

## Ocho de cada diez consumidores nunca ha reclamado en sus compras de alimentación

- Casi un 75% desconoce el concepto de responsabilidad social empresarial -
- Las mujeres detectan mejor que los hombres los equívocos de la publicidad -
- El 80% de los usuarios no sabe qué es el Sistema Arbitral de Consumo -

El próximo **jueves, 29 de octubre**, a las **10.30 de la mañana**, tendrá lugar en la sede de **CECU Madrid (C/ Cava Baja, 30 de Madrid)** la presentación de un estudio sobre la valoración que realizan los responsables de la compra de cada hogar sobre la **responsabilidad social de las empresas (RSE) distribuidoras del sector de la alimentación**. Los resultados serán presentados por María Rodríguez, presidenta de Honor de CECU, Ana Etchenique, vicepresidenta de CECU, y Pablo Martín, delegado en Madrid de Media Responsable.

Realizado con la subvención del Ministerio de Trabajo e Inmigración a través de la Dirección General de la Economía Social, del Trabajo Autónomo y de la RSE, el proyecto busca conocer cómo percibe el consumidor el grado de compromiso con la RSE de estas empresas. A través de una **encuesta de ámbito nacional**, se evalúa el conocimiento que tienen los ciudadanos sobre ese concepto y se pregunta a los consumidores por su percepción sobre la existencia de publicidad confusa, discrepancias en los precios, la variedad en la oferta de productos, la atención al cliente y la gestión de las reclamaciones, la actuación social y medioambiental de estas empresas o la protección de sus datos personales.

Entre los **resultados** obtenidos cabe destacar que casi un 75% de los responsables de compras de los hogares españoles no conocen o han oído hablar de la RSE, que las mujeres detectan mejor los equívocos producidos por la publicidad y la discrepancia de precios y, en su caso, también reclaman más o que ocho de cada diez consultados nunca han realizado una reclamación en el establecimiento donde habitualmente realizan sus compras de alimentación. Además, un 80% admite que no conoce qué es o cómo funciona el Sistema Arbitral de Consumo, un sistema fundamental de resolución de conflictos por su gratuidad y rapidez.

En el acto de presentación se valorarán también, junto a los datos ya reseñados, otras cuestiones extraídas del estudio y relacionadas con la atención al cliente, las reclamaciones, cuestiones medioambientales (en relación, por ejemplo, con el reparto de bolsas de plástico), los productos de comercio justo y las tarjetas de fidelización de este tipo de establecimientos.

En el acto **se ofrecerá** a los asistentes un **desayuno** de productos de comercio justo.

Área de Comunicación CECU

Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios  
Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el nº 9  
C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00  
Contacto del Área de Comunicación: David Hurtado  
C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA Tel. y fax: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712  
[david.hurtado@cecu.es](mailto:david.hurtado@cecu.es) / [www.cecu.es](http://www.cecu.es)

