

## **Indecopi: Primera Encuesta Nacional de Protección del Consumidor revela que el 72 % de los ciudadanos conoce el Libro de Reclamaciones**

- ✓ **Institución lanza aplicación 'Reclamos Indecopi', de descarga gratuita, para la solución rápida y directa de problemas en las relaciones de consumo.**

En el Día Mundial del Consumidor, el Indecopi reveló los principales resultados de la Primera Encuesta Nacional en materia de Protección del Consumidor la que muestra que el 72 % de la población conoce el Libro de Reclamaciones; en tanto un casi un tercio de ciudadanos percibe que la protección de sus derechos ha mejorado, en los últimos cinco años.

Se trata de la primera encuesta urbana, a nivel nacional, realizada por encargo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, que recoge la percepción de los ciudadanos sobre la protección que tienen los consumidores en el Perú. Así, entre los indicadores que destacan está el conocimiento del Libro de Reclamaciones, por ejemplo, 7 de 10 encuestados, sabe que existe este mecanismo para hacer valer sus derechos al momento de comprar un producto o adquirir un servicio.

Asimismo un 30 % de los consumidores encuestados, a nivel nacional, percibe que la protección de sus derechos ha mejorado en los últimos 5 años, siendo el Indecopi la entidad que mejor defiende los mismos. En ese aspecto, a nivel de Lima Metropolitana, esta percepción ha mejorado, ya que el año pasado fue de 40 % y ahora se incrementó a 46 %.

Otro de los indicadores está referido a la percepción de los servicios de las diversas actividades económicas. Así, los consumidores están preocupados por los servicios de bancos y financieras; bodegas; agua y desagüe; empresas de transporte, y mercados (mercadillos y paraditas).

Cabe precisar que esta encuesta constituye una línea de base que busca robustecer la defensa y protección de los consumidores y denota el resultado de las acciones que la institución ha realizado en los últimos años con un enfoque preventivo y proactivo, a partir de 4 ejes: (i) educación, orientación y difusión; (ii) seguridad de los consumidores; (iii) mecanismos de prevención y solución de conflictos así como en el (iv) fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

En ese sentido, el presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Hebert Tassano Velaochaga, sostuvo que el balance de los últimos años de la protección de los consumidores es positivo, tratándose de un proceso puesto en marcha en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, cuya completa consolidación es un reto para los próximos años.

### **Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 / 5016  
Síguenos en     
Indecopi Oficial

### **Aplicación móvil**

La institución también puso a disposición de los ciudadanos la novedosa aplicación móvil: ‘Reclamos Indecopi’; mecanismo alternativo para la solución rápida y directa de posibles controversias, entre consumidores y proveedores.

‘Reclamos Indecopi’, es un *software* de descarga gratuita y de uso personal. Constituye un canal adicional para la recepción de los reclamos de los consumidores a través del Servicio de Atención al Ciudadano, a nivel nacional, de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La aplicación permite adjuntar archivos relacionados al reclamo, ya sean documentos de texto, imágenes, incluso audios y videos en formatos mp3, mp4, mpeg,wav,mov, etc., con un peso máximo de 20MB.

Cabe precisar que, inicialmente, la aplicación será descargada desde el Play Store para los dispositivos con sistema operativo Android.

**Lima, 15 de marzo de 2016**

#### **Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 / 5016  
Síguenos en     
Indecopi Oficial