esta casa de empeño ¿Qué tan satisfecho quedó usted respecto a que era clara y fácil de comprender?



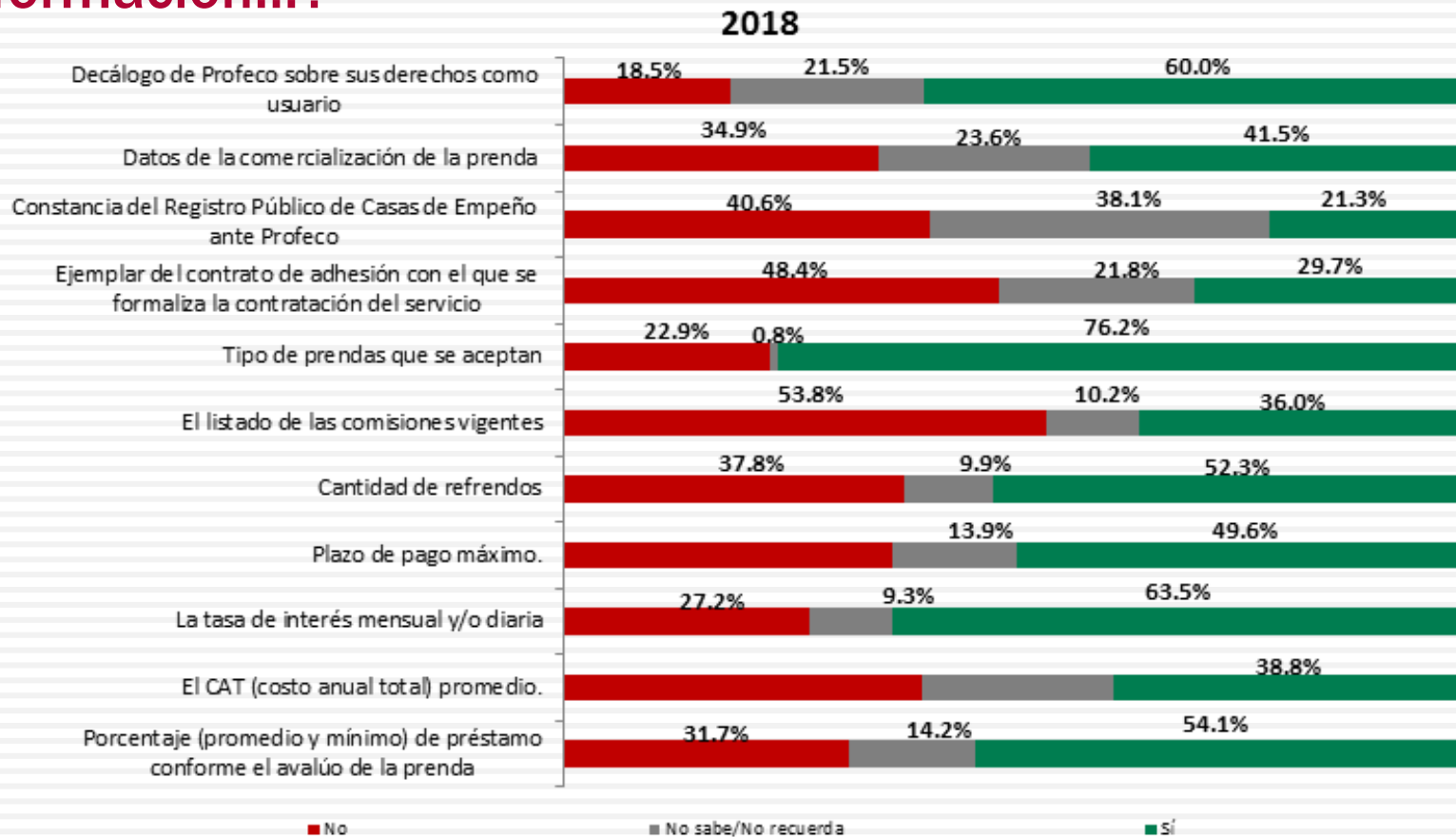
De la información sobre las características y requisitos del empeño que exhiben esta casa de empeño ¿Qué tan satisfecho quedó usted respecto a que era legible y fácil de leer?



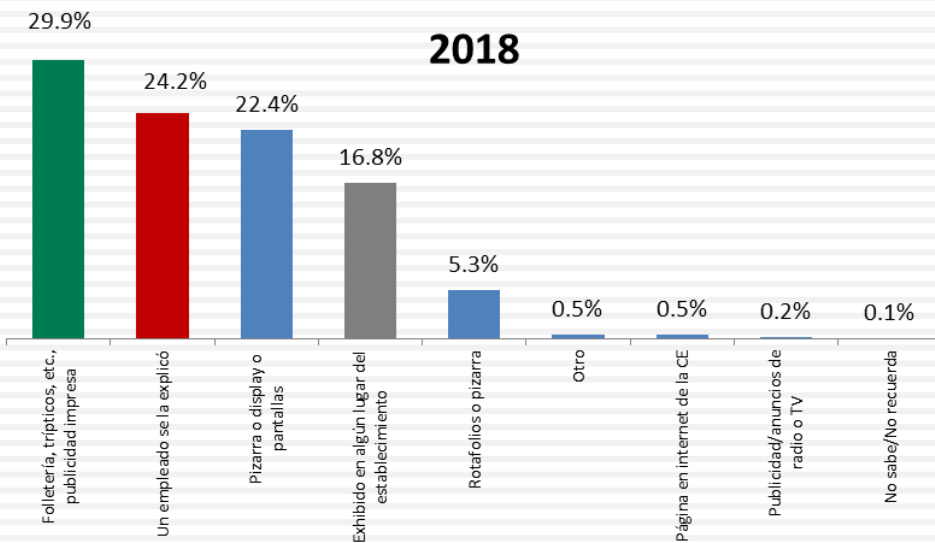
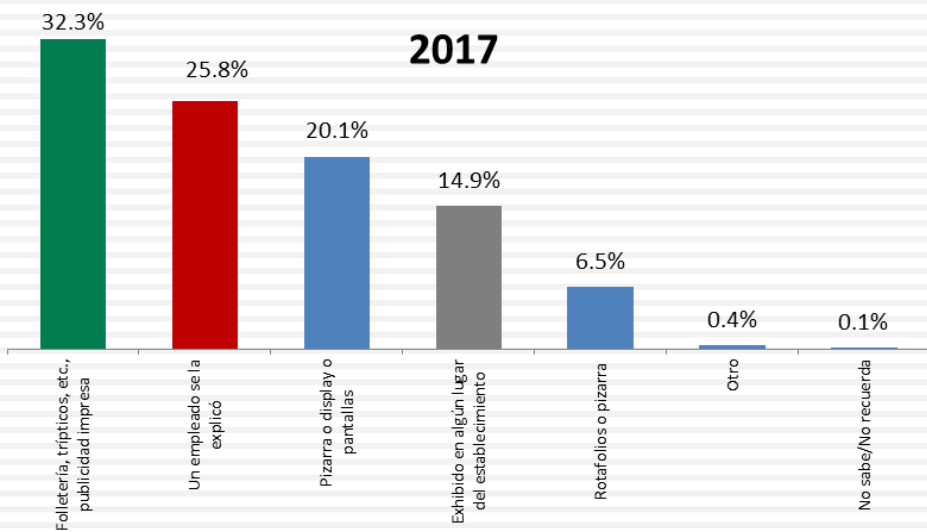
¿Le explicaron o vio exhibida en algún lugar del establecimiento, en su publicidad, internet, etc. la siguiente información...?



¿Le explicaron o vio exhibida en algún lugar del establecimiento, en su publicidad, internet, etc. la siguiente información...?



¿A través de qué medio vio o estaba visible esta información?



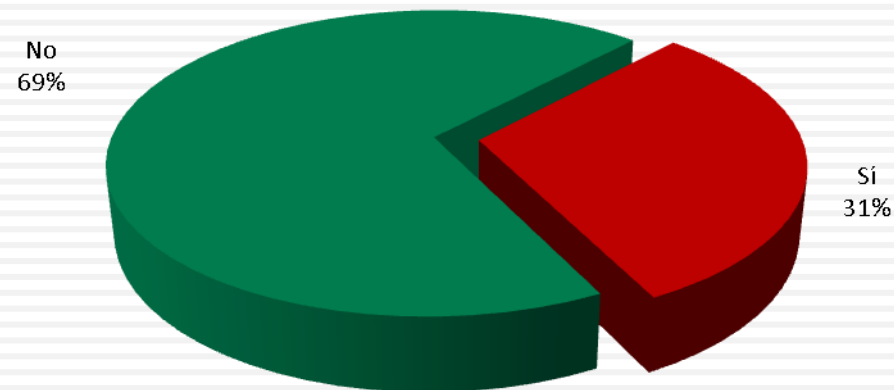
Del conocimiento de sus derechos como usuarios de casas de empeño

¿Usted sabe o ha oído hablar de que en México existe una autoridad o institución pública a la que usted puede recurrir si tiene algún problema con cualquier casa de empeño?

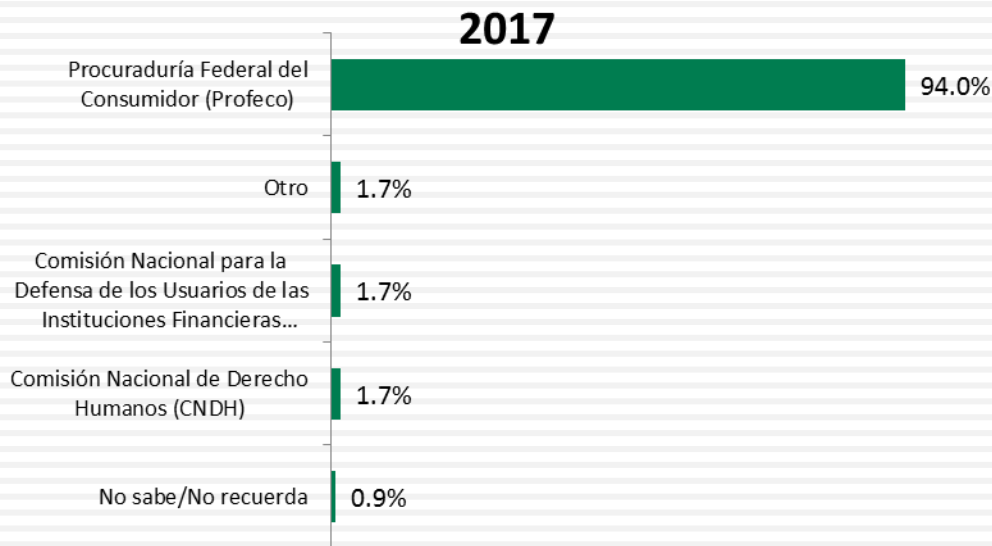
2017



2018

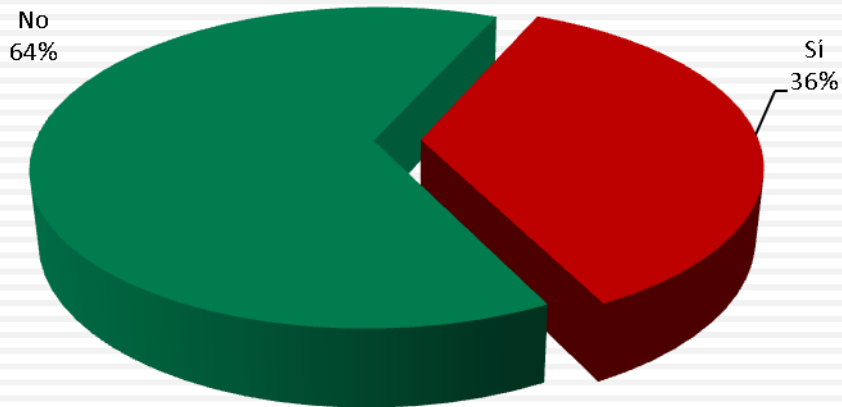


¿Qué autoridad o institución pública sabe usted o ha oído que se puede recurrir si se tiene algún problema con una casa de empeño?



¿Usted sabe que las casas de empeño deben estar registradas ante Profeco de tal manera que pueden ser sancionadas por no cumplir con alguno de los derechos de sus usuarios?

2017

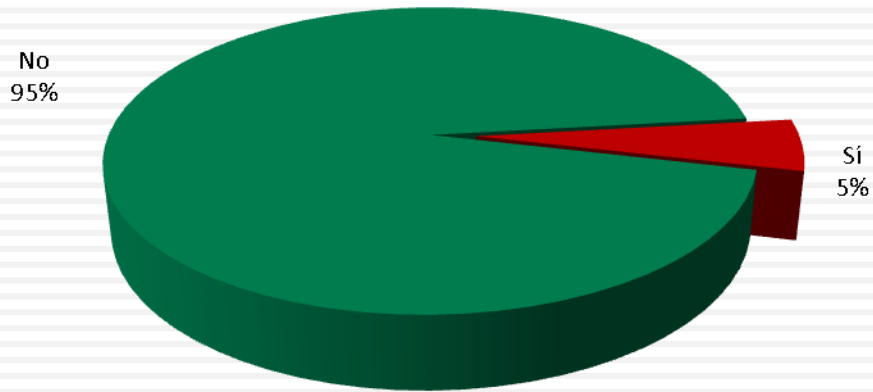


2018

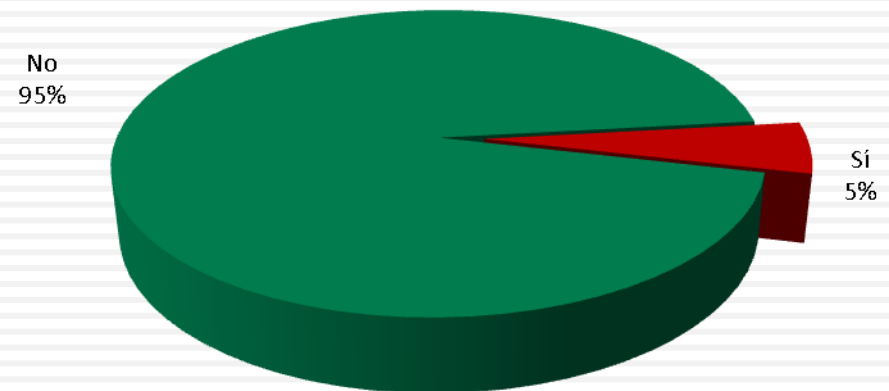


Durante el periodo de enero de 2017 a la fecha ¿Usted ha tenido problemas con alguna casa de empeño?

2017

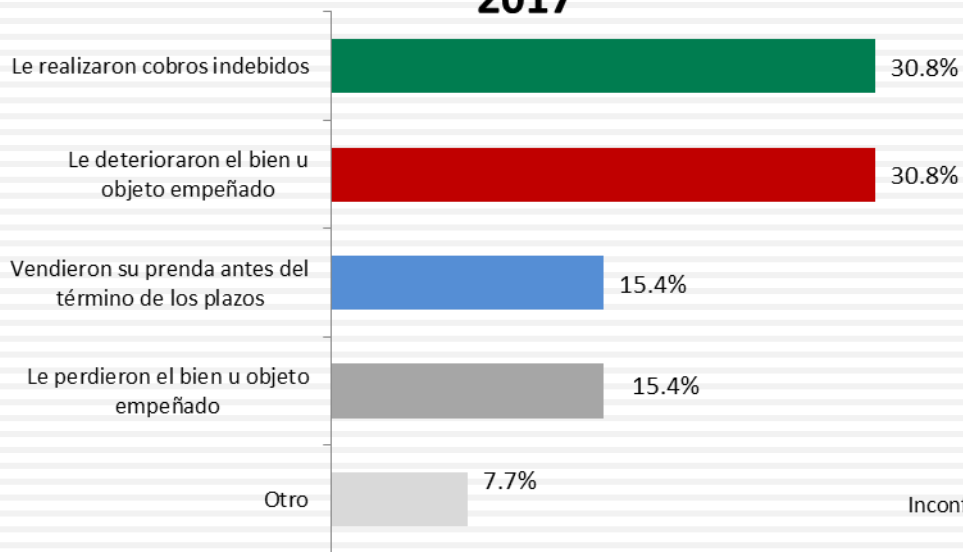


2018

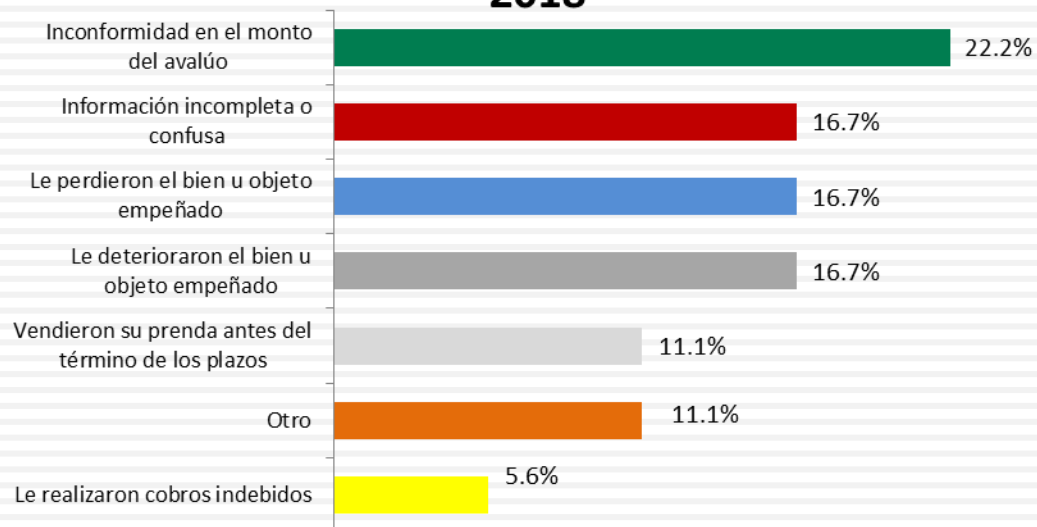


¿Qué problemas tuvo?

2017



2018

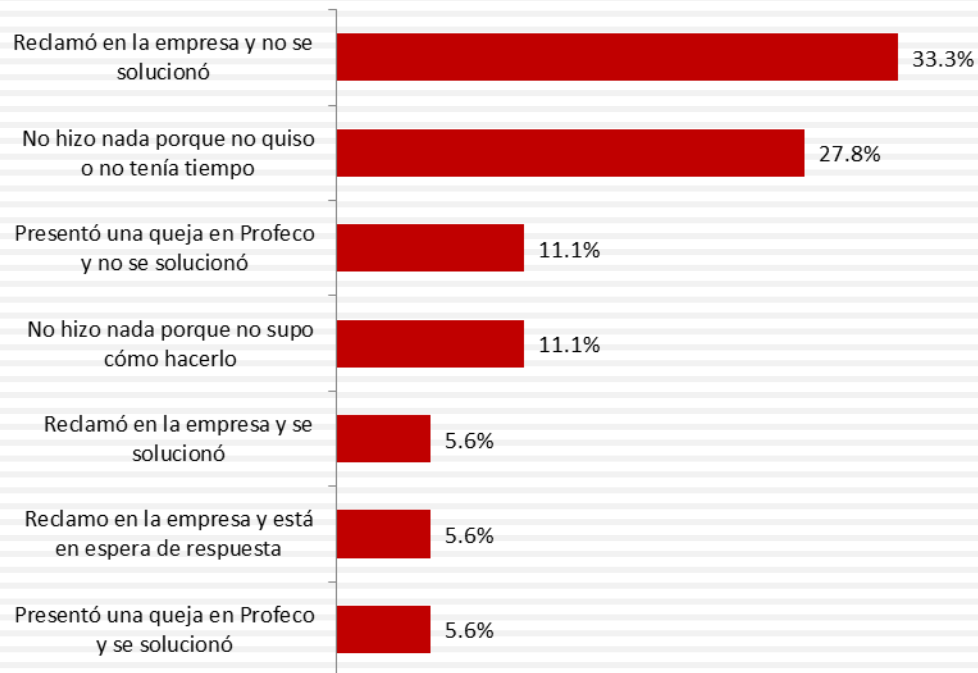


¿Qué hizo para resolverlo o tratar de resolverlo?

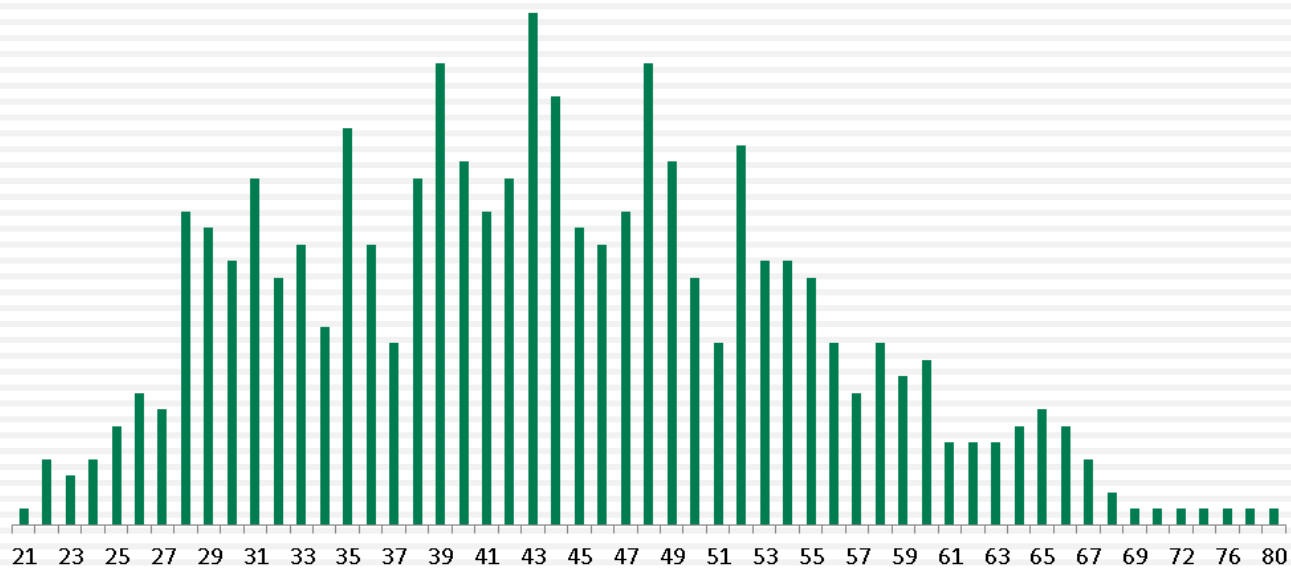
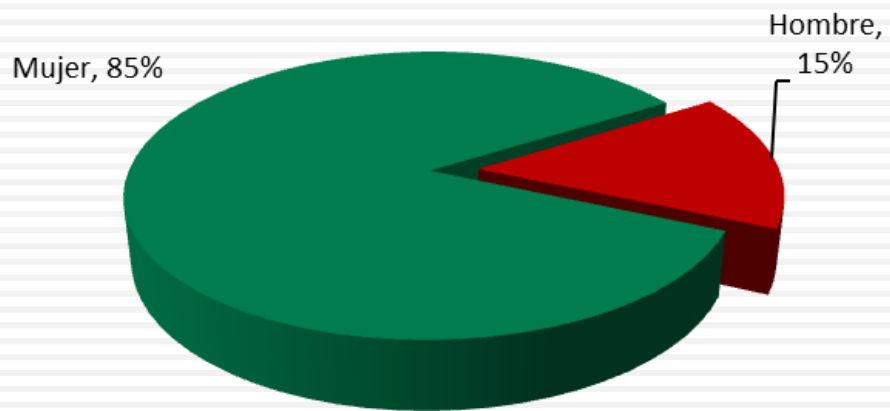
2017



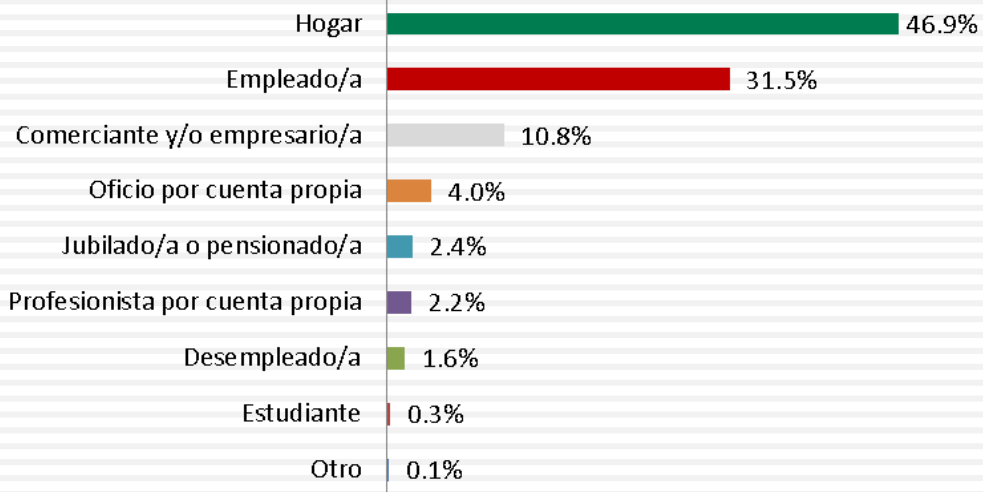
2018



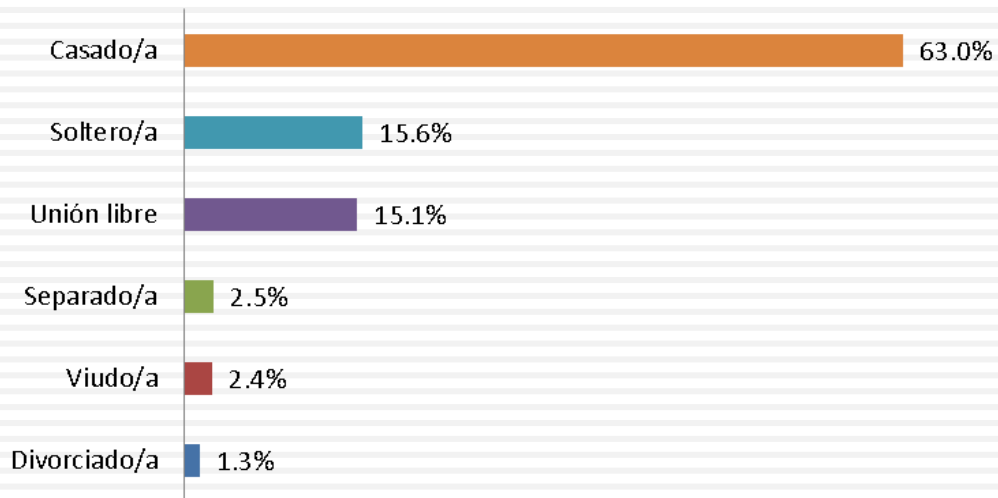
Características de la población encuestada



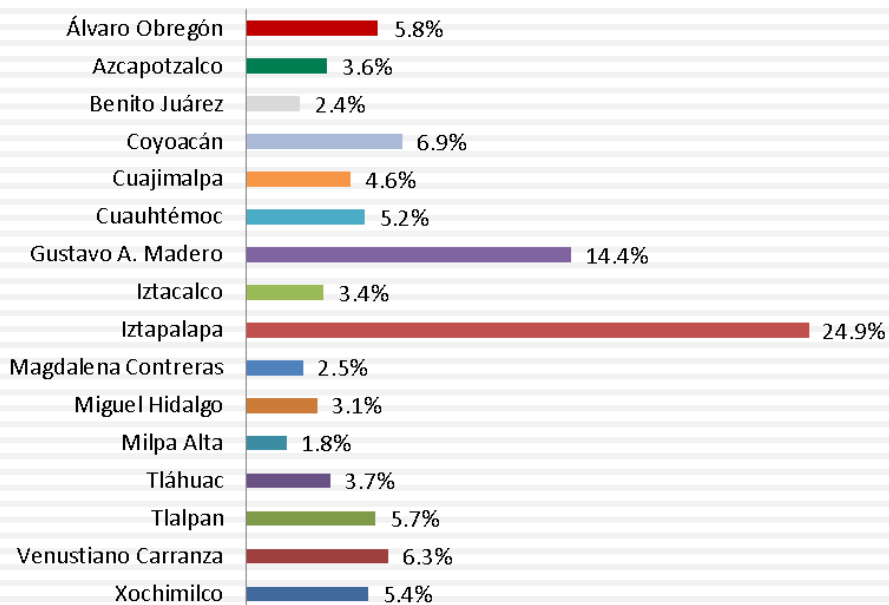
Ocupación



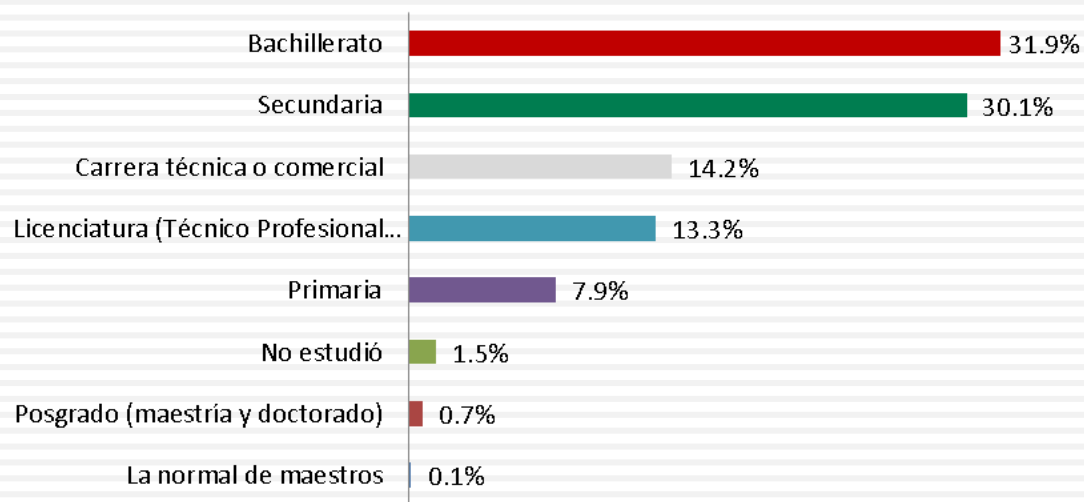
Estado civil



Delegación

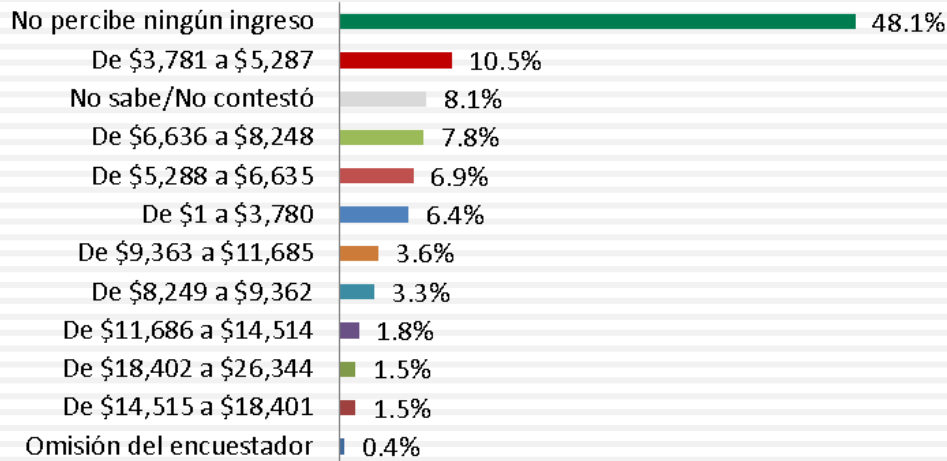


Escolaridad





Ingreso mensual personal



Ingreso mensual familiar

