

Percepciones sobre el sistema de protección

En conferencia de Prensa, Anahí Chávez, directora de Protección al Consumidor del Indecopi, y Alfredo Torres, presidente ejecutivo de Ipsos Perú, presentaron el primer estudio de su tipo que realiza esta institución para conocer en profundidad al consumidor frente al sistema de protección. Para ello, Ipsos Perú, por encargo de Indecopi, realizó más de 4,000 encuestas en hogares con tablets en Lima Metropolitana y Callao a población de todos los niveles socioeconómicos (NSE).

La investigación revela que el nivel de vulnerabilidad del consumidor es mayor cuanto menor es el NSE. De hecho, el conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor es de un 82% entre el NSE A, versus un 23% en el NSE E. Además, la quinta parte de la población señala que ha tenido un problema en el último año que lo ha hecho presentar un reclamo. Los problemas están principalmente relacionados con sobre cobros y productos defectuosos. Finalmente, las instituciones que generan más confianza como defensoras de los derechos del consumidor son Indecopi y los medios de comunicación.

Este estudio constituye un importante aporte al conocimiento del consumidor y la generación de políticas públicas en materia de protección.

Más información:

<http://www.indecopi.gob.pe/portal/banners/docs/Informe%20Encuesta%20Indecopi%20Junio2014.pdf>