

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

1005A. EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES DE..... A..... USTED, ¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE CONSUMO CON ALGÚN PRODUCTO O SERVICIO QUE ADQUIRIÓ?

Sí.....1

No.....2 →

Concluya la entrevista

PARA EL PRINCIPAL PROBLEMA DEL SERVICIO O PRODUCTO ADQUIRIDO
(Considere solo las alternativas 1 al 2 y del 4 al 15)

1007. ¿LLEGÓ A PRESENTAR EL RECLAMO O DENUNCIA?

Sí.....1

No.....2 →

Pase a 1010A

1006A. ¿SOBRE QUÉ TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO FUE SU PROBLEMA?

(Circule uno o más códigos)

Servicios bancarios y financieros.....1

Servicios de transporte aéreo y terrestre.....2

Seguro privado de salud.....3

Seguros privados de otro tipo (vehicular, de vivienda, etc.).....4

Equipos de telecomunicación (celular, teléfono fijo).....5

Electrodomésticos y equipos de cómputo.....6

Servicios educativos (privado) y artículos de educación.....7

Autos / Servicio automotriz.....8

Vivienda (alquiler y/o compra).....9

Alimentos y bebidas.....10

Vestido y calzado.....11

Restaurantes y hoteles.....12

Servicios de esparcimiento (cines, teatro, conciertos, discotecas, etc.).....13

Servicios turísticos (paquetes turísticos).....14

Otro.....15

(Especifique)

Servicios de agua, luz, telecomunicaciones y otros servicios públicos.....16

De haber circulado solo los códigos 3 o 16 concluya la entrevista

1008A. ¿DÓNDE PRESENTÓ SU RECLAMO O DENUNCIA?

(Circule uno o más códigos)

Ante la empresa o proveedor.....1

Libro de Reclamaciones del proveedor.....2

INDECOPI (para reclamos y denuncias).....3

Asociación de consumidores.....4

Poder Judicial.....5

Policía Nacional del Perú.....6

Entidad reguladora (OSIPTEL, OSINERGMIN, OSITRAN, SUNASS, SBS, etc.).....7

Junta Arbitral de consumo.....8

Medios de comunicación.....9

Redes sociales.....10

Me organice para reclamar públicamente.....11

Defensorías gremiales.....12

Otro.....13

(Especifique)

Concluya la entrevista

1010A. ¿POR QUÉ NO PRESENTÓ SU RECLAMO O DENUNCIA?

(Circule uno o más códigos)

Por vergüenza.....1

Por falta de tiempo.....2

Porque incurría en un costo al hacerlo.....3

Desconoce donde reclamar / denunciar.....4

Por el costo del procedimiento de reclamo o denuncia.....5

El valor del bien o servicio era tan bajo que no valía la pena reclamar.....6

Prefiere evitar problemas.....7

El producto o servicio fue adquirido de un ambulante.....8

Lo iba a hacer, pero luego lo olvido.....9

Es una pérdida de tiempo.....10

Me negaron el Libro de Reclamaciones.....11

Otro.....12

(Especifique)

OBSERVACIONES: