

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



XII

XII. Protección al consumidor

La protección del consumidor se refiere al conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que se originan cuando un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. En este contexto, la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales nos permite conocer algunos aspectos de las relaciones de consumo dadas dentro del territorio nacional. Este capítulo contiene información sobre el porcentaje de la población urbana que presentó problemas en sus relaciones de consumo. También busca dar cuenta del porcentaje de consumidores que presentaron problemas en su relación de consumo de productos o servicios que competen al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Asimismo, busca saber si el consumidor realizó algún reclamo o denuncia ante la entidad competente.

12.1 Protección al Consumidor

12.1.1 Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio

A nivel nacional urbano, para el año 2016, la población urbana de 14 y más años de edad que manifiesta haber tenido problemas al momento de comprar o adquirir un producto en los últimos 12 meses representa el 11,4%. Según región natural, la Sierra presenta el mayor porcentaje con 15,8%, seguido de la Selva con 10,2% y la Costa con 10,0%.

Cuadro N° 12.1

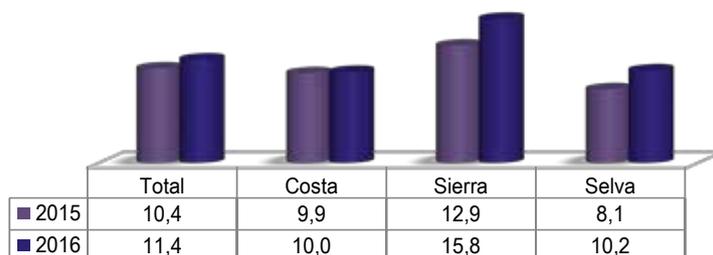
Perú Urbano: Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio, según región natural, 2015 - 2016
(Porcentaje)

Región natural	Año		Variación porcentual (2016 - 2015)
	2015	2016	
Total	10,4	11,4	1,0
Costa	9,9	10,0	0,1
Sierra	12,9	15,8	2,9
Selva	8,1	10,2	2,1

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2015-2016.

Gráfico N° 12.1

Perú Urbano: Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio, según región natural, 2015 - 2016
(Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2015-2016.

12.1.2 Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI

Son productos o servicios de competencia del INDECOPI los servicios bancarios (incluido Banco de la Nación) y financieros, servicios de transporte aéreo y terrestre, seguros de vida, compra de equipos de telecomunicaciones, electrodomésticos y equipos, servicios educativos (privados), compra de vehículos o servicio automotriz, alquiler y compra de vivienda, compra de alimentos, vestido, juguetes, calzado, medicinas y servicios turísticos.

En el año 2016, del total de la población de 14 y más años de edad, el 8,1% manifiesta que en los últimos 12 meses tuvo algún problema en su relación de consumo de productos o servicios que están dentro de las competencias del INDECOPI. Según región natural, la Sierra presenta el mayor porcentaje con el 11,4%, seguido de la Selva y la Costa con 7,7% y 7,0% respectivamente.

Cuadro N° 12.2

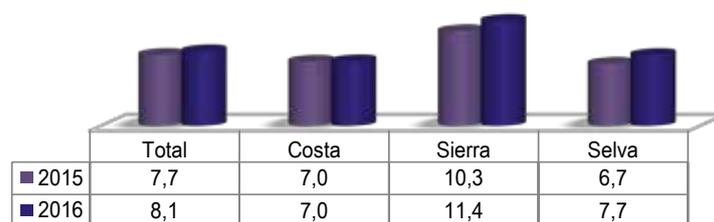
Perú Urbano: Población que presentó problemas al momento de adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI, según región natural, 2015 - 2016
(Porcentaje)

Región natural	Año		Variación porcentual (2016 - 2015)
	2015	2016	
Total	7,7	8,1	0,4
Costa	7,0	7,0	0,0
Sierra	10,3	11,4	1,1
Selva	6,7	7,7	1,0

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2015-2016.

Gráfico N° 12.2

Perú Urbano: Población que presentó problemas al momento de adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI, según región natural, 2015 - 2016
(Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2015-2016.

12.1.3 Población que tuvo problemas al adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI y presentaron su reclamo o denuncia

El reclamo es la manifestación de disconformidad del consumidor respecto del producto o servicio adquirido, que considera vulnera sus derechos. Se puede realizar formalmente ante el INDECOPI o directamente al proveedor a través del Libro de Reclamaciones. Las denuncias por infracciones a las normas de protección del consumidor son procedimientos administrativos iniciados por un consumidor ante una institución pública competente, a través de la cual el proveedor puede ser objeto de sanción por transgredir los derechos de los consumidores.

En el año 2016, del total de personas de 14 y más años de edad del área urbana que en los últimos 12 meses tuvieron un problema al adquirir o comprar un producto o servicio de competencia del INDECOPI, el 67,4% realizó su reclamo o denuncia. A nivel de región natural, la Selva tiene el mayor porcentaje de población que presentó su reclamo o denuncia con 74,9%, seguido de la Costa y la Sierra con 68,8% y 62,7% respectivamente.

Cuadro N° 12.3

Perú Urbano: Población que tuvo problemas al adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI y presentaron su reclamo o denuncia ante la entidad competente, 2015 - 2016
(Porcentaje)

Región natural	Año		Variación porcentual (2016 - 2015)
	2015	2016	
Total	65,5	67,4	1,9
Costa	68,2	68,8	0,6
Sierra	59,9	62,7	2,8
Selva	67,1	74,9	7,8

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2015-2016.

Gráfico N° 12.3

Perú Urbano: Población que tuvo problemas al adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI y presentaron su reclamo o denuncia ante la entidad competente, 2015 - 2016
(Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2015-2016.