

1000. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
(Persona de 18 y más años de edad, según tabla de determinación del informante)

PERSONA N°:		NOMBRE:		INFORMANTE:	
--------------------	--	----------------	--	--------------------	--

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

<p>1005A. EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES DE..... A..... USTED, ¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE CONSUMO CON ALGÚN PRODUCTO O SERVICIO QUE ADQUIRIÓ?</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2 → Concluya la entrevista</p>	<p align="center">PARA EL PRINCIPAL PROBLEMA DEL SERVICIO O PRODUCTO ADQUIRIDO (Considere solo las alternativas 1 al 2 y del 4 al 15)</p> <p>1007. ¿LLEGÓ A PRESENTAR EL RECLAMO O DENUNCIA?</p> <p>Sí 1</p> <p>No 2 → Pase a 1010A</p>
--	---

<p>1006A. ¿SOBRE QUÉ TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO FUE SU PROBLEMA?</p> <p align="center">(Circule uno o más códigos)</p> <p>Servicios bancarios y financieros 1</p> <p>Servicios de transporte aéreo y terrestre 2</p> <p>Seguro privado de salud 3</p> <p>Seguros privados de otro tipo (vehicular, de vivienda, etc.)..... 4</p> <p>Equipos de telecomunicación (celular, teléfono fijo)..... 5</p> <p>Electrodomésticos y equipos de cómputo..... 6</p> <p>Servicios educativos (privado) y artículos de educación 7</p> <p>Autos / Servicio automotriz 8</p> <p>Vivienda (alquiler y/o compra)..... 9</p> <p>Alimentos y bebidas..... 10</p> <p>Vestido y calzado..... 11</p> <p>Restaurantes y hoteles 12</p> <p>Servicios de esparcimiento (cines, teatro, conciertos, discotecas, etc.) 13</p> <p>Servicios turísticos (paquetes turísticos) 14</p> <p>Otro 15 (Especifique)</p> <p>Servicios de agua, luz, telecomunicaciones y otros servicios públicos 16</p> <p align="center">De haber circulado solo los códigos 3 o 16 concluya la entrevista</p>	<p>1008. ¿DÓNDE PRESENTÓ SU RECLAMO O DENUNCIA? (Circule uno o más códigos)</p> <p>Ante la empresa o proveedor.....1</p> <p>Libro de Reclamaciones del proveedor.....2</p> <p>INDECOPI (para reclamos y denuncias)3</p> <p>Asociación de consumidores4</p> <p>Poder Judicial5</p> <p>Policía Nacional del Perú6</p> <p>Entidad reguladora (OSIPTEL, OSINERGMIN, OSITRAN, SUNASS, SBS, etc.).....7</p> <p>Junta Arbitral de consumo8</p> <p>Medios de comunicación9</p> <p>Redes sociales.....10</p> <p>Me organice para reclamar públicamente.....11</p> <p>Defensorías gremiales12</p> <p>Otro 13 (Especifique)</p> <p align="right">Concluya la entrevista</p>
--	---

<p>1010A. ¿POR QUÉ NO PRESENTÓ SU RECLAMO O DENUNCIA? (Circule uno o más códigos)</p> <p>Por vergüenza.....1</p> <p>Por falta de tiempo.....2</p> <p>Porque incurría en un costo al hacerlo.....3</p> <p>Desconoce donde reclamar / denunciar.....4</p> <p>Por el costo del procedimiento de reclamo o denuncia.....5</p> <p>El valor del bien o servicio era tan bajo que no valía la pena reclamar.....6</p> <p>Prefiere evitar problemas7</p> <p>El producto o servicio fue adquirido de un ambulante.....8</p> <p>Lo iba a hacer, pero luego lo olvido9</p> <p>Es una pérdida de tiempo10</p> <p>Me negaron el Libro de Reclamaciones.....11</p> <p>Otro 12 (Especifique)</p>
--

OBSERVACIONES:	